

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam mencapai sebuah tujuan keberhasilan dengan cara mempertahankan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan secara kesehatan maupun diluar aspek kesehatan. Salah satu kinerja yang diperhatikan adalah kinerja setiap tenaga medis yang bekerja dirumah sakit terutama perawat yang memberikan pelayanan bagi pasien-pasien yang berkunjung ke rumah sakit.

Perawat adalah salah satu bagian tenaga medis yang bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan kompleks. Salah satu bagian dari tenaga medis ini dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan kepada setiap pasien yang berkunjung ke rumah sakit, sehingga kualitas kerja seorang perawat menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit (Wirentanus, 2019).

Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga indikator kepuasan pasien menjadi salah satu refleksi terhadap kinerja seorang perawat. Dilakukan pra survei untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat rawat inap dengan cara menyebarkan kuesioner adaptasi dari kuesioner SERVQUAL yang dilakukan kepada 40 pasien yang tersebar di sembilan ruang rawat inap yang berada di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak.

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

No	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
1.	Penampilan perawat rapih			9 (22.5%)	21 (52.5%)	10 (25%)
2.	Perawat rawat inap menunjukkan sikap ramah		13 (32.5%)	15 (37.5%)	12 (30%)	
3.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien			11 (27.5%)	20 (50.0%)	9 (2.5%)
4.	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien		5 (12.5%)	24 (60%)	11 (27.5%)	
5.	Perawat memberikan informasi tentang kondisi pasien secara cepat		3 (7.5%)	17 (42.5%)	16 (40%)	4 (10%)
6.	Perawat memberikan pelayanan yang tepat			14 (35%)	21 (52.5%)	5 (12.5%)
7.	Perawat menunjukkan sikap peduli terhadap pasien			19 (47.5%)	20 (50%)	1 (2.5%)
8.	Perawat memberikan pertolongan apabila pasien mengalami kesulitan			10 (25%)	20 (50%)	10 (25%)
9.	Perawat mengerti kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien			16 (40%)	19 (47.5%)	5 (12.5%)

Dari tabel 1.1 hasil pra survei terhadap pasien di ruang rawat inap di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak ditemukan rasa tidak puas yang dialami oleh pasien diruang rawat inap dengan kinerja perawat rawat inap. Berdasarkan hasil pra survei ditemukan pengalaman pasien rawat inap yang tidak puas pada butir pernyataan 2, 4, dan 5.

Berdasarkan hasil pra survei, sebanyak 13 pasien tidak puas dengan sikap ramah yang dilakukan oleh perawat rawat inap. Sikap ramah merupakan aspek yang penting didalam bidang pelayanan jasa terutama di bidang kesehatan, sikap ini seharusnya dimiliki dan dilakukan oleh setiap masing-masing perawat rawat inap.

Selanjutnya sebanyak 5 pasien tidak puas dengan sikap perawat dalam memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien. Rumah sakit menjadi sarana fasilitas kesehatan bagi masyarakat untuk melalui proses pemulihan kondisi fisik dan mental. Kondisi kesehatan yang terganggu dapat dimulai dari tingkatan yang sedang hingga yang terberat, dan kondisi kesehatan merupakan sebuah hal krusial didalam kehidupan. Perawat menjadi salah satu tenaga kesehatan kompeten yang berkontribusi dalam perawatan kesehatan, dan kesembuhan pasien adalah salah satu tujuan pelayanan kesehatan. Pentingnya sikap memperhatikan lebih dalam memberikan pengobatan, tindakan, dan perawatan medis lainnya karena hal-hal tersebut berhubungan dengan keselamatan pasien.

Selanjutnya sebanyak 3 pasien tidak puas dengan kecepatan perawat memberikan informasi tentang kondisi pasien. Informasi kondisi pasien berupa perburukan dan perbaikan kondisi pasien sudah menjadi standar operasional perawat yang diberikan kepada setiap pasien. Salah satu aspek kinerja ini terlihat kurang memuaskan, sedangkan informasi tentang pasien menjadi hak yang dimiliki setiap pasien.

Berdasarkan hasil pra survei dapat terlihat bahwa beberapa perawat rawat inap masih memiliki kinerja yang kurang memuaskan bagi pengalaman yang dirasakan oleh pasien. Sedangkan salah satu bentuk keberhasilan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Pelayanan yang diberikan masih tergolong kurang memuaskan dapat didasari dari masalah-masalah yang dihadapi dan dirasakan oleh masing-masing perawat yang berdampak bagi kualitas pelayanan rumah sakit. Masalah yang terjadi dapat timbul dari pribadi dari masing-masing perawat, hubungan antar perawat, hubungan perawat dengan pasien, dan perawat dengan manajemen rumah sakit.

Munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada seseorang dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti kepribadian, komitmen organisasi, serta kepuasan kerja. Kepribadian merupakan ciri khas seseorang yang dapat terlihat dari luar, seperti gaya berbicara, ciri fisik, dan penampilan secara umum yang hanya dimiliki oleh seorang individu (Banicki, 2017). Individu dengan emosi yang stabil dan kondisi psikologis yang positif cenderung akan memiliki perasaan sukarela ketika bekerja, seperti membantu rekannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Perasaan sukarela inilah yang berkontribusi dalam terbentuknya perilaku OCB pada seorang individu. Adanya OCB di instansi kesehatan dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat lebih baik (Kurniyadi et al., 2020; Udin & Yuniawan, 2020).

Sedangkan *organizational commitment* merupakan suatu perasaan keterikatan secara psikologis dan fisik seorang perawat terhadap rumah sakit yang terhubung melalui sikap dan perilaku yang positif (Juaneda-Ayensa et al., 2017; Wahyuni, 2016). Komitmen yang tinggi dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dimiliki oleh tiap individu. Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki, semakin tinggi komitmen seseorang terhadap pekerjaannya.

Job satisfaction berpengaruh dalam munculnya perilaku OCB pada suatu individu. Kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja

(Scheuer et al., 2018). Seorang perawat akan merasa puas dengan pekerjaannya apabila kebutuhan dasar serta nilai-nilai pekerjaan yang ingin dicapai sudah terpenuhi di rumah sakit (Sunarta, 2019). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi, mendorong perawat untuk melakukan perilaku OCB di tempat kerjanya, yang akan mempengaruhi kinerja (Hidayah & Harnoto, 2018; Kamel et al., 2015; Subardjo & Tentama, 2020).

Perawat yang merupakan sebuah pekerjaan dibidang kesehatan yang berhubungan langsung dengan kesehatan seseorang. Dalam mencapai pelayanan yang baik tidak cukup hanya didasari oleh kepribadian yang baik, komitmen kerja yang tinggi, dan kepuasan atas pekerjaan tetapi memerlukan peran sikap kewarganegaraan yang terbentuk dalam perilaku OCB dalam mendukung pelayanan yang maksimal (Mallick et al., 2014).

Tabel 1.2 Kesenjangan Penelitian

Hipotesis	Kesimpulan	Sumber
<i>Personality; OCB;</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Jasim et al., 2015) (Soepono et al., 2015) (Herminingsih & Kasuri, 2018)
<i>Organizational commitment; OCB;</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Fitri Nurqamar et al., 2021) (Grego-Planer, 2019) (Khaleh & Naji, 2016) (Umiriyana et al., 2020) (Adnans et al., 2021) (Artha & Piartrini, 2021)
<i>Job satisfaction; OCB;</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Artha & Piartrini, 2021) (Utami et al., 2020) (Cherian et al., 2018) (Herminingsih & Kasuri, 2018)
<i>Personality; Job performance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Hu et al., 2021) (Prasetyo, 2022) (U. D. A. Wibowo & Andriyanto, 2018)

<i>Organizational commitment; Job performance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Sopali & Karlinda, 2022) (Abd-Elmoniem Amer & Mohammed Atiea, 2019) (Otoum et al., 2021)
<i>Job Satisfaction; job performance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Sopali & Karlinda, 2022) (Otoum et al., 2021) (Hidayat et al., 2018) (G. N. W. Putra et al., 2017)
<i>OCB; Job performance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	(Prasetyo, 2022) (Fadillah et al., 2022) (T. S. Wibowo et al., 2020)
<i>Personality; OCB; Job performance</i>	Memediasi	(Prasetyo, 2022) (Bozdogan, 2021) (Purwana & Marsofiyati, 2021)
<i>Job Satisfaction; OCB; Organizational Commitment; Job performance</i>	Memediasi	(Aodton, 2021)
<i>Organizational commitment; OCB; job performance</i>	Memediasi	(Udayana et al., 2022) (Wijaya, 2020)

Kesenjangan fenomena yang terjadi di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak yang tertera pada tabel 1.1 dan kesenjangan penelitian pada tabel 1.2 mendukung pentingnya penelitian ini tentang hubungan *personality*, *organizational citizenship behavior (OCB)*, *job satisfaction*, dan *organizational commitment* terhadap *job performance* pada perawat rawat inap di RSUD dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Penelitian ini dilakukan juga atas dasar kurangnya penelitian mengenai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *job performance*.

1.2 Rumusan Masalah

Job performance merupakan pokok inti dari upaya pengembangan rumah sakit dengan melihat sudut pandang *personality*, *organizational citizenship behavior (OCB)*, *job satisfaction*, dan *organizational commitment*. Penelitian ini ingin melihat perspektif perawat terhadap rumah sakit melalui sudut pandang *personality*, OCB, *job satisfaction*, dan *organizational commitment*. Berdasarkan kesenjangan fenomena yang di ikuti dengan kesenjangan penelitian yang telah disusun, penelitian ini berusaha menjawab sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *personality* berpengaruh positif terhadap OCB?
2. Apakah *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap OCB?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap OCB?
4. Apakah *personality* berpengaruh positif terhadap *job performance*?
5. Apakah *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *job performance*?
6. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*?
7. Apakah OCB berpengaruh positif terhadap *job performance*?
8. Apakah OCB memediasi *personality* terhadap *job performance*?
9. Apakah OCB memediasi *organizational commitment* terhadap *job performance*?
10. Apakah OCB memediasi *job satisfaction* terhadap *job performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *personality*, *organizational commitment*, *job satisfaction*, dan OCB terhadap *job performance* pada perawat diruang rawat inap di RSUD dr. Adjidarmo.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menguji dan menganalisis *personality* berpengaruh positif terhadap OCB
2. Untuk menguji dan menganalisis *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap OCB
3. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap OCB
4. Untuk menguji dan menganalisis *personality* berpengaruh positif terhadap *job performance*
5. Untuk menguji dan menganalisis *organizational commitment* berpengaruh positif terhadap *job performance*
6. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*
7. Untuk menguji dan menganalisis OCB berpengaruh positif terhadap *job performance*
8. Untuk menguji dan menganalisis OCB memediasi *personality* terhadap *job performance*
9. Untuk menguji dan menganalisis OCB memediasi *organizational commitment* terhadap *job performance*
10. Untuk menguji dan menganalisis OCB memediasi *job satisfaction* terhadap *job performance*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Secara spesifik penelitian ini dapat ikut serta untuk memperluas wawasan bagi kajian administratif dalam mengelola manajemen rumah sakit.
2. Memberikan sumbangan penting dan memperluas adanya gambaran tentang hubungan *personality*, *organizational citizenship behavior* (OCB), *job satisfaction*, dan *organizational commitment* terhadap *job performance*.
3. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai rujukan dan pelengkap bahwa perusahaan jasa kesehatan diharapkan dapat meningkatkan OCB sehingga dapat mempengaruhi *job performance* perawat yang bekerja.

1.4.2 Manfaat Praktis/Manajerial

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pikiran bagi para pimpinan dalam pengelolaan manajemen rumah sakit.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang diperlukan dalam pemahaman terhadap individu potensial dalam perusahaan.
3. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan pola *team work* yang memanfaatkan *personality* masing-masing perawat dalam bekerja dengan *organizational commitment* dan *job satisfaction* serta OCB dalam mengoptimalkan *job performance*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika bentuk penulisan pada penelitian ini terdiri dari:

1. Bab 1: Pendahuluan yang mengandung uraian latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian serta sistematika penelitian.
2. Bab 2: Tinjauan Literatur, berisi uraian tinjauan literatur yang mendasari latar belakang penelitian ini, meliputi tinjauan literatur mengenai variabel penelitian.
3. Bab 3: Metodologi Penelitian, berisi model konseptual penelitian terdahulu, model penelitian ini, hipotesis penelitian serta metodologi dari penelitian ini yang terdiri dari metode penelitian, tahapan penelitian, unit analisis, sumber data, sampel, populasi penelitian, dan metode analisis data.
4. Bab 4: Analisis Data dan cakupan pembahasan, menyajikan data hasil uji dan analisis data penelitian berupa kuesioner yang diolah secara variabel untuk menunjukkan korelasi antar variabel yang diteliti dan pengujian hipotesis yang diajukan.
5. Bab 5: Kesimpulan dan Saran yang merupakan kesimpulan hasil penelitian, saran untuk penelitian selanjutnya apabila akan dilakukan penelitian.