

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 34 butir 3 yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Undang-Undang Dasar, 1945). Pemerintah daerah bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat tersebut. Salah satu tanggung jawab pemerintah daerah adalah menyediakan rumah sakit umum sebagai sarana kesehatan bagi masyarakat (Griselda & Tagor, 2007).

Pemberian pelayanan kesehatan oleh rumah sakit umum menekankan pada *service delivery system* yaitu menyampaikan pelayanan kepada warga negara yang pembayarannya dibebankan kepada anggaran negara (Abidin & Banga, 2019). Jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit umum terdiri atas pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif, dan pelayanan kesehatan rehabilitatif. Pilihan strategi pelayanan dan jenis pelayanan yang ditawarkan dapat diukur dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas diindikasikan dengan *tangible, reliable, responsive, assurance dan empathy* (Zeithaml et al., 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soediran Mangun Sumarso memiliki Tugas “RSUD mempunyai Tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat” (Mangun Sumarso, 2020). Penyediaan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit umum daerah bukanlah mudah. Bahkan, kualitas pelayanan publik di rumah sakit umum daerah

masih sering dipertanyakan oleh masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kinerja RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso ditemukan indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Tahun RSUD dr Soediran Mangun Sumarso

NO	INDIKATOR SASARAN	SATUAN	TARGET 2019
1	Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	Index (%)	83,00

Sumber Data : Review Renstra RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Tahun 2016-2021

Berdasarkan data diatas diperoleh indeks kepuasan masyarakat sudah mencapai 83% terhadap pelayanan di rumah sakit RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Aspek-aspek kualitas pelayanan publik di rumah sakit umum daerah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat antara lain sarana ruang tunggu yang tidak memadai untuk pasien di poliklinik, suasana antrian yang tidak teratur, sarana informasi yang tidak memadai sehingga pasien terkadang bingung, dan minimnya penjelasan tentang hak-hak pasien serta kewajiban rumah sakit dalam proses pelayanan. Pelayanan kesehatan di RSUD yang dijalankan oleh instansi pemerintah mempunyai motif sosial, yakni menjalankan tugas pokok, serta mencari solusi untuk mengatasi permasalahan kesehatan masyarakat, meskipun seringkali dirasuki oleh motif politik, di mana melayani dengan baik adalah reputasi politik.

Melihat lebih jauh dalam proses penilaiannya ternyata indikator kinerja rawat inap pada khususnya dapat dilihat dari pencapaian.

1. BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau tingkat hunian yang berdasarkan standar Depkes sekitar 60-85 % dan hasil yang diperoleh baru 72,15%.
2. LOS (*Length of Stay*) atau lamanya seorang pasien di rawat berdasarkan standar Depkes sekitar 6-9 Hari dan nilai yang diperoleh 3.43 hari.

3. TOI (*Turn Over Internal*) atau jangka waktu tidak terisinya tempat tidur berdasarkan standar Depkes sekitar 1-3 Hari dan nilai yang diperoleh sebesar 1.46 hari dan lebih lengkap termuat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.2 Kinerja Rawat Inap RSUD dr Soediran Mangun Sumarso

NO	INDIKATOR	Target 2019	REALISASI		
			2018	2019	% Capaian
1.	Tercapainya Bed Occupacy Rate (BOR) / tingkat hunian	82 %	57,77 %	56,16 %	68,49
2.	Tercapainya Length Of Stay (LOS) / lamanya seorang pasien dirawat	5,9 hr	3,50 hr	3,39 hr	57,46
3.	Tercapainya Turn Over Interval (TOI) / Jangka waktu tidak terisinya tempat tidur	2,3 hr	2,78 hr	3,01 hr	130,87
4.	Tercapainya Bed Turn Over (BTO) / frekuensi penggunaan tempat tidur	55 kl	55,24 kl	53,16 kl	96,66
5.	Tercapainya Net Death Rate (NDR) / angka kematian bersih	1,8 %	2,52 %	2,78 %	Tidak tercapai
6.	Tercapainya Gross Death Rate (GDR) / angka kematian kasar	3,6 %	5,07 %	6,14 %	Tidak tercapai
7.	Rata-rata capaian standar pelayanan Minimal (SPM)	99,70 %	97,43 %	96,25 %	96,54
8.	Index kepuasan masyarakat (IKM)	83,00 %	80,28 %	82,28 %	99,14

