

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di negara berkembang, persaingan antar perusahaan sangat kompetitif dan kemajuan perusahaan sangatlah penting. Untuk mencapai kemajuan perusahaan dan menghadapi kompetitor, organisasi-organisasi memerlukan karyawan yang dapat membantu perusahaan mencapai kesuksesan dengan cara cepat dan melakukan perubahan-perubahan yang mencakup seluruh aspek kehidupan yang berdampak pada berbagai kelompok masyarakat bahkan seluruh masyarakat bangsa dan negara.

Saat ini instansi pemerintah berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik, begitu pula dengan lembaga kesehatan. Pembenahan tersebut dapat dimulai dari pemerintahan pusat kemudian diikuti oleh pemerintahan daerah. Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2016 jumlah lembaga kesehatan rumah sakit pemerintah provinsi Jawa timur sebanyak 56 lembaga, sedangkan pada rumah sakit swasta sebanyak 160 lembaga dan pada puskesmas sebanyak 960. Dengan banyaknya jumlah lembaga kesehatan disuatu daerah dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-undang Nomer 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Para konsumen bebas memilih rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing sehingga strategi dan kinerja pun harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu rumah sakit mulai bekerja keras untuk meningkatkan mutu pelayanan guna bersaing ditingkat global.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat baik di kota maupun desa, Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, melalui kinerja, kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai.

Kinerja seorang pegawai akan menentukan kinerja dari organisasi dimana ia bekerja. Tugas masing-masing individu pegawai secara keseluruhan akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi tersebut, maka dari itu para pegawai dalam organisasi harus memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi. Menurut Robbins, dkk (2013) menunjukkan fakta bahwa organisasi yang pegawainya memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Organizational Citizenship Behavior merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di *reward* oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunter* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah pegawai.

Menurut Gibson, dkk dalam (Pasolong, 2010) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu usaha menggunakan suatu gaya mempengaruhi dan tidak memaksa untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan seorang direktur sebagai pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi pada tingkat puskesmas diharapkan berperan aktif untuk mengoordinir bawahannya untuk dapat meningkatkan kinerjanya, salah satunya dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, artinya jika pelayanan di tingkat kesehatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik tersebut akan tertuju kepada pucuk kepemimpinan pada saat itu dan begitupun sebaliknya. Disamping itu kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan manajemen, meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi pegawainya dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan motivasi kerja dan akhirnya menurunkan kinerja pegawai. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila diantaranya ditunjang oleh kondisi lingkungan yang disertai fasilitas kerja yang memadai untuk menunjang kerja pegawai.

Beberapa penelitian membahas mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior*, kepemimpinan, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Damaryanthi (2016) menyatakan bahwa *Organization Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Ubaidillah (2015), Maramis (2013) dan Garcia (2014) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang sama dilakukan oleh Ubaidillah (2015), Lukman (2015), dan Garcia (2014) menyatakan bahwa lingkungan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut Soepono & Veronika (dalam Fitrianasari, *et al.*, 2013) sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit akan dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang maksimal dan optimal dalam melayani pasiennya. Perawat mendominasi jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga memegang peranan penting karena

perawat bertugas selama 24 jam melayani pasien. Perawat akan dituntut memberikan kinerja yang baik karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien. Kinerja perawat menunjukkan kontribusi yang diberikan terhadap puskesmas tempatnya bekerja, sekaligus mencerminkan kinerja sebuah puskesmas karena pasien akan sering berhubungan secara langsung dengan perawat. Menurut Swansburg dalam Fitrianasari,dkk (2013) perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40-60% di rumah sakit memegang peran penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien dan jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan di rumah sakit yaitu sekitar 40-60 %.

Salah satunya adalah UPT (Unit Pelayanan Teknis) Puskesmas Besuki Situbondo yang merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Desa Langkap Kecamatan Besuki Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa timur. Sebagai organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya kinerja pegawai puskesmas harus ditonjolkan. Hal ini bisa ditunjukkan oleh para pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelayanan kepada pasien untuk mencapai tujuan dari organisasi puskesmas.

Puskesmas Besuki merupakan salah satu puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Besuki, yang mengadakan pelayanan rawat jalan dan baru mengadakan rawat inap dengan kapasitas 6 tempat tidur. Dengan adanya rawat inap yang baru diresmikan, jumlah pasien yang datang meningkat, jumlah perawat yang masih belum ada tambahan dan membuat puskesmas Besuki mengalami *overload*. Maka akan membutuhkan bantuan perawat dari bagian lain. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pegawai diperlukan sikap sukarela dan tolong menolong dari seorang perawat untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkan yaitu yang disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Selain melaksanakan tugas keperawatan, perawat juga dibebani tugas tambahan seperti menangani tugas administrasi, sehingga sering membuat perawat merasa belum menyelesaikan tugasnya. Selain itu juga perawat juga sering membuang sendiri limbah-limbah seperti botol infus, kapas bekas ke tempat sampah yang jaraknya terkadang jauh yang mestinya tugas itu adalah tugas dari petugas kebersihan dan keamanan kendaraan pengunjung puskesmas yang belum terjamin karena masih belum ada petugas parkir. Jumlah pasien puskesmas Besuki mengalami peningkatan, berikut datanya:

Tabel 1.1: Kunjungan pasien pada UPT Puskesmas Besuki

| Keterangan | Tahun | | |
|------------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 |
| Kunjungan pasien | 12.939 orang | 21.083 orang | 106.693 orang |

Sumber: UPT Puskesmas Besuki, 2018

Tabel 1.2 : Jumlah pasien rawat inap pada UPT Puskesmas Besuki

| Keterangan | Bulan | | |
|---------------|-----------|----------|----------|
| | September | Oktober | November |
| Jumlah pasien | 61 orang | 78 orang | 86 orang |

Sumber: UPT Puskesmas Besuki, 2018

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai puskesmas diperlukan kepemimpinan yang mampu memotivasi bawahannya agar mencapai kinerja yang optimal. Di puskesmas Besuki terdapat beberapa posisi yang ada di dalamnya sesuai dengan kebutuhan puskesmas, berikut data kinerja karyawan pada UPT Puskesmas Besuki:

Tabel 1.3: Pegawai pada UPT Puskesmas Besuki

| No | Keterangan | Jumlah (Orang) |
|-------|----------------------------|----------------|
| 1 | Dokter Umum | 1 |
| 2 | Dokter Gigi | 1 |
| 3 | Perawat | 29 |
| 4 | Analisis | 2 |
| 5 | Bidan | 39 |
| 6 | Farmasi | 1 |
| 7 | Perekam medik | 1 |
| 8 | Kesehatan Masyarakat | 1 |
| 9 | TU | 4 |
| 10 | Pengadministrasi Umum/RR | 7 |
| 11 | Staf Administrasi Keuangan | 1 |
| 12 | Pranata Komputer | 1 |
| 13 | Kebersihan | 4 |
| 14 | Keamanan | 1 |
| Total | | 93 |

Sumber: UPT Puskesmas Besuki, 2018

Table 1.3 menunjukkan beberapa keterangan dan jumlah karyawan pada Puskesmas Besuki yang telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan keahliannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *organizational citizenship behavior (OCB)*, Kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan beberapa perumusan masalah antara lain :

1. Apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki.
2. Menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai masukan oleh berbagai pihak yang membutuhkannya, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi obyek yang diteliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan suatu informasi bagi UPT Puskesmas Besuki dalam mengenali pegawainya yang mempunyai jiwa sukarela terhadap orang lain, mengenali kepemimpinan dan lingkungan kerjanya agar kinerja pegawai sesuai dengan tujuan.
2. Bagi pihak Universitas
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi pihak Universitas, khususnya Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember dalam mengembangkan kurikulum atau mata kuliah yang lebih baik terutama berhubungan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), kepemimpinan dan lingkungan kerja.
3. Bagi Penulis
Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran nyata dari penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan.