

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Patut Patuh Patju Kabupaten Lombok Barat adalah Rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Lombok Barat sebagai RS Tipe C yang telah menjadi Badan Layanan Umum daerah (BLUD) sejak tahun 2012 sesuai dengan SK Bupati No.01A/001.B/RSUD/2012 tanggal 1 Januari 2012.

Rumah sakit dapat dikatakan sebagai organisasi yang unik, karena rumah sakit adalah organisasi yang padat modal, padat Sumber Daya Manusia, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta regulasi. Dapat kita bayangkan bagaimana kompleksnya pelayanan kesehatan di suatu Rumah Sakit. Mutu dan kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat krusial dalam performa suatu organisasi. Mutu dan kualitas pelayanan yang baik akan sangat ditentukan oleh peran dari sumber daya manusia yang ada didalamnya. (Purnamasari and Kapalawi, 2013)

Hal ini sejalan dengan salah satu Misi dari RSUD Patuh Patju, yakni RS akan berkomitmen untuk terus meningkatkan dan memantapkan kualitas Sumber daya manusia yang sehat, cerdas, dan berdaya saing. Selain investasi dalam meningkatkan prasarana dan fasilitas rumah sakit, juga penting untuk memastikan kepuasan pasien melalui layanan yang diberikan oleh profesional kesehatan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara rumah sakit harus memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia (Tsai and Wu, 2010).

Kualitas sumber daya manusia didukung oleh banyak hal, yakni Budaya organisasi, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang membentuk perilaku pribadi masing-masing orang didalamnya. Tingkat Kepuasan kerja yang tinggi dan memiliki budaya organisasi yang baik secara otomatis akan meningkatkan kinerja dari pegawai itu sendiri (Ng et al., 2019). Terlebih jika masing-masing pribadi tersebut memiliki nilai tambah yang disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (A Charmiati and Surya, 2019; Ridwan et al., 2020)

Saat ini OCB banyak dikaji terkait dengan pengaruh positifnya terhadap kinerja karyawan yang dinilai signifikan (Ebrahimpour et al., 2011; Organ, 1997; Tharikh, 2016). Selain itu, menurut El Badawy, kinerja dan kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh budaya tempat karyawan tersebut bekerja (El Badawy et al., 2016). Budaya mempunyai peranan penting bagi kehidupan suatu organisasi. Budaya yang positif menciptakan tumbuhnya komitmen karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, demikian sebaliknya. Karyawan akan malas bekerja karena tidak ada nilai-nilai positif yang dapat mendorong agar bekerja lebih baik lagi (Winasih et al., 2015)

Dalam pelayanan Rumah sakit, kita tidak bisa lepas dari pelayanan medis oleh masing-masing profesi didalamnya. Jumlah tenaga medis pada RSUD Patut Patuh Patju pada Bulan Januari 2021 terdiri dari total 43 orang dokter umum dan dokter spesialis, 184 orang perawat, 60 bidan, 25 farmasi dan 9 orang nutrisionis. Perawat memegang peranan penting mengingat jumlahnya yang selalu lebih banyak dibandingkan profesi lain. Tentu saja seiring dengan salah tugas perawat yakni memberikan layanan

keperawatan 24 jam kepada pasien sebagai pengguna layanan. Hal ini tentu membuat interaksi perawat menjadi jauh lebih banyak kepada pasien. Kinerja yang baik akan berdampak pada kualitas mutu dan kepuasan pasien yang nantinya akan memberikan Citra dan feedback yang baik untuk organisasi Rumah Sakit itu sendiri.

Sebagai sebuah Rumah Sakit Rujukan Utama di Kabupaten Lombok Barat, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dimana yang dapat dinilai dengan mudah oleh masyarakat dari Kinerja yang ditampakkan. Ada beberapa hal yang menjadi catatan setelah berkomunikasi dengan perawat dan beberapa manajemen di Rumah Sakit, antara lain masih kurangnya *altruisme* antar sesama perawat, masalah terkait izin/ketidakhadiran, kepuasan terkait dengan *leadership* di Ruang, hingga *reward* selama bertugas di Rumah Sakit. Untuk menyikapi catatan-catatan tersebut, peneliti menyimpulkan ada beberapa hal yang perlu dikaji lebih mendalam dalam bentuk penelitian lebih lanjut. Mengingat belum pernah dilakukan penelitian tentang Kepuasan kerja, Budaya Organisasi, dan OCB serta pengaruhnya terhadap Kinerja, maka peneliti memutuskan

untuk meneliti seberapa jauh Pengaruh antara keempat variabel tersebut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, masalah yang peneliti rumuskan adalah :

1. Bagaimana Pengaruh kepuasan kerja, Budaya organisasi dan organizational citizenship behaviour (OCB) secara simultan terhadap Kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju?
2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju?
3. Bagaimana Pengaruh Budaya Organisasi terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju?
4. Bagaimana Pengaruh organizational citizenship behaviour (OCB) terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju ?

5. Bagaimana Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju?
6. Bagaimana Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja perawat RSUD Patut Patuh Patju

2. Tujuan Khusus Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan OCB secara simultan terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh organizational citizenship behaviour (OCB) terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Patut Patuh Patju

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menambah referensi pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja perawat

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil tesis ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi RSUD Patut Patuh Patju dalam mengambil kebijakan terkait Sumber Daya Manusia sehingga dapat meningkatkan Mutu Pelayanan.
- b. Dapat memberikan motivasi untuk perawat di RSUD Patut Patuh Patju kesehatan untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja, budaya organisasi, citizenship behavior (OCB) dan kinerja perawat.
- c. Dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja perawat RSUD Patut Patuh Patju, sehingga dapat memenuhi misi RSUD Patut Patuh Patju dengan

memaksimalkan kepuasan kerja, budaya organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja perawat