

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur berkepentingan dalam organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai merupakan suatu tindakan yang dilakukan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan Rumah Sakit. Setiap Rumah Sakit selalu mengharapkan pegawainya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki pegawai yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi Rumah Sakit. Selain itu, dengan memiliki pegawai yang berprestasi dapat meningkatkan kinerja Rumah Sakit. Karena seringkali Rumah Sakit menghadapi masalah mengenai sumber daya manusia yang dimiliki.

Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan tingkat sekunder dan tersier secara paripurna sesuai dengan Undang-undang No. 44 tahun 2009, merupakan organisasi yang kompleks karena bersifat padat modal, padat sumber daya manusia (SDM), padat teknologi, ilmu pengetahuan, dan regulasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di era global saat ini menyebabkan organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup. Kinerja pegawai merupakan penentu keberhasilan suatu organisasi dalam

mencapai tujuannya. Kinerja organisasi yang baik sangatlah diperlukan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Rumah sakit merupakan organisasi yang bersifat pelayanan kepada publik memerlukan kinerja pegawai yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan serta dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas Rumah Sakit adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan kepada pasien, rumah sakit dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Ketika pasien merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut dan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Perawat merupakan sebagai aset sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang memiliki potensi besar dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi. Tenaga medis sebagai sumber daya manusia dalam instansi merupakan suatu Potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas instansi, potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun Rumah Sakit.

Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Menurut Sedarmayanti (2017, p.285) Kinerja organisasi: pencapaian hasil (outcome) pada tingkat/ unit analisis organisasi. Kinerja pada tingkat organisasi ini terkait tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan mana-jemen organisasi. Kinerja pada proses tahapan dalam meng-hasilkan produk/pelayanan yang dipengaruhi tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses. Menurut Jufrizen (2020) Kinerja Perawat adalah hasil dari pelayanan keperawatan yang menjadi penentu kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat dan menunjukkan pelayanan.

Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono berlokasi di l. Ir. Sutami, Sri Bawono, Kec. Bandar Sribawono, Kabupaten Lampung Timur, Lampung 34389. Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono merupakan bagian dari program DD Hospital Network. Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono didirikan dengan jumlah kapasitas 80 tempat tidur dengan perlengkapan mutakhir seperti laboratorium, radiologi, dan ruang operasi. Berikut ini Tabel 1.1 Data pegawai RS AKA Medika Simpang Sribawono.

Tabel 1.1**Data Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono**

NO.	Jenis Kelas	Jumlah
1.	Perawat PNS	25
2.	Perawat Honorer	33

Sumber : Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono Lampung.Tahun 2022

Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono memiliki 58 perawat yang terbagi atas 2 bagian yaitu PNS dan Honorer. Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono memiliki permasalahan pada kinerjanya dimana banyak keluhan dari kotak saran yang diberikan konsumen.

Data penilaian kinerja Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono dapat menjadi tolak ukur kinerja dari Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono. Rumah Sakit ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Sangat diperlukan kinerja baik termasuk dukungan dari para Perawat, karena Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya. Berikut Ini Tabel 1.2 Merupakan Data standar penilaian kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

Tabel 1.2**Standar Penilaian Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono 2022**

Penilaian %	Katagori	Nilai
90-100	Sangat Baik	A
80 - 89	Baik	B
60 - 79	Cukup	C
< 60	Kurang Baik	D

Sumber : Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono Lampung.Tahun 2022

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja Perawat yang dilakukan Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono untuk menilai kinerja yang dilakukan Perawat, faktor penilaian kinerja di Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing Perawat dan pengukuran kinerja dalam Rumah Sakit adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam Rumah Sakit. Berikut ini tabel 1.3 mengenai data perbandingan penilaian kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1.3
Data Hasil Penilaian Kinerja Perawat Honorer Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono Lampung

Indikator Penilaian	Kriteria	Bobot Penilaian (%)	Bobot Pencapaian 2022 (%)
1. Kepuasan Pasien	1. Tidak ada keluhan yang disampaikan pasien 2. Pasien merekomendasikan kepada keluarga	100	71
2. Kemampuan Berkerja	1. Kecepatan mengerti petunjuk kerja 2. Memenuhi standar kerja yang ditentukan 3. Menyelesaikan tugas tepat waktu 4. Cermat, teliti tidak membuat kesalahan	100	68
3. Pemanfaatan Waktu kerja	1. Ketaatan terhadap peraturan rumah sakit 2. Menggunakan waktu kerja sesuai ketentuan 3. Hadir di unit kerja tepat waktu 4. Memakai seragam dan atribut sesuai ketentuan	100	74
4. Komunikasi	1. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan sekerja dan tim kesehatan lain 2. Menanggapi dengan tepat permintaan dan pertanyaan pasien dan keluarga	100	61
Total		100%	68,5% (Cukup)

Sumber : Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono Lampung. Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.3 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono pada tahun 2022 masuk dalam kategori Cukup baik namun perlu ditingkatkan kembali dengan presentase 68,5%. Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi permasalahan kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono dikarenakan masih jauh dari yang ditargetkan Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Pihak Rumah Sakit mengenai terjadinya permasalahan terkait kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono, Pihak Rumah Sakit menjelaskan bahwa permasalahan kinerja Perawat dikarenakan kurangnya adanya komplain yang dilayangkan pasien terhadap pihak rumah sakit dikarenakan kurang baiknya pelayanan rumah sakit, banyak perawat yang datang terlambat, keterlambatan pengiriman makanan pasien. banyak Perawat yang melanggar standar kerja dengan kurang baiknya komunikasi sesama Perawat. Hal tersebut tentu sangat berdampak kepada memburuknya nama baik Rumah Sakit dan kepercayaan konsumen terhadap Rumah Sakit tersebut.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Perawat adalah *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Menurut Bustomi (2020) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Berdasarkan hasil wawancara pada pihak Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sriawono terdapat permasalahan terkait Organizational Citizenship Behavior perawat, ditemukan masalah yaitu pegawai enggan untuk meringankan permasalahan perawat lain, terlihat dari rendahnya rasa tolong menolong antar pegawai dalam melakukan pertukaran shift kerja, hal tersebut membuat banyak pegawai tidak hadir di rumah sakit dikarenakan kurangnya partisipasi dan dukungan secara sukarela sesama perawat. Berikut ini data absensi perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sriawono.

Tabel 1.2
Kehadiran Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sriawono
Tahun 2022

Bulan	Total Jumlah Honorer	Hari Kerja	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan	Persentase Ketidakhadiran
Januari	33	19	1	6	13	3,01%
Februari	33	19	3	10	9	3,15%
Maret	33	20	-	10	15	3,57%
April	33	19	3	7	9	2,86%
Mei	33	21	2	19	2	3,13%
Juni	33	12	3	7	5	3,57%
Juli	33	13	10	5	1	3,82%
Agustus	33	22	13	7	5	3,24%
September	33	21	5	8	10	3,13%
Oktober	33	23	9	8	8	3,10%
November	33	21	2	10	3	2,04%
Desember	33	15	3	-	12	2,85%
Rata Rata						3,12%

Sumber : Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sriawono Lampung, Tahun 2023

Data Absensi Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono. Rata rata ketidakhadiran Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono sebesar 3,12%. Data tersebut menjelaskan bahwa ketidakhadiran Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono dikatakan tinggi. Dalam keadaan normal bila semua pegawai telah bekerja sesuai dengan *job description* maka kinerja organisasi akan maksimal. Namun pada kenyataannya tidak selalu kondisi normal itu berjalan sebagai mana mestinya, ada saja masalah yang terjadi seperti pegawai berhalangan atau tidak mampu mengerjakan tugas dan pekerjaan karena sebab-sebab tertentu.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Perawat adalah Budaya Organisasi. Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi. Menurut Dunggio (2020) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja pegawai. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono memiliki budaya organisasi yaitu “Menjadi Rumah Sakit yang Unggul Demi Pelayanan Kesehatan Yang Optimal dan menjadi Rumah Sakit Yang Berkualitas Dengan Mengedepankan Pelayanan”

Namun, Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono masih terdapat permasalahan dalam penerapan Budaya Organisasi perawat seperti ditemukan bahwa pelayanan BPJS masih kurang maksimal, tanggung jawab pekerjaan perawat masih kurang baik,

istirahat melebihi jam kerja sehingga antrian pengantaran makanan untuk pasien sering kali mengalami penumpukan. Hal tersebut tentu berdampak kepada banyaknya komplain yang dilayangkan konsumen terhadap pihak Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

Budaya organisasi berfungsi sebagai pengikat seluruh komponen organisasi, menentukan identitas, suntikan energi, motivator, dan dapat dijadikan pedoman bagi anggota organisasi. Kinerja pegawai akan sangat baik jika penerapan budaya organisasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perusahaan tempat pegawai berkerja, dengan begitu tujuan perusahaan akan mudah tercapai. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya dan kerja sama pegawainya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM AKA MEDIKA SIMPANG SRIBAWONO LAMPUNG TIMUR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah Organizational Citizenship Behavior Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono?
2. Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono?
3. Apakah Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Organizational Citizenship Behavior, Budaya Organisasi Dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Organizational Citizenship Behavior, Budaya Organisasi Dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Organizational Citizenship Behavior, Budaya Organisasi untuk meningkatkan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum AKA Medika Simpang Sribawono.

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam Rumah Sakit dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

Daftar Pustaka**Lampiran Lampiran**