

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini permasalahan kesehatan masih di hadapi oleh negara Indonesia. Indonesia memang tampaknya belum layak untuk dinobatkan sebagai negara tersehat di dunia. Hasil riset kesehatan dasar 2018 menunjukkan masih adanya permasalahan seputar kesehatan yang masih harus dihadapi, walaupun di beberapa bagian mengalami perbaikan. Berdasarkan Indeks negara tersehat terbaru tahun 2019 menempatkan Spanyol sebagai negara paling sehat di dunia dan berada di urutan pertama. Pada peringkat kedua Italia yang sebelumnya menjadi nomor satu di 2017. Di tempat ketiga ada Islandia, disusul Jepang sebagai Negara tersehat di Asia. Di tempat kelima dan keenam ada Swiss dan Swedia. Di peringkat tujuh dan delapan, yaitu Australia dan Singapura. Di tempat ke Sembilan dan ke sepuluh ada Norwegia dan Israel. Daftar selanjutnya dari peringkat sebelas hingga dua puluh ada Luksemburg, Perancis, Austria, Firlandia, Belanda, Kanada, Korea Selatan, Selandia Baru, Britania Raya, dan Irlandia. Dari daftar indeks tersebut, Indonesia tidak masuk dalam 50 besar Negara tersehat di dunia (www.liputan6.com).

Kondisi diatas mengakibatkan pemerintah harus melakukan upaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit dengan cara memberikan program akreditasi. Akreditasi rumah sakit adalah pengakuan terhadap rumah sakit yang ditetapkan oleh menteri kesehatan, setelah dinilai

bahwa rumah sakit itu memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan (Permenkes No.12 tahun 2012 tentang Akreditasi rumah sakit). Melalui proses akreditasi salah satu manfaatnya rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit menitikberatkan sasarannya pada keselamatan pasien dan mutu pelayan. (www.farmalkes.kemkes.go.id).

Dari data KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) pada tahun 2019 ada delapan rumah sakit di Indonesia mendapatkan Sertifikat Akreditasi Internasional. Rumah sakit tersebut adalah RSUP Dr. M Djamil Padang, RS Awal Bros Panam Pekanbaru, RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta, RSUD Dr. Margono Sukaryo Purwokerto, RSUP Persahabatan Jakarta, RSJ Dr. Rajiman Wediodiningrat Lawang, RS Akademik Universitas Airlangga Surabaya dan RSUD Siful Anwar Malang. Sekitar 2.800 rumah sakit, baru 2.360 yang sudah mendapatkan akreditasi secara nasional. Beberapa kendala yang mengakibatkan sebuah rumah sakit belum mendapatkan akreditasi adalah mengenai komitmen (www.suara.com).

RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara adalah salah satu rumah sakit pemerintah di Banjarnegara yang sudah terakreditasi. Berdasarkan standar nasional khususnya indikator akreditasi Rumah Sakit, RSUD Hj. Anna Lasmanah telah mendapatkan akreditasi di tingkat Paripurna. Salah satu akreditasinya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia di rumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan

keunggulan kompetitif yang potensial karena setiap SDM harus memiliki kompetensi sebagai salah satu faktor pendukung kesuksesan organisasi. Oleh sebab itu pengelolaan terhadap SDM sangat penting (Rusvitawati dkk, 2019).

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen baik di perusahaan maupun di lembaga kesehatan karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) tahun 2018 RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara memiliki masalah salah satunya adalah belum optimalnya pelayanan pasien, dan sumber daya manusia belum sesuai dengan kebutuhan. Hal ini bisa mengakibatkan pada ketidakpuasan pelayanan pada pasien yang ada sehingga pihak rumah sakit perlu mengoptimalkan kinerja pegawai yang ada. Menurut Mangkunegara (2017:67) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *Job Performace* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penelitian tentang kinerja banyak dilakukan diantaranya oleh Rahayu (2017) yang mengambil objek pada rumah sakit Fathma Medika Gresik dengan nilai R^2 sebesar 69%, populasi yang digunakan karyawan medik RS Fatma Medika Gresik dan sampel yang diambil sebanyak 47 karyawan medik RS Fatma Medika Gresik. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *organizational citizenship behavior* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian tersebut belum banyak dukungan dari penelitian lain. Kelemahan penelitian tersebut antara lain sampel dalam jurnal ini tidak dijelaskan secara spesifik. Selain itu alat bukti reliabilitas dan validitas yang diberikan penelitian ini tidak ada sehingga tingkat reabilitas dan validitasnya kurang akurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Novelia dkk, (2016) yang mengambil objek di rumah sakit umum daerah dr.Soegiri Lamongan dengan R Square 59,9%, populasi yang digunakan Sub bidang pelayanan keperawatan yang berjumlah 140 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 58 orang. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kelemahan penelitian ini antara lain sampel dalam jurnal ini tidak dijelaskan secara spesifik.

Selanjutnya penelitian Purnami (2013) yang mengambil objek pada Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung dengan nilai R^2 sebesar 32,5 %, populasi yang digunakan staf operasional PKN LPKIA yang berjumlah 100 orang dan sampel yang diambil sebanyak 40 orang. Penelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kelemahan penelitian ini sampel dalam jurnal ini tidak dijelaskan secara spesifik.

Menciptakan kinerja yang baik tidak lepas dari peran berbagai faktor yang mempengaruhi seperti faktor komitmen organisasi. Menurut Steers & Porter dalam Tannady (2018:90), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai *identification* (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), *job involvement* (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi), dan *loyalty* (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang karyawan terhadap organisasinya. Komitmen organisasi artinya lebih sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam bekerja, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Rumah sakit semestinya mengharapkan karyawan yang memberikan kinerja melebihi harapan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka yang tercantum dalam *job description*. Hal ini termasuk kedalam perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*). OCB adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat dapat meningkatkan efektivitas organisasi menurut Organ dalam Titisari (2014:3).

Konovsky dan Organ, Organ dan Ryn, Podsakoff, MacKenzie, Paine, Bachrach dalam Wijaya (2018) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi OCB menjadi tiga, yakni perbedaan individu, sikap pada pekerjaan, dan variabel kontekstual. Perbedaan individu termasuk sifat yang stabil yang dimiliki individu, meliputi: kepribadian, kemampuan, pengalaman, pelatihan,

pengetahuan, ketidakpedulian dengan penghargaan, kebutuhan untuk otonomi, dan motivasi. Sikap kerja adalah adalah emosi dan kognisi yang berdasarkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja, meliputi: komitmen organisasi, persepsi kepemimpinan dan dukungan organisasi, kepuasan kerja, kontrak psikologis, dan persepsi keadilan. Variabel kontekstual adalah faktor-faktor eksternal seperti: karakteristik tugas, sikap pada pekerjaan, gaya kepemimpinan, karakteristik kelompok, budaya organisasi, profesionalisme, dan harapan peran sosial.

Dengan adanya hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Riset gap tersebut dijadikan dasar penelitian ini. Dan untuk membedakan dengan penelitian ini memasukkan variabel mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2015) yang mengambil objek Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pasaman Simpang Empat menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening. Namun hasil penelitian tersebut belum banyak dukungan dari penelitian lain yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening. Kelemahan penelitian tersebut antara lain sampel dalam jurnal ini tidak dijelaskan secara spesifik.

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas maka peneliti tertarik meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang meliputi

variabel komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Adapun *organizational citizenship behavior* digunakan sebagai variabel intervening atau mediasi untuk membuktikan apakah variabel tersebut dapat memediasi variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pengukuran yang terstandarisasi yaitu menggunakan dimensi atau indikator yang sesuai standar. Selain itu, kajian lengkap mengenai lima dimensi OCB (*Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy dan Civic virtue*) dan tiga dimensi komitmen organisasi (komitmen *affektif*, komitmen *kontinu* dan komitmen *normative*) yang sesuai dengan teori yang ada.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Utomo, Hidayah dan Handayani (2019). Kelebihan dari penelitian Utomo, Hidayah dan Handayani (2019) adalah sampel dalam jurnal ini dijelaskan secara spesifik dan determinasi (R^2) yang tinggi, namun model penelitiannya belum banyak didukung oleh penelitian lainnya khususnya pada rumah sakit.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu Utomo, Hidayah dan Handayani (2019) terletak pada kajian variabel yang digunakan. Pada penelitian ini variabel komitmen organisasi memiliki dimensi yang lengkap yaitu variabel komitmen afektif, komitmen kontinu dan komitmen normatif, serta sampel penelitian yang lebih besar dan obyek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian Utomo, Hidayah dan Handayani (2019) menggunakan obyek di kementerian agama Semarang sedangkan peneliti ini akan meneliti pada obyek rumah sakit.

Alasan peneliti memilih RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara yaitu karena berdasarkan observasi atau pengamatan yang telah dilakukan ada beberapa keluhan atau kelemahan. Kehati-hatian (*Conscientiousness*) perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara perlu ditingkatkan lagi, hal ini ditunjukkan dengan perilaku perawat yang kurang sigap dalam menanggapi permasalahan pasien maupun pengunjung rumah sakit sehingga banyak komplain kepada pihak rumah sakit. Selain itu, kerjasama antar perawat untuk saling membantu dalam pekerjaan masih perlu ditingkatkan. Serta dalam menanggapi setiap keluhan ataupun pertanyaan dari pengunjung, beberapa perawat terlihat kurang antusias.

Selain itu komitmen perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara perlu adanya perhatian khusus karena komitmen dapat mempengaruhi kualitas kinerja perawat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga komitmen pada perawat perlu ditingkatkan lagi. Hal ini diakui oleh Kepala Keperawatan dan Kebidanan. Dengan ditingkatkannya komitmen pada diri perawat diharapkan akan memberikan dampak yang baik bagi rumah sakit. Karena perawat yang memiliki komitmen organisasi akan bekerja penuh dedikasi terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, maka peneliti tertarik untuk penelitian dengan judul **“Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara?

C. Pembatasan Masalah

1. Responden hanya bagian perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara dan tidak meneliti dokter, manajer, tenaga laboratorium, kefarmasian, kebidanan, keterampilan fisik, keteknisan medis, keteknisa biomedik, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga psikologis klinis dan kefarmasian.
2. Penelitian ini dibatasi hanya membahas pengaruh komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat pada RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji kembali pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.
2. Untuk menguji kembali pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pada perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.
3. Untuk menguji kembali pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pada perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.
4. Untuk membuktikan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Direktur RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara
Sebagai masukan pada RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara agar dapat berjalan lebih baik lagi.
2. Bagi Peneliti
Diharapkan melalui penelitian ini peneliti bisa memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan berharap penelitian ini dapat dilanjutkan sebagai syarat mendapat gelar sarjana manajemen S1 di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.