Sumber Data : Laporan Tahunan Rekam Medik, Desember 2019

Berdasarkan data di atas banyak faktor yang dapat sebagai penyebab masih kurang tingginya kepuasan kerja. salah satu faktor yang peneliti amati yaitu dari sisi Sumber Daya Manusia khususnya perawat yang bertugas mendampingi dokter bahkan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Selain menjalankan instruksi yang diberikan dokter, perawat juga memiliki beberapa tugas yang umum dilakukan seperti mengobservasi gejala dan respon pasien berkaitan dengan penyakit yang diderita pasien dan gejalanya, menyusun dan memperbaiki rencana perawatan yang berdasarkan kondisi dan kemampuan pasien, mencatat dan melaporkan keadaan pasien, melaksanakan prosedur dan teknik perawatan, melakukan pengarah dan penyuluhan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pasien

Dalam industri kesehatan, heterogenitas pelanggan serta preferensi ilusif, harapan, karakteristik kepribadian dan sikap pasien semuanya telah menciptakan permintaan pelanggan yang majemuk dan berkembang cepat. Dalam lingkungan layanan yang tidak dapat diprediksi ini, perilaku ekstra perawat berorientasi layanan telah dianggap sebagai faktor penting yang meningkatkan tidak hanya kualitas layanan tetapi juga kepuasan pelanggan. Di lingkungan rumah sakit sikap *service-oriented organizational citizenship behavior* (SOCBs) sangat dibutuhkan guna mencapai pelayanan yang lebih efektif, memberikan kualitas layanan yang lebih baik, membangun interaksi pelanggan yang lebih ramah, dan menawarkan pemikiran yang lebih inovatif tentang layanan untuk melayani pelanggan dengan lebih baik dan mencetak kepuasan pelanggan yang lebih besar (Podsakoff et al., 2018). Oleh karena itu, rumah sakit telah mencari cara yang berguna untuk meningkatkan perilaku berorientasi layanan dari perawat karena jenis perilaku ini bermanfaat untuk kualitas pemberian layanan, keunggulan kompetitif, dan kinerja.

Penelitian terkait perilaku ekstra pegawai sudah berpuluh tahun diteliti oleh para ahli dan para pakar lintas keilmuan, tetapi tidak akan ada ujung terhadap penelitian yang berhubungan dengan sikap manusia, karena banyak faktor yang dapat mempengaruhinya. Seperti saat ini perkembangan Teknologi dan informasi yang sangat cepat berdampak kepada proses pekerjaan di semua lini, termasuk di dunia kesehatan. Untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien harus dirancang sumber daya yang ada di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso untuk memotivasi OCB yang berorientasi pada pelayanan pegawai. Iklim organisasi menunjukkan memainkan peran dalam memotivasi perawat melakukan praktik yang berkaitan dengan harapan, dukungan, dan penghargaan rumah sakit. Dapat ditemukan dari pembahasan di atas bahwa rumah sakit dengan bantuan dari praktik sumber daya manusia dapat menciptakan iklim yang mendukung

dirinya sendiri, yang selanjutnya akan menghasilkan OCB yang berorientasi pada layanan (SOCBs) dari perawat.

Namun, hingga saat ini hanya sedikit penelitian yang menyelidiki faktor anteseden yang mempelajari perilaku ekstra yang berorientasi pada layanan (SOCBs) pada perawat khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah. Salah satu batasan umum dari investigasi sebelumnya adalah fokus pada OCB yang dapat diterapkan secara luas di berbagai posisi misalnya, ketepatan waktu dan membantu rekan kerja. Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi semua masyarakat di semua kalangan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan

Konsep kualitas layanan menarik banyak perhatian dari kalangan akademisi maupun kalangan praktisi, karena dari kualitas layanan inilah nantinya akan tercipta loyalitas. Selain kualitas layanan dan manfaat yang dicari, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah *service-oriented organizational citizenship behavior* yaitu perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai yang tidak hanya melakukan karena kewajiban dan tanggung jawabnya namun pegawai juga melakukan peran yang lebih daripada apa yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya imbalan atau apapun dari organisasi dan semata-mata hanya untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi (Harsono et al., 2020).

Organizational citizenship behavior adalah peran ekstra anggota organisasi dalam bekerja secara sukarela untuk melakukan pekerjaan melebihi batas kewajibannya tanpa mengharapkan penghargaan atau imbalan dari pihak manapun, sikap ini sudah terbukti dapat mempengaruhi efektivitas organisasi (Sawalha et al., 2019). Sebagai

lembaga penyedia pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum dr. Soediran Mangun Sumarso ini memiliki visi yaitu “Rumah Sakit Unggulan yang Berdaya Saing dan diminati Masyarakat”. RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso selaku satu kerja perangkat daerah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pengetahuan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat.

Selain itu perawat memiliki tugas yang padat dan beresiko tinggi, sehingga perawat diharapkan tidak hanya menjalankan tugas berdasarkan SOP (*standard operational procedure*) saja, namun juga melakukan *service-oriented organizational citizenship behavior* (SOCBs). Hal tersebut dianjurkan agar perawat dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan optimal senada dengan pendapat Dennis W. Organ mengatakan: OCB merupakan perilaku yang dilakukan perawat berdasarkan kesadaran diri sendiri dan secara sukarela diluar deskripsi formal pekerjaan tanpa berkaitan langsung dengan sistem penghargaan atau hadiah, di mana perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas rumah sakit (Ocampo et al., 2018).

Perilaku OCB perawat ini tidak muncul begitu saja melainkan banyak faktor yang dapat menimbulkan naik atau turunnya OCB perawat selama bekerja diantaranya budaya organisasi adalah seperangkat keyakinan, nilai-nilai dan asumsi yang dimiliki oleh anggota suatu organisasi (Meng & Berger, 2019), dalam penelitiannya terbukti bahwa budaya organisasi memiliki peranan dalam pembentukan sikap OCB berorientasi layanan. Lebih lanjut Kreitner dan Kinicki menjelaskan peran budaya yaitu sebagai perekat sosial yang mengikat semua anggota organisasi secara bersama-sama (Kreitner & Kinicki, 2010). Artinya budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang dipahami, dijiwai dan dipraktekkan oleh organisasi sehingga pola

tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi.

Selain itu penyebab rendahnya OCB diantaranya gaya kepemimpinan (Pravichai & Ariyabuddhiphongs, 2018). Gaya kepemimpinan yang tepat pada saat ini sesuai dengan perkembangan dunia Industri 4.0 yaitu kepemimpinan transformasional yang mana seorang pemimpin membantu perawat memotivasi dalam bekerja, menstimulasi para perawatnya dalam bekerja seperti memberikan arahan dan gambaran tantangan masa yang akan datang (Montani & Dagenais-Desmarais, 2018a).

Faktor internal lain yang dapat membentuk OCB, salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja merupakan penentu utama OCB perawat (Robbins & Judge, 2017). Perawat yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui standar. Lebih dari itu perawat yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif (Robbins & Judge, 2013) selama bekerja dan secara ikhlas akan melakukan semua pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab. Lebih lanjut penelitian terkini mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB (Ocampo et al., 2018). Premis utama dari teori ini adalah kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara apa yang diharapkan dari dalam pekerjaan dengan apa yang diterima. Kepuasan kerja merupakan sikap umum perawat terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap dari pada perilaku. Keyakinan bahwa pegawai yang puas lebih produktif daripada perawat yang tidak puas menjadi prinsip dasar bagi para pimpinan (Robbins & Judge, 2013, 2017).

Dengan kepuasan yang sudah didapatkan, secara langsung dapat membantu meningkatkan keterlibatan kerja perawat, hal ini didukung oleh penelitian Dimitriades

yang menjelaskan bahwa keterlibatan kerja perawat dapat meningkatkan peningkatan service kepada pelanggan dan peningkatan sikap OCB perawat (Dimitriades, 2007).

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset organisasi yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap proses. Mempelajari perilaku perawat dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting karena membina dan mempertahankan perawat terutama perawat-perawat yang potensial bukanlah hal yang mudah. Pengelolaan sumber daya manusia perlu diimbangi dengan upaya penciptaan iklim organisasi yang sehat dan menyenangkan, ragam kerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja yang rendah dapat meningkatkan keterlibatan kerja perawat.

Keterlibatan kerja perawat itu pada dasarnya adalah bentuk komitmen seorang perawat dalam melibatkan peran dan kepedulian terhadap pekerjaan baik secara fisik, pengetahuan dan emosional sehingga menganggap pekerjaan yang dilakukannya sangat penting serta memiliki keyakinan kuat untuk mampu menyelesaikannya. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in role* tetapi juga perilaku *extra role* (Shanker, 2018). Perilaku *extra role* ini yaitu perilaku di mana perawat melakukan pekerjaan yang secara formal bukan syarat dari pekerjaannya. Seseorang yang memiliki sikap OCB ini dapat membantu kinerja organisasi secara tidak langsung, dan dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja perawat dalam bekerja.

Hal ini semua dapat mempengaruhi hasil kerja para perawat dalam bekerja seperti menurunnya tingkat kinerja organisasi. Oleh karena itu peneliti tertarik membahas mengenai *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso, Kabupaten Wonogiri Provinsi Jawa Tengah.

B. Pembatasan Penelitian

Sebagaimana disebutkan dalam latar belakang masalah di atas bahwa banyak variabel yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan. Penelitian ini dibatasi pada upaya mengungkap budaya organisasi, pembelajaran organisasi, dan keterlibatan kerja. Penelitian mengambil objek perawat di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka dapat di kemukakan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung pembelajaran organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung keterlibatan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung budaya organisasi terhadap keterlibatan kerja?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung pembelajaran organisasi terhadap keterlibatan kerja?
6. Apakah terdapat pengaruh langsung budaya organisasi terhadap pembelajaran organisasi?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan melalui keterlibatan kerja?

8. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung pembelajaran organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan melalui keterlibatan kerja?
9. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan melalui pembelajaran organisasi?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berawal dari GAP Research dan GAP Teori yang peneliti sudah ungkapkan di latar belakang penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan formulasi atau model yang tepat dalam rangka meningkatkan *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Khususnya di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. melalui penelitian ini akan dilakukan pembuktian baik secara teoritis maupun empiris. Peneliti mengajukan model penelitian yang berdampak kepada *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

E. Kebaruan Penelitian (State of The Art)

Konsep kualitas layanan menarik banyak perhatian baik dari kalangan akademisi maupun kalangan praktisi, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Wonogiri sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di dunia kesehatan sudah menjadi kewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh pasien, hal ini yang menarik peneliti untuk melihat sejauh mana perilaku para perawat bersedia untuk bekerja secara ekstra yang berorientasi kepada pelayanan (SOCBs) yang diberikan kepada pasien. Di dalam

penelitian ini mengajukan beberapa keterbaharuan yang **BELUM** di temukan di dalam penelitian lainnya diantaranya:

1. Mengajukan model konstelasi yang baru dan belum ditemukan dalam penelitian lain yaitu melihat *organizational citizenship behavior* berorientais layanan dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi, pembelajaran organisasi dan keterlibatan kerja.
2. Menggunakan alat ukur atau instrumen yang peneliti kombinasikan dari para ahli.



