

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja pegawai. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja pegawainya.

Kinerja pegawai telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik pemerintah maupun perusahaan atau organisasi secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan termasuk instansi pemerintah. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap pegawai dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila pegawai tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai. Menurut Latief (2019) 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.

Sangat penting bagi sebuah rumah sakit untuk terus meningkatkan kinerja pegawainya karena akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rumah sakit. Ada beberapa Rumah Sakit yang tersebar dikota bandar lampung, salah satunya adalah Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan melakukan beberapa kebijakan atau sistem yang diterapkan kepada pagawainya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pimpinan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung ini memiliki beberapa kelas mulai dari kelas 1, kelas 2, kelas 3, untuk kalangan menengah kebawah dan kelas vip atau super vip untuk masyarakat kalangan menengah keatas. Berikut ini merupakan Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung

Tabel 1.1

**Data Jumlah Karyawan Tenaga Medis
Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung**

No	Tipe Tenaga Medis	Jumlah Orang
1.	Pegawai Khusus Dokter	14 Orang
2.	Pegawai Khusus Bidan	10 Orang
3.	Pegawai Khusus Perawat	26 Orang
Jumlah		50 Orang

Sumber : Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung, 2019

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan tenaga medis khusus Dokter sebanyak 14 orang, karyawan tenaga medis khusus Bidan sebanyak 10 orang, dan karyawan tenaga medis khusus Perawat sebanyak 26 orang yang dimiliki oleh Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Polda

Lampung. Berikut Ini Merupakan Tabel 1.2 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung.

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan
Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung

No	Penilaian (%)	Kategori
1	91 – 100	Sangat Baik
2	76 – 90	Baik
3	65 – 75	Cukup
4	51 – 64	Kurang
5	< 50	Buruk

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung, Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung. Merupakan standar penilaian yang dilakukan Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh tenaga medis, faktor penilaian kinerja di Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung yang terdiri dari pengetahuan kerja, kesadaran akan tugas, kedisiplinan, kerjasama, mandiri, tanggung jawab, budaya pelayanan, etika kerja, integritas dan ketepatan waktu menyelesaikan tugas. Berikut ini merupakan Tabel 1.3 mengenai Penilaian Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung.

Tabel 1.3
Penilaian Kinerja Tenaga Medis
Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung

No	Tahun	Penilaian (%)	Kategori
1	2017	83	Baik
2	2018	88	Baik
3	2019	79	Baik

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung, Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai Penilaian Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Poldalampung. Pada tahun 2017 penilaian kinerja tenaga medis

Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung sebesar 83 %, Pada tahun 2018 penilaian kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung sebesar 88 % dan Pada tahun 2019 penilaian kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung sebesar 79 %. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung dalam kategori baik, namun jika dilihat dari penilaian di tahun 2019 kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung mengalami penurunan penilaian.

Untuk mengetahui lebih jelas penurunan penilaian kinerja karyawan tenaga medis Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung tersebut, maka peneliti melakukan wawancara kepada responden yang pernah menjadi pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung yang telah diminta pendapat tentang pelayanan yang didapatkan dari tenaga medis khusus Dokter, Bidan, dan Perawat pada Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami oleh responden yang pernah menjadi pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung responden merasa tidak puas terkait pelayanan yang diberikan tenaga medis di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung seperti kurang peduli dengan keadaan dan kondisi pasien dengan menunjukkan sikap yang kurang respon menangani keluhan pasien, kurang sopan dan tidak ramah, prosedur pelayanan yang dianggap sangat berbelit-belit adalah prosedur mengenai alur pasien berobat dan Fasilitas yang kurang lengkap terutama kamar kelas 3. lantai rumah sakit dinilai dan masih kurang bersih.

Dapat disimpulkan bahwa pasien menginginkan jasa pelayanan tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung harus sesuai dengan pelayanan yang ditetapkan pemerintah dan pelayanannya harus lebih diperhatikan dengan baik, sehingga akan membentuk kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Selain dari pelayanan yang diberikan, Menurunnya kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung dikarenakan masih terdapat tenaga medis yang datang tidak

tepat waktu, dan bahkan sering melakukan ketidakhadiran, maka berdampak pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan berpengaruh kepada pasien.

Peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaannya, yang pada akhirnya akan menguntungkan bagi organisasi/perusahaan itu sendiri. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan motivasi kerja. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan Yumna Dalian Putri & Hamidah Nayati Utami (2017) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan Rini Astuti & Oki Prima Anugrah Lesmana (2018) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam keadaan normal bila semua karyawan 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 karyawan berhalangan atau tidak mampu mengerjakan tugas dan pekerjaan karena sebab-sebab tertentu. Bila terjadi gangguan pada kinerja seseorang didalam suatu kerja sama tim, maka agar sistem pekerjaan secara seluruhnya tidak terganggu diperlukan kesediaan pegawai lainnya untuk berperan ekstra mengambil alih pekerjaan demi terselesaikannya tugas-tugas dan pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja organisasi, sebaliknya jika karyawan tidak memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka akan menurunkan kinerja organisasi. Menurut Aprianti (2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas 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 tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung terdapat permasalahan terkait sikap *organizational citizenship behaviour*. Berdasarkan hasil ditemukan masalah seperti, rendahnya rasa tolong menolong antar pegawai, kurangnya partisipasi dan dukungan secara sukarela, pegawai enggan untuk meringankan permasalahan pegawai lain, serta pegawai merasa enggan untuk dapat kerja melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Selain dari *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Menurut Sibarani (2018) motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

Berdasarkan hasil wawancara pada tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung terkait motivasi kerja, menyatakan bahwa lingkungan kerja yang tidak nyaman dalam bekerja, mendapat gaji yang belum sesuai, komunikasi kurang baik antara divisi, tidak ada apresiasi dari atasan ke bawahan dan perlakuan yang tidak adil bagi seluruh karyawan serta masih kurangnya

dukungan, arahan dari pimpinan membuat tingkat usaha mengenai pekerjaan karyawan menjadi lebih maksimal, lingkungan yang kerja yang menyenangkan. Berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan peneliti serta fenomena-fenomena yang telah diuraikan diatas rendahnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* antara tenaga medis Dan berbagai permasalahan terkait motivasi kerja di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung yang menyebabkan menurunnya kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung sendiri maka peneliti tertarik mengangkat judul “**MENINGKATKAN KINERJA TENAGA MEDIS RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA LAMPUNG MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN MOTIVASI KERJA**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaiman Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung?
2. Bagaiman Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung?
3. Bagaiman Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Motivasi Kerja Secara Bersama-Sama Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi Kerja Dan Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung

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 Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja tenaga medis Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung.

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 perusahaan 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 landasan teori 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**