BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah era globalisasi yang kian maju pesat, perkembangan teknologi kesehatan merupakan sebuah tantangan, namun penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, diagnosis, dan pengobatan penyakit. Tidak hanya itu, seiring dengan pertumbuhan sektor kesehatan dan meningkatnya industri rumah sakit menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit meningkat. Berinvestasi pada sumber daya manusia yang terampil sangatlah penting, terutama bagi pekerja medis, paramedis, dan staff pendukung. Seluruh pegawai rumah sakit harus memiliki jiwa kompetitif, kompetensi moral yang kuat, dan integritas, serta perilaku yang patut diteladani. Kebahagiaan pasiem sangat penting dalam layanan kesehatan, selain memberikan layanan berkualitas tinggi mentalitas petugas kesehatan memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan sikap kerja sangat penting untuk memberikan pelayanan prima. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbuatan, proses, kinerja dan terbagi dalam beberapa kategori jasa, seperti hotel, transportasi dan layanan kesehatan yang merupakan penawaran tersendiri dan merupakan aktivitas utama yang mengahasilkan pendapatan bagi perusahaan (Zeithaml et al., 2010).

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Jombang Semester 1 Tahun 2023

Sumber:FAKTUALNEWS.CO https://faktualnews.co/2023/07/06/indeks-kepuasan-masyarakat-di-rsud-jombang-capai-predikat-baik/353213/

Berdasarkan hasil SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum masyarakat yang diberikan adalah baik sebagaimana standar pelayanan publik di RSUD Jombang. Namun Direktur RSUD Jombang, Dr. dr. Ma'murotus Sa'diyah, M.Kes, menegaskan hasil survey tersebut tidak untuk ajang berpuas diri, pelayanan terus dilakukan agar sesuai harapan dan penilaian dari masyarakat. Terkait banyak nya rumah sakit yang ada di Kabupaten Jombang ini. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Jombang merupakan penyedia layanan kesehatan di Jombang, Sebagai organisasi layanan publik, RSUD Jombang memandang kualitas pelayanan menjadi aspek kunci dalam kepuasan pasien, karena intensitas persaingan dan banyaknya pesaing. RSUD Jombang harus senantiasa memperhatikan kebutuhan dan aspirasi pelanggannya serta berupaya untuk memenuhi harapan mereka dengan memberikan pelayanan yang telah memuaskan dibandingkan pesaing.

Perawat adalah lini staff garis depan yang sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja mereka sangat penting bagi kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Kesuksesan organisasi mengandalkan aktivitas dalam peran *(in role behavior)* dan ekstra peran dari pekerja *(exstra role behavior)* untuk mencapai tujuan organisasi. Tindakan individu yang terjadi berdasarkan pertimbangan dan keputusan bebas untuk melakukan sesuatu atas kemauannya sendiri tanpa harus diperintah yang dikenal sengan istilah organizational citizenship behavior (OCB) menurut Organ;2 dalam (Na-Nan et al., 2020).

OCB merupakan kontribusi karyawan yang melampaui batas pekerjaan ditempat kerjannya. OCB ini mencakup berbagai perilaku seperti membantu orang lain dan mematuhi peraturan ditempat kerja. Menurut Robbins (2009) organisasi yang sukses adalah organisasi yang mengharuskan karyawan untuk melampui tugas pekerjaan atau memberikan kinerja yang lebih. Sehingga organisasi yang memiliki OCB yang baik akan bekerja lebih baik dari pada yang lain.

Rendahnya perilaku OCB menurut Robbin dan Judge (2017) dikaitkan dengan ketidakpuasan kerja dan rendahnya komitmen organisasi. Menurut Rivai (2009), kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan evaluasi yang dilakukan oleh pekerja terhadap sejauh mana pekerjaan merekea memenuhi kebutuhan mereka secara keseluruhan . Indikasi ketidakpuasan menurut pegawai RSUD Jombang ialah kerjasama antara rekan kerja tidak berjalan dengan baik, kerja sama dalam menangani pasien yang kurangbertanggungjawab. Permasalahan lainnya ialah tingkat promosi perawat yang berstatus kontrak menjadi pegawai tetap

memerlukan waktu selama 3-5 tahun untuk dapat dipromosikan. Upaya RSUD Jombang dalam menangani ketidakpuasan pegawai tersebut ialah memberikan insentif kepada pegawai yang lembur dan pegawai RSUD Jombang diberikan tunjangan kesejahteraan berupa jaminan kesehatan.

Menurut Robbins dan Judge (2008) bahwa oragnisasi rendahnya OCB dikaitkan dengan rendahnya *organizational commitment*. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen organisasi cenderunh tidak memiliki motivasi untuk berperilaku OCB. *Organizational commitment* ialah sikap yang mencerminkan kesetiaan karyawan terhadap organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi peduli terhadap keberhasilan dan kemajuan organisasi (Lunthas 2009). Menurut HRD RSUD Jombang rendahnya komitmen organisasi disebabkan banyakanya pegawai yang meninggalkan dikarenakan mendapat pekerjaan yang lebih baik ditempat lain, keinginan untuk menikah dan berfokus berumahtangga. Indikasi lainnya ditunjukkan dari tingkat kedisplinan pegawainya, ketika jam masuk kerja banyak pegawai jam kedatangannya terlambat 5 – 10 menit.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara *job satisfaction* dan *organizational commitment* terhadap *Organizational citizenship behavior* (Na-Nan et al., 2020). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2021) hasil menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara signifikan dