

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi (Sedarmayanti, 2013).

Untuk memenangkan persaingan menjadikan jasa digemari konsumen maka salah satu upaya yang harus dilakukan adalah mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kemampuan yang handal baik dalam penguasaan ilmu, terampil dalam berproduksi, sikap, sampai dalam hal memasarkan jasa. Oleh karena itu kemampuan pelaku bisnis sangat tergantung dengan kemampuan SDM, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama dan pengelolaan sumber keunggulan lainnya. Suatu organisasi atau perusahaan memerlukan SDM untuk melaksanakan proses kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan, dengan mengelola SDM secara profesional. Peran SDM dalam suatu organisasi terdiri dari berbagai aktivitas fungsi manajemen, termasuk perusahaan jasa kesehatan (Schwab, 2015).

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, dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitatif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan

pelayanan terbaik, melalui kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai (Chiang dan Birtch, 2011).

Robbins, dkk (2013) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Beberapa faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik bagi penyedia jasa adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong-menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Selain itu 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 kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain Purba & Seniati dalam Rahmayanti, dkk, (2014).

Untuk memperoleh kinerja perawat yang tinggi, Puskesmas perlu memiliki suatu strategi manajemen sumber daya manusia yang baik. Strategi yang dapat dilakukan rumah sakit adalah dengan memberikan kompensasi finansial secara baik dan benar. Ardana, dkk (2012) menyatakan kompensasi finansial merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan dalam bentuk uang (finansial) sebagai balas jasa atas kontribusinya kepada perusahaan. Menurut Sutrisno (2013) pemberian kompensasi yang layak bukan saja dapat memengaruhi kondisi materi para karyawan, tetapi juga dapat menentramkan batin karyawan untuk bekerja lebih tekun dan mempunyai inisiatif, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama (Wibowo, 2007). Hutapea dan Thoha (2008), mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu).

Selain pemberian kompensasi finansial, Puskesmas juga perlu memperhatikan lingkungan kerja perawat. Menurut Sutrisno (2013), lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja perawat perlu diperhatikan karena lingkungan kerja merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan pekerjaan perawat. Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik akan mendukung kinerja karyawan saat bekerja. Disamping itu penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati, dkk(2013) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik akan memicu peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan sehingga mampu berperan terhadap kinerja karyawan.

Beberapa penelitian yang membahas mengenai hubungan antara kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja serta *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Nursasongko (2012) menunjukkan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang sama dilakukan oleh Sukmawati, dkk(2013) menyebutkan bahwa OCB dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan faktor lingkungan kerja tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan kecuali melalui *OCB*. Penelitian lain

dilakukan oleh Fitrianasari, dkk(2013), hasil penelitiannya adalah kompensasi, kepuasan kerja serta *OCB* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2013) dan Hidayanti (2014) keduanya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *OCB* dengan kinerja karyawan.

Menurut Aditama dalam Sari, (2014) perawat merupakan sumber daya manusia terbesar (55–65%) di rumah sakit dan juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kinerja seorang perawat Widoyoko, (2011). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah 40-60 % di rumah sakit memegang peranan penting dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan Swanburg, (2000).

Menurut Ibrahim (2013) menjalankan tugas asuhan keperawatan sesungguhnya bukanlah perkara yang mudah, terlebih lagi di perawatan intensif dan rawat inap yang sangat membutuhkan kemampuan tinggi dalam merawat pasien. Menurut Sipatu (2013) perawat yang bekerja di bagian rawat inap cenderung memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan perawat yang bekerja di bagian rawat jalan. Hal ini disebabkan karena perawat yang bertugas di bagian rawat inap melayani pasien selama 24 jam yang dibagi kedalam beberapa *shift* kerja. Akan tetapi, walaupun perawat di bagian rawat inap memiliki beban kerja yang lebih tinggi, mereka tetap dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin.

UPT (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas II Jembrana merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Desa Yeh Kuning Kecamatan Jembrana, Kabupaten Negare Provinsi Bali. Puskesmas ini merupakan satu dari 2 puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Jembrana, yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dengan kapasitas 32 tempat tidur. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan, perlu adanya pelayanan berkualitas yang diberikan oleh pegawai yang memiliki

kompetensi yang memadai. Menurut Hamid dalam (Ibrahim, 2013:136) salah satu profesi yang memiliki peran penting dalam rumah sakit adalah perawat. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalin kontak pertama dan terlama dengan pasien.

UPT (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas II Jembrana merupakan puskesmas yang merupakan institusi kesehatan milik negara yang harus memiliki keunggulan bersaing, dibutuhkan pegawai yang memiliki kapabilitas kerja yang baik dalam rangka melaksanakan pelayanan paripurna, professional dan menjunjung tinggi etika serta mengutamakan keselamatan pasien atau klien sesuai Standar Asuhan Keperawatan yang berlaku untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien secara optimal demi kepuasan dan kesehatan pasien atau klien. Kinerja perawat sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi menimbulkan adanya beban kerja yang tinggi pula dan target penyelesaian pekerjaan yang paripurna. Selain melaksanakan tugas keperawatan, perawat juga dibebani tugas tambahan seperti menangani tugas administrasi, sehingga sering membuat perawat merasa belum menyelesaikan tugasnya. Selaian itu juga perawat juga sering membuang sendiri limbah-limbah seperti alat injeksi, botol infus, kapas bekas ke tempat sampah yang jaraknya terkadang jauh yang mestinya tugas itu adalah tugas dari petugas kebersihan. Dalam puskesmas II Jembrana Bali terdapat beberapa posisi yang ada di dalamnya sesuai dengan kebutuhan puskesmas, berikut data kinerja karyawan pada UPT Puskesmas II Jembrana Bali :

Tabel 1.1: Pegawai pada UPT Puskesmas II Jembrana

| No    | Keterangan           | Jumlah (Orang) |
|-------|----------------------|----------------|
| 1     | Dokter Umum          | 3              |
| 2     | Dokter Gigi          | 3              |
| 3     | Perawat              | 21             |
| 4     | Perawat Gigi         | 5              |
| 5     | Bidan                | 19             |
| 6     | Farmasi              | 1              |
| 7     | Asisten Farmasi      | 2              |
| 8     | Kesehatan Masyarakat | 9              |
| 9     | Kesehatan Lingkungan | 5              |
| 10    | Gizi                 | 2              |
| 11    | Keteknisian Medis    | 2              |
| 12    | Tenaga Non Kesehatan | 3              |
| Total |                      | 75             |

Sumber: UPT Puskesmas II Jembrana, 2018

Table 1.1. menunjukkan beberapa keterangan dan jumlah karyawan pada Puskesmas II Jembrana Bali yang telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan keahliannya.

Puskesmas II Jembrana Bali mengalami kemajuan yang pesat, hal ini dikarenakan kinerja dari setiap karyawannya yang selalu mendapat *support* serta terus berusaha mengembangkan dan meningkatkan akreditasi supaya lebih baik lagi. Namun di sisi lain masih terdapat keterbatasan dan permasalahan, permasalahan ini diakibatkan oleh banyaknya jumlah pasien di bagian rawat inap yang tidak sebanding dengan jumlah perawat. Dimana perawat yang bertugas pada tiap bagian rawat inap hanya berjumlah 4 sampai 6 orang. Terlebih lagi jika jumlah pasien dalam suatu bagian rawat inap mengalami *overload*, maka akan membutuhkan bantuan perawat dari bagian lain. Selain itu pada situasi dan kondisi tertentu terkadang perawat juga harus bertukar *shift* kerja dengan rekan perawat lainnya dan bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya dikarenakan adanya suatu kepentingan yang mendesak. Maka untuk mengatasi hal-hal seperti ini sangat diperlukan sikap sukarela dan tolong-menolong dari seorang perawat untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkan. Sikap sukarela inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam melaksanakan

progress yang sudah ada, puskesmas II Jembrana Bali memiliki target-target yang harus bisa dicapai oleh masing-masing karyawan guna meningkatkan dan menilai kinerja setiap karyawan. Hal ini dikarenakan disetiap akhir bulan, pihak puskesmas melakukan rapat guna menata data-data pada bulan tersebut dan juga melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja dan juga pencapaian target yang telah dicapai oleh puskesmas selama satu bulan, dan dalam akhir tahun akan dibahas bersama secara keseluruhan serta melakukan evaluasi dalam cakupan satu tahun tersebut. Berikut data penilaian kinerja pada UPT Puskesmas II Jembrana Bali:

**Tabel 1.2: Penilaian Kinerja Pegawai pada UPT Puskesmas II Jembrana**

| No | Identitas | Target | Pencapaian | Keterangan   | No | Identitas | Target | Pencapaian | Keterangan     |
|----|-----------|--------|------------|--------------|----|-----------|--------|------------|----------------|
| 1  | DU 1      | 78,00  | 92.86      | Tercapai     | 39 | Bd 7      | 78,00  | 75.13      | Tidak Tercapai |
| 2  | DU 2      | 78,00  | 87.5       | Tercapai     | 40 | Bd 8      | 78,00  | 81.85      | Tercapai       |
| 3  | DU 3      | 78,00  | 87.5       | Tercapai     | 41 | Bd 9      | 78,00  | 79.52      | Tercapai       |
| 4  | DG 1      | 78,00  | 83.93      | Tercapai     | 42 | Bd 10     | 78,00  | 84.71      | Tercapai       |
| 5  | DG 2      | 78,00  | 87.5       | Tercapai     | 43 | Bd 11     | 78,00  | 85.62      | Tercapai       |
| 6  | DG 3      | 78,00  | 89.29      | Tercapai     | 44 | Bd 12     | 78,00  | 86.54      | Tercapai       |
| 7  | Pr 1      | 78,00  | 89.29      | Tercapai     | 45 | Bd 13     | 78,00  | 91.47      | Tercapai       |
| 8  | Pr 2      | 78,00  | 83.93      | Tercapai     | 46 | Bd 14     | 78,00  | 88.48      | Tercapai       |
| 9  | Pr 3      | 78,00  | 85.01      | Tercapai     | 47 | Bd 15     | 78,00  | 76.87      | Tidak Tercapai |
| 10 | Pr 4      | 78,00  | 73.93      | Tidak Tcapai | 48 | Bd 16     | 78,00  | 82.56      | Tercapai       |
| 11 | Pr 5      | 78,00  | 89.29      | Tercapai     | 49 | Bd 17     | 78,00  | 83.7       | Tercapai       |
| 12 | Pr 6      | 78,00  | 87.5       | Tercapai     | 50 | Bd 18     | 78,00  | 72.89      | Tidak Tercapai |
| 13 | Pr 7      | 78,00  | 85.71      | Tercapai     | 51 | Bd 19     | 78,00  | 85.48      | Tercapai       |
| 14 | Pr 8      | 78,00  | 85.71      | Tercapai     | 52 | Fr        | 78,00  | 86.47      | Tercapai       |
| 15 | Pr 9      | 78,00  | 85.71      | Tercapai     | 53 | AF 1      | 78,00  | 88.57      | Tercapai       |
| 16 | Pr 10     | 78,00  | 83.93      | Tercapai     | 54 | AF 2      | 78,00  | 89.17      | Tercapai       |
| 17 | Pr 11     | 78,00  | 83.93      | Tercapai     | 55 | KM 1      | 78,00  | 88.75      | Tercapai       |
| 18 | Pr 12     | 78,00  | 85.71      | Tercapai     | 56 | KM 2      | 78,00  | 81.26      | Tercapai       |
| 19 | Pr 13     | 78,00  | 89.29      | Tercapai     | 57 | KM 3      | 78,00  | 77.48      | Tidak Tercapai |
| 20 | Pr 14     | 78,00  | 89.29      | Tercapai     | 58 | KM 4      | 78,00  | 81.69      | Tercapai       |
| 21 | Pr 15     | 78,00  | 85.71      | Tercapai     | 59 | KM 5      | 78,00  | 83.58      | Tercapai       |
| 22 | Pr 16     | 78,00  | 80.36      | Tercapai     | 60 | KM 6      | 78,00  | 88.68      | Tercapai       |
| 23 | Pr 17     | 78,00  | 83.93      | Tercapai     | 61 | KM 7      | 78,00  | 86.62      | Tercapai       |

|    |       |       |       |                |    |       |       |       |                |
|----|-------|-------|-------|----------------|----|-------|-------|-------|----------------|
| 24 | Pr 18 | 78,00 | 80.36 | Tercapai       | 62 | KM 8  | 78,00 | 79.37 | Tercapai       |
| 25 | Pr 19 | 78,00 | 83.93 | Tercapai       | 63 | KM 9  | 78,00 | 81.77 | Tercapai       |
| 26 | Pr 20 | 78,00 | 72.14 | Tidak Tercapai | 64 | KL1   | 78,00 | 84.58 | Tercapai       |
| 27 | Pr 21 | 78,00 | 83.93 | Tercapai       | 65 | KL 2  | 78,00 | 83.63 | Tercapai       |
| 28 | PG 1  | 78,00 | 83.93 | Tercapai       | 66 | KL 3  | 78,00 | 87.67 | Tercapai       |
| 29 | PG 2  | 78,00 | 78.57 | Tercapai       | 67 | KL 4  | 78,00 | 87.19 | Tercapai       |
| 30 | PG 3  | 78,00 | 76.79 | Tidak Tercapai | 68 | KL 5  | 78,00 | 91.04 | Tercapai       |
| 31 | PG 4  | 78,00 | 78.57 | Tercapai       | 69 | Gz 1  | 78,00 | 84.4  | Tercapai       |
| 32 | PG 5  | 78,00 | 80.36 | Tercapai       | 70 | Gz 2  | 78,00 | 83.08 | Tercapai       |
| 33 | Bd 1  | 78,00 | 77.57 | Tidak Tercapai | 71 | KtM 1 | 78,00 | 82.38 | Tercapai       |
| 34 | Bd 2  | 78,00 | 78.07 | Tercapai       | 72 | KtM 2 | 78,00 | 91.71 | Tercapai       |
| 35 | Bd 3  | 78,00 | 78.57 | Tercapai       | 73 | TNK 1 | 78,00 | 84.38 | Tercapai       |
| 36 | Bd 4  | 78,00 | 78.57 | Tercapai       | 74 | TNK 2 | 78,00 | 81.71 | Tercapai       |
| 37 | Bd 5  | 78,00 | 78.57 | Tercapai       | 75 | TNK 3 | 78,00 | 76.92 | Tidak Tercapai |
| 38 | Bd 6  | 78,00 | 89.71 | Tercapai       |    |       |       |       |                |

Sumber: UPT Puskesmas II Jembrana, 2018

Dari 75 karyawan UPT Puskesmas II Jembrana, terdapat 9 karyawan yang tidak tercapai kinerjanya. Hal ini disebabkan tugas yang bersinggungan ketika ada pasien yang membutuhkan penanganan segera atau *urgent*. Disatu sisi penilaian kinerja dilakukan bukan per tim kerja melainkan per individu pegawai.

## 1.2 Rumusan Masalah

Kinerja pegawai sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi menimbulkan adanya beban kerja yang tinggi pula dan target penyelesaian pekerjaan yang paripurna. Selain melaksanakan tugas pokok masing-masing, perawat juga dibebani tugas tambahan misalnya menangani tugas administrasi, sehingga sering membuat pegawai merasa belum menyelesaikan tugasnya. Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan beberapa perumusan masalah antara lain:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali?

2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali?
3. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali?
4. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali?
5. Apakah kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

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

- 1) Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali;
- 2) Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali;
- 3) Menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *organizational citizenship Behavior* pegawai Puskesmas II Jembrana Bali;
- 4) Menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali;
- 5) Menganalisis pengaruh kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai UPT PuskesmasII Jembrana Bali.

#### b. 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 Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran nyata dari penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan

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).

3) Bagi kalangan akademisi

- a) Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi pada penelitian dengan topik serupa di masa mendatang.
- b) Memberi manfaat untuk memperluas gambaran dalam penulisan skripsi. Bisa menjadi penunjang bahan acuan dalam penelitian selanjutnya.

