

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah aset yang dimiliki oleh manusia sebagai karunia yang begitu nikmat yang diberikan oleh Tuhan. Kesehatan adalah fungsi yang efektif dari sumber-sumber perawatan diri yang menjamin sebuah tindakan perawatan diri, maka dari itu kesehatan adalah suatu nilai yang sangat mahal karena hampir setiap manusia menginginkan dirinya sehat dan terhindar dari setiap penyakit yang ada (Payne dalam Jaenudin, dkk. 2023).

Kesehatan penduduk merupakan tujuan dari setiap negara, perbaikan guna peningkatan mutu kesehatan ini dilakukan dengan berbagai cara seperti meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Melalui kualitas kesehatan yang baik maka akan mempengaruhi sumber daya manusia yang baik pula di masa yang akan datang. Hal ini mengindikasikan bahwa kesehatan penduduk masih perlu mendapat perhatian secara lebih serius dari semua pihak, karena dampaknya dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia Indonesia di masa yang akan datang (Ayungingsih, 2021).

Pelayanan Kesehatan dapat diartikan sebagai semua kegiatan atau tindakan yang dilakukan dalam rangka memelihara kesehatan orang atau masyarakat yang

dilakukan oleh tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, bidan serta apoteker yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau keterampilan melalui pendidikan yang berhubungan dengan tindakan medis dengan pasien (Akhmaddhian, 2013).

Upaya menunjang dan mencapai tujuan tersebut, pemerintah mewujudkannya melalui rumah sakit. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit meyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan, untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Azwar dalam Nisak & Cholifah, 2020).

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien urawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan

rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Supartiningsih, 2017).

Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kota Padang dan sekitarnya. Rumah Sakit Reksodiwiryo adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang dikelola oleh Komando Daerah Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat. Nama rumah sakit ini berasal dari nama Reksodiwiryo Wiyotoarjo, seorang dokter pejuang kemerdekaan Indonesia. Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo merupakan rumah sakit yang telah mendapat akreditasi dari Kementerian Kesehatan dengan kategori 5 Pelayanan. Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo juga bertindak sebagai Rumah Sakit Trauma Centre bagi peserta Jamsostek. Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo juga mengadakan kerjasama dengan Jasa Raharja untuk menangani korban kecelakaan lalu lintas.

Dalam rumah sakit sumber daya manusia yang cukup berperan penting adalah perawat. Perawat merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan karena perawatlah yang paling sering bertemu dengan pasien dan berkomunikasi secara langsung dengan pasien selama sehari 24 jam dan 7 hari dalam seminggu. Sehingga

kinerja perawat merupakan faktor yang sangat menentukan sebuah rumah sakit dalam memaksimalkan kinerjanya (Suhartini dalam Kharismasyah, dkk. 2021).

Perawat merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hal ini disebabkan karena jumlahnya yang dominan (50-60%) dari seluruh tenaga yang ada dan bertugas merawat serta menjaga pasien selama 24 jam sehari. Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan. Tuntutan seperti itu, menjadikan perawat merupakan salah satu dari elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku - perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior* (Runtu & Widyarini dalam Fitria, dkk. 2015).

Organizational citizenship behavior adalah perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas yang dipersyaratkan secara formal bagi seorang karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi. Keterlibatan kerja juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kinerja sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan, hal tersebut dikarenakan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab setiap individu karyawan wajib menerapkan nilai-nilai yang terkandung dalam perusahaan. Nilai-nilai tersebut yaitu jujur, integrasi, peduli, pembelajaran dan teladan (Kimbal dalam Kharismasyah, dkk. 2021).

Dalam lingkup pemerintahan, organisasi menginginkan kinerja pegawai yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan organisasi. Untuk memenuhi kedua keinginan tersebut, maka dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang

baik (Bangun dalam Susbiyani & Herlambang, 2023). Jadi, kinerja dekat dengan sumber daya manusia yang secara kualitasnya perlu diperlu dipertanggungjawabkan kepada organisasi. Sehingga pegawai perlu bertindak secara professional dan jujur karena berkaitan dengan masalah kinerja pegawai yang sering dihadapi instansi dan juga mempengaruhi instansi untuk mencapai penilaian yang paling eksplisit dari pelayanan *public* yang efektif dan kerja pemerintah. Perilaku ekstra diluar deskripsi pekerjaan dan penujang kinerja organisasional disebut *organizational citizenship behavior* (Marsanda, 2024).

Menurut Robbins, dkk (dalam Ayuni, dkk. 2022) menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku karyawan atau pegawai yang menjalankan tugas melebihi dari tugas yang telah ditetapkan atau biasa disebut dengan perilaku *extra-role*. Perilaku yang diharapkan dan dijadikan sebagai tuntutan oleh suatu organisasi tidaklah perilaku *in-role* saja tetapi perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat penting bagi organisasi dikarenakan dapat memberikan manfaat dalam menunjang suatu keberhasilan organisasi (Rizky, dkk. 2020).

Menurut Organ (Titisari, 2014) mendefinisikan *orgazational citizenship behavior* (OCB) sebagai pelaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Perilaku *orgazational citizenship behavior* (OCB) adalah sebuah perilaku yang bukan merupakan bagian dari aturan formal organisasi, namun apabila dikerjakan akan

memberikan pengaruh yang baik terhadap organisasi (Qulati dalam Susbiyani & Herlambang, 2023).

Banyak faktor yang mendukung tercapainya kinerja yang tinggi pada tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) terdiri dari utama yang mempengaruhi munculnya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Organ (dalam Rahmawati dan Prasetya, 2017) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan dan budaya organisasi. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu komitmen organisasi.

Terdapat pula faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu komitmen organisasi *organizational commitment*. Berdasarkan beberapa pengertian mengenai komitmen organisasi dari beberapa ahli, mempunyai beberapa kesamaan yang dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengertian sebagai suatu kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas yang dimiliki seseorang terhadap organisasi. Jadi komitmen organisasi ini menggambarkan hubungan diantara individu dengan organisasi, jika individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka akan mempunyai kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas pada organisasi dimana bekerja (Ukkas & Latif, 2017).

Allen dan Meyer (dalam Yusuf & Syarif, 2017) komitmen dalam berorganisasi sebagai bentuk konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota

organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Sopiah (dalam Meutia & Husada, 2019) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah gabungan dari tiga dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kecenderungan karyawan untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi, atau memiliki karir jangka panjang di dalam organisasi. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Artinya, seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi memiliki keinginan yang kuat untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia bekerja keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Sutrisno, Haryono dan Warso (dalam Meutia & Husada, 2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi terbentuk karena adanya kepercayaan, kemauan dan keinginan untuk mencapai suatu tujuan agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bagian dari organisasi dalam kondisi baik ataupun buruk. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keadaan dimana suatu individu memiliki dorongan atau keinginan untuk tetap berada di dalam suatu organisasi dan percaya pada nilai-nilai organisasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Rumah Sakit Reksodiwiryono Kota Padang pada tanggal 3 Oktober 2024 pada beberapa orang perawat, terdapat beberapa perawat yang enggan membantu rekan kerja di luar tanggung jawabnya, beberapa perawat rumah sakit beranggapan menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan

bukan suatu keharusan yang perawat tersebut lakukan karena setiap perawat yang bertugas dirumah sakit ini sudah memiliki program kerja atau tanggung jawab masing-masing, dalam pekerjaannya beberapa perawat juga terlihat kurang berperan aktif dalam tim dan minim kesadaran dalam membantu rekan kerjanya jika mengalami kesulitan namun ada juga perawat yang mau membantu jika rekannya meminta pertolongan. Selanjutnya beberapa perawat menunjukkan kecenderungan hanya menjalankan tugas pokok yang ada, melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan, cenderung tidak ada keinginan untuk memberikan hal lebih terhadap pekerjaan.

Perilaku toleransi terhadap keadaan juga menjadi tantangan, di mana masih dijumpai perawat yang sering mengeluh terhadap kebijakan manajemen atau kondisi kerja yang dirasa kurang ideal, beberapa keputusan rumah sakit yang dapat dikatakan kurang efisien seperti perpindahan tugas seorang perawat dari ruangan A ke ruangan B hal tersebut kerap membuat beberapa perawat mengalami kesulitan dalam mengelola data pasien yang ada di ruang baru, serta harus melakukan *bonding* dan adaptasi dengan tim atau rekan sejawat yang baru di ruangan tersebut. Selanjutnya komunikasi antar rekan kerja kadang kurang efektif, sehingga berpotensi menimbulkan konflik atau kesalah pahaman dalam pelayanan.

Terakhir mengenai partisipasi perawat dalam kegiatan rumah sakit seperti pelatihan internal, rapat atau program pengembangan organisasi masih kurang aktif karena kurangnya waktu dan minimnya dukungan dari manajemen. Ketidak terlibatan ini menunjukkan lemahnya rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap

keberlangsungan serta kemajuan organisasi. Selain itu, sebagian perawat juga menunjukkan kurangnya inisiatif dalam menyampaikan ide, kritik membangun atau saran terkait peningkatan pelayanan kepada manajemen. Hal ini berdampak pada kurangnya inovasi, keterlambatan dalam penyelesaian masalah internal dan rendahnya kesadaran kolektif terhadap isu-isu strategis yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Mengenai komitmen seorang perawat dalam rumah sakit terhadap pekerjaannya, perawat dirumah sakit ini melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan *job desc* yang sudah ada dirumah sakit sesuai dengan ketentuan dan *rules* dirumah sakit ini, mengenai tindakan perawat-perawat dirumah sakit dalam memberi pelayanan yang melebihi kapasitas kerjanya perawat rumah sakit lebih memilih melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan saja karena perawat beranggapan bahwa prosedur yang sudah ada dan sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit memang sudah seharusnya dilakukan tanpa melebih-lebihkan suatu hal dalam bekerja. Perawat akan memberikan pelayanan yang memang sudah seharusnya tanpa adanya keinginan atau tujuan tertentu pada rumah sakit, hal tersebut terjadi karena rendahnya motivasi pada perawat dalam pekerjaan yang jalani, kurangnya dukungan emosional yang baik dengan rekan kerja tak jarang juga perawat mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dr keluarga pasien maupun pasien itu sendiri.

Mengenai tanggung jawab seorang perawat serta sikap mengikuti perubahan dirumah sakit, perawat dirumah sakit terlihat melakukan pekerjaan sejalan alur

pekerjaan yang sudah ditetapkan, melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan menganggap hal tersebut merupakan suatu keharusan yang disetiap perawat rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan kurangnya pemenuhan akan *organizational citizenship behavior*.

Selain itu hasil penelitian mengenai pekerjaan setiap perawat rumah sakit, beberapa perawat bekerja dirumah sakit ini karena kebutuhan di zaman sekarang dengan kehidupan yang sulit di zaman sekarang dan membutuhkan biaya yang besar, namun jika ada pekerjaan yang lebih baik dan menghasilkan yang lebih banyak dari pekerjaan yang sekarang maka perawat rumah sakit ini siap meninggalkan pekerjaan yang sekarang, namun untuk saat beberapa perawat masih bertahan di rumah sakit karena kebutuhan hidup di zaman sekarang dan mencari pekerjaan dengan gaji yang lebih besar sangat sulit.

Selanjutnya mengenai komitmen yang dimiliki setiap perawat dalam pekerjaannya, bahawasannya hidup di era sekarang sangat sulit terutama dalam mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang cukup besar, di era sekarang orang-orang bekerja karena kebutuhan hidup dan keperluan lainnya, oleh karena itu perawat rumah sakit ini bekerja sesuai dengan keseharusan saja tidak melebih-lebihkan sesuatu karena gaji yang didapat tidak begitu besar dan terlibat dalam pekerjaan sesuai dengan ketentuan rumah sakit saja, mengenai tanggung jawab terhadap pekerjaannya perawat rumah sakit menjalankan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang sudah ada, bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan memang sudah keharusan setiap orang dan

menjadi seorang perawat juga memiliki kewajiban yaitu menjaga dan merawat pasien diluar itu yang bukan pekerjaannya itu tanggungannya.

Penelitian mengenai hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pernah dilakukan oleh Artha (2021) mengenai hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Tirta sumber menaralestari hasil penelitian menunjukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif *terhadap organizational citizenship behavior*. Selanjutnya, penelitian seperti penelitian milik Pourgaz, Naruei dan Jenaabadi (2015) dapat membuktikan bahwa komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan yang positif.

Penelitian lain seperti yang dilakukan Sanders dan Kusters (dalam Arttha, 2021) tidak dapat menemukan adanya hubungan antara komitmen dengan *organizational citizenship behavior*. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi hasil yaitu faktor umur dan jenis kelamin yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada sampel, populasi, waktu dan lokasi penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan *Organizational Citizenship* Pada Perawat Rumah Sakit Reksodiwiryo Kota Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Reksodiwiryono Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Reksodiwiryono Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis agar dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui hubungan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Reksodiwiryono Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai masukan untuk mengetahui hubungan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* di rumah sakit

b. Manfaat perawat rumah sakit

Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan dapat menerapkan komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* dalam pekerjaannya.

c. Manfaat penelitian ini bagi praktikan selanjutnya

Jika komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* agar dapat lebih mengembangkan materi mengenai komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*.