

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sehat, menurut Undang-Undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009, adalah keadaan baik fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sehat penting untuk mencapai kedamaian, keamanan, dan kebebasan untuk melakukan apa pun dalam hidupnya. Upaya kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan guna menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan, seperti mencegah, meningkatkan, merawat, dan membantu mereka yang sakit untuk segera pulih. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah semangat pembangunan kesehatan Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah, organisasi profesi, bahkan masyarakat. Meningkatnya jumlah Rumah Sakit yang ada di Indonesia adalah bukti upaya pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Rumah sakit, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia nomor 1 tahun 2023, adalah institusi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit yang didirikan terdiri dari dua jenis: a) Rumah Sakit Umum; dan/atau b) Rumah Sakit Khusus. Rumah sakit umum, menurut ayat (1), memberikan pelayanan kesehatan di segala bidang penyakit, sedangkan rumah sakit khusus, memberikan layanan kesehatan utama pada satu bidang atau penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, organ, atau kekhusuan lain.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit, Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi; A) Rumah Sakit Umum Kelas A; B) Rumah Sakit Umum Kelas B; dan C) Rumah Sakit Umum Kelas C dengan fasilitas dan kemampuan dalam layanan kesehatan kepada individu. Rumah sakit dapat meningkatkan kelasnya setelah menyelesaikan tahap pelayanan akreditasi kelas yang lebih rendah. Rumah Sakit Umum Kelas A, menurut Pasal 6 Ayat (1) dan (2), harus memiliki fasilitas dan kemampuan untuk 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 5 (lima) Pelayanan Medik Penunjang Medik, 12 (dua belas) Pelayanan Medik Spesialis Lain, dan 13 (tiga belas) Pelayanan Medik Sub Spesialis. Rumah Sakit Umum Kelas B, menurut Pasal 10 Ayat (1) dan (2), harus memiliki fasilitas dan kemampuan untuk 4 (empat). Menurut pasal 10, ayat (1) dan (2), Rumah Sakit Umum Kelas B harus memiliki fasilitas dan kemampuan untuk memberikan empat (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, empat (empat) Pelayanan Medik Penunjang Medik, delapan (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya, dan dua (dua) Pelayanan Medik Subspesialis Dasar. Rumah Sakit Umum Kelas C harus memiliki fasilitas dan kemampuan untuk memberikan empat (empat) Pelayanan Medik Spesialis.

Rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan individu secara menyeluruh. Pembangunan kesehatan Indonesia berfokus pada kepuasan pelanggan memberikan layanan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan memengaruhi kualitas Rumah Sakit. Jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat signifikan menjadi 3.072 pada 2022, menurut data Badan Pusat Statistik. Sekarang ada persaingan antara penyedia layanan kesehatan

karena kompetensi. Rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, selalu bekerjasama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui penyediaan sistem kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit juga menetapkan standar layanan kesehatan yang sesuai dengan pedoman akreditasi (KARS 2020; Kemenkes RI 2019; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2019; Kim and Han 2012; Silow-Carroll et al. 2007).

Sumber daya manusia bertanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan tujuan organisasi. Akibatnya, sumber daya manusia harus selalu diamati, dibimbing, dan dikembangkan. Dengan mempertimbangkan analisa beban kerja Rumah Sakit, jumlah dan kualifikasi sumber daya manusia terdiri dari tenaga tetap dan tidak tetap (PERMENKES nomor 1, 2023). Sumber daya manusia yang ada di rumah sakit terdiri dari tenaga medis, tenaga kesehatan serta staf yang lain. Ulasan ini akan fokus pada perawat karena mereka yang paling banyak memberikan layanan langsung kepada pasien.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan, seorang perawat ialah seorang yang sudah lulus dari pendidikan tinggi keperawatan yang diakui oleh pemerintah sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan, baik di dalam maupun luar negeri. Peran utama perawat adalah sebagai pelaku dan pemberi asuhan keperawatan kepada klien baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan pendekatan keperawatan, seperti melakukan pengkajian untuk mendapatkan informasi yang akurat, menetapkan diagnosa keperawatan berdasarkan hasil analisis data, dan merencanakan intervensi keperawatan sebagai upaya untuk membantu klien. (Undang-Undang Republik Indonesia, 2014).

Keperawatan menjadi sangat penting dalam bidang rumah sakit karena mereka bertanggung jawab untuk mengawasi, mengawasi, dan meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan pasien. Perawat, sebagai pengasuh, seringkali menghadapi tekanan pekerjaan (Mariana et al., 2021).



Gambar 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Jenis di Indonesia

Sumber : Kementerian Kesehatan (2023)

Saat ini, ada sekitar 1,5 juta tenaga medis dan 150 ribu tenaga medis di Indonesia, menurut data Kementerian Kesehatan. Data menunjukkan bahwa tenaga kesehatan paling banyak sebesar 524,508 orang adalah perawat; 151,095 dari mereka adalah dokter; 309,838 adalah bidan; 93,652 adalah tenaga farmasi; 30,434 adalah ahli gizi; 27,918 adalah dokter gigi; dan 22,370 adalah tenaga kesehatan lingkungan. Dengan rasio dua orang per 1.000 orang, perawat adalah yang terbesar. Jumlah bidan adalah 1,2 orang per 1.000 orang, dokter adalah 0,6 orang, tenaga farmasi adalah 0,4 orang, dan ATLM adalah 0,2 orang per 1.000 orang (Kementerian Kesehatan, 2023).

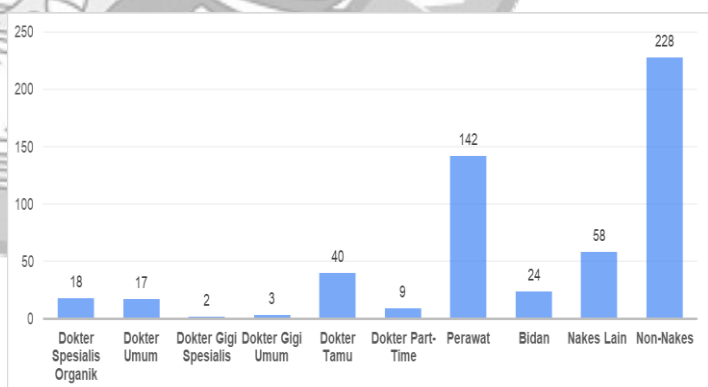
Mereka memiliki pengetahuan tentang apa yang dapat dilakukan dan apa yang tidak dapat dilakukan untuk memberikan perawatan yang lebih efektif dan sesuai. Perawat memainkan peran penting dalam menangani keadaan darurat kesehatan karena mereka bertindak sebagai penghubung antara pasien dan sumber daya medis lainnya. Dalam lingkungan kerja yang sangat berisiko ini, perawat harus mampu mengatasi tekanan dan memberikan hasil terbaik. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang sangat puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang positif.

Salah satu faktor yang meningkatkan produktivitas adalah kepuasan kerja. Menurut Arfin (2012), kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi dan harapan sebagian besar karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Perawat yang puas dengan pekerjaannya akan tetap di tempat kerjanya dan berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi, melakukan pekerjaannya dengan tulus. Perawat yang memiliki keyakinan kuat terhadap kemampuan mereka di tempat kerja berdampak pada kepuasan kerja mereka, karena kepuasan kerja tidak hanya berasal dari gaji, keahlian, dan stres di tempat kerja. (De Simone et al., 2018).

Rumah Sakit TNI AD TK. II Moh. Ridwan Meuraksa adalah Rumah Sakit Umum Kesdam Jaya kelas B dibawah yurisdiksi Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat yang terletak di Jl. Raya Taman Mini 1 Pinang Ranti Jakarta Timur, yang berakreditasi dengan status Paripurna pada tahun 2022. Didirikan pada tanggal 25 Mei 1972 dan Disahkan nama Moh. Ridwan Meuraksa sebagai nama Rumkit pada 26 Oktober 1974 memiliki visi menjadi rumah sakit pilihan

utama dan kebanggaan prajurit, PNS, dan keluarganya di wilayah Kodam Jaya serta masyarakat umum di DKI Jakarta. Dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan, rujukan prima, dan paripurna, RS. TNI AD TK. II Moh. Ridwan Meuraksa memiliki 15 instalasi, yaitu instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Kebidanan, Instalasi Anak, Instalasi Farmasi, Instalasi Pendidikan, Instalasi Rehab Medik, yang di dukung oleh Departemen Bedah dan Anestesi, Departemen Penyakit Dalam, Jantung dan Paru, Departemen Obstetri dan Ginekologi, Departemen Saraf dan Jiwa, Departemen Gigi dan Mulut, Departemen THT, Departemen Mata, Departemen Kulit dan Kelamin. Dilengkapi dengan fasilitas 14 ruang rawat inap, dimana terdapat 2 bangsal VIP, 2 bangsal penyakit dalam dan 2 bangsal bedah yang dipisah antara pria dan wanita, 1 bangsal bayi sehat, 1 bangsal anak, 1 bangsal kebidanan, 1 bangsal paru dan isolasi, 1 bangsal neonatus, 1 bangsal perinal, 1 bangsal ICU, 1 bangsal ICCU, dan 1 ruang bersalin (Profil RS. TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa, 2022).

PERSONIL	JUMLAH
Dokter Spesialis Organik	18
Dokter Umum	17
Dokter Gigi Spesialis	2
Dokter Gigi Umum	3
Dokter Tamu	40
Dokter Part-Time	9
Perawat	142
Bidan	24
Nakes Lain	58
Non-Nakes	228
TOTAL	541



Gambar 1.2 Profile Nakes RS. TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa

Sumber : Profil RS. TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa (2022)

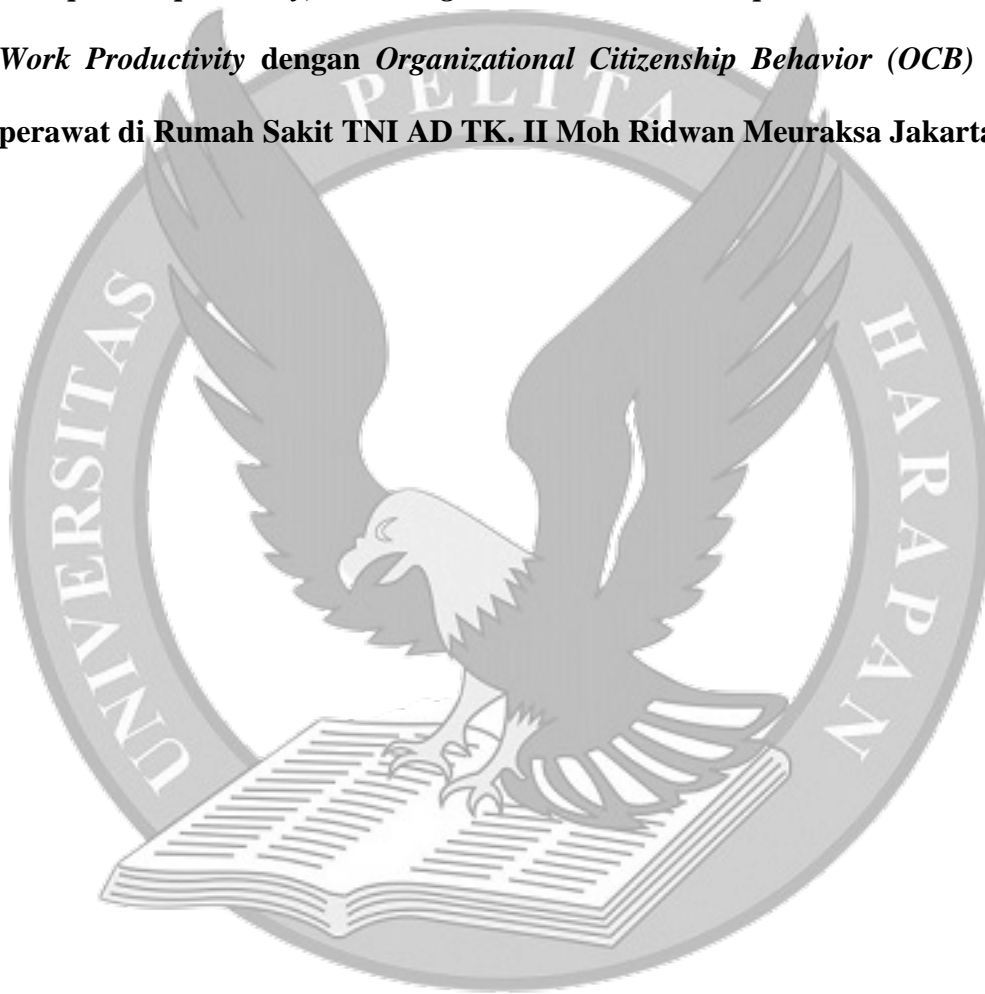
Didukung oleh personil tenaga kesehatan yang berjumlah 541 orang yang terdiri dari 18 Dokter Spesialis Organik, 17 Dokter Umum, 40 orang Dokter Tamu, 142 orang perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Rumah sakit ini juga ditunjang oleh fasilitas keagamaan guna mempermudah dan memperlancar kegiatan beragama didalam lingkungan rumah sakit, seperti masjid, tempat beribadah bagi umat beragama Islam yang masih berada didalam lingkungan rumah sakit, namun diluar Gedung utama rumah sakit itu sendiri. Ada juga disediakan ruangan tempat beribadah lain bagi umat beragama Nasrani maupun lainnya yan berada didalam rumah sakit, sehingga masing-masing umat beragama dapat beribadah dengan nyaman di lingkungan rumah sakit. Jam kerja RS. TK. II Moh, Ridwan Meuraksa terbagi menjadi 2 *shift*, yaitu dari pukul 07.00 – 15.00 untuk *shift* pagi, dan pukul 15.00 – 07.00. Bekerjasama dengan RSPAD Gatot Soebroto sebagai rumah sakit pusat TNI AD Indonesia kelas A yang ada di Jakarta, dan RS. Cipto Mangunkusumo (RSCM) sebagai rumah sakit utama rujukan nasional serta Dinas Kesehatan dalam keselamatan pasien dan dukungan kesehatan sosial (Profil RS. TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa, 2022).

Rumah sakit ini sangat menarik untuk dijadikan kasus penelitian mengingat Rumah Sakit TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa ini merupakan rumah sakit umum kelas B milik TNI AD Indonesia, yang dimana rumah sakit kelas B berada ditingkat menengah, berperan dalam pelayanan kesehatan menjadi rumah sakit rujukan untuk tingkat dibawahnya, dan juga sebagai rumah sakit yang bermitra dengan Rumah Sakit Pusat TNI AD Gatot Subroto diatasnya. Adanya fasilitas penunjang keagamaan yang disediakan rumah sakit, sebagai bukti adanya toleransi dalam beragama di lingkungan rumah sakit.

Salah satu hal yang penting diperhatikan yang dapat menjadi faktor penunjang produktivitas kerja adalah *workplace spirituality*. Spiritualitas di tempat kerja bukanlah hanya tentang agama. Merupakan kerangka nilai budaya organisasi yang mendorong pengalaman transenden perawat melalui proses kerja, memfasilitasi perasaan terhubung dengan orang lain, memberikan perasaan utuh dan bahagia (Nurtjahjani, 2010). Spiritualitas di tempat kerja merupakan penyeimbang kehidupan pribadi dan profesional melalui upaya mengintegrasikan nilai kehidupan pribadi dengan kondisi kerja dan penelusuran kehidupan secara mendalam dengan memaknai pekerjaan. Rumah Sakit yang menerapkan spiritualitas di tempat kerja melihat bahwa setiap pegawai mempunyai kebutuhan spiritual, mempunyai keinginan untuk menemukan makna dan tujuan hidup di tempat kerja, serta mempunyai keinginan untuk menjadi bagian dari rumah sakit (Siswanto, 2012). Ketika rumah sakit memiliki *spirituality* yang tinggi, diharapkan mampu berdampak positif pada sikap karyawan. Ia akan berusaha bekerja lebih baik, dan membentuk lingkungan kerja yang lebih kondusif. Selanjutnya ia dapat mengontrol pekerjaannya dan meningkatkan makna karyanya. Salah satu indikator keberhasilan organisasi adalah kinerja yang baik dalam mencapai produktivitas kerja. Komitmen organisasi merupakan bagian dari hal tersebut. Menurut Kreitner dan Kinicki, manajemen memainkan peran dalam meningkatkan komitmen kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat menghasilkan tingkat produksi yang lebih tinggi. Menurut penelitian Sumarni, ada hubungan positif antara variabel komitmen organisasi dan kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Bantul, dengan nilai koefisien determinansi ($r=0,1063$). Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja perawat memiliki

dampak positif terhadap kinerja mereka di RSUD Wates Kulo Progo. Ini berarti bahwa semakin banyak perawat yang puas dengan pekerjaan mereka, maka akan semakin baik kinerjanya (Nungki Ardiyani, 2021).

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini perlu dikaji dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan judul **Pengaruh *Job Satisfaction*, *Workplace Spirituality*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Work Productivity* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat di Rumah Sakit TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa Jakarta.**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis pada model penelitian ini, maka terbentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- 1) Apakah *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*?
- 2) Apakah *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*?
- 3) Apakah *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*?
- 4) Apakah *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*?
- 5) Apakah *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*?
- 6) Apakah *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*?
- 7) Apakah *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behaviour*?
- 8) Apakah *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui variabel *work productivity*?
- 9) Apakah *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui variabel *work productivity*?
- 10) Apakah *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui variabel *work productivity*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity*.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*.
- 7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *organizational citizenship behaviour*.
- 8) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui variable *work productivity*.
- 9) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *workplace spirituality* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui variable *work productivity*.

10) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *organizational commitment* mempunyai pengaruh positif pada *work productivity* melalui *variable work productivity*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dapat dibagi menjadi dua, yaitu manfaat dalam aspek akademis, khususnya pada ilmu manajemen dan manfaat dalam aspek manajemen praktis di rumah sakit. Manfaat akademis, yaitu untuk memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya mengenai relasi antara *job satisfaction*, *workplace spirituality*, *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior*, dan *work productivity* pada sektor industri pelayanan kesehatan, khususnya pada perawat di Rumah Sakit TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. Dimana model penelitian ini akan diuji secara empiris pada perawat di Rumah Sakit TNI AD TK. II Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. Manfaat praktis, yaitu untuk memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit, untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat dipertahankan serta ditingkatkan lagi dalam proses kerja rumah sakit melalui kemampuan internalnya untuk dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap pasien.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penjabaran penulisan thesis ini, peneliti menguraikan menjadi beberapa bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Membahas latar belakang penelitian, masalah yang diangkat, tujuan dan keuntungan teoritis dan praktik dari penelitian. Ini juga membahas prosedur penulisan tesis.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Memberikan penjelasan tentang konsep atau variable yang akan diteliti. Di antara teori-teori dasar yang mendukung penelitian ini adalah produktivitas kerja, perilaku warga negara organisasi, kepuasan kerja, iman kerja, dan komitmen organisasi.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Membahas lokasi dan subjek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, variabel operasi, populasi, dan metode pengambilan sampel. Selanjutnya, metode pengumpulan data dan analisis statistik deskriptif dan inferensial dibahas, termasuk model luar dan dalam, serta hasil uji pendahuluan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Memberikan penjelasan mengenai hasil penelitian yang mencakup karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis dan penelitian yang berbentuk *outer model*, *inner model*, IPMA, dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini disajikan rangkuman simpulan dari penelitian, implikasi manajerial yang dapat digunakan serta Batasan penelitian dan saran yang sekiranya akan dilakukan selanjutnya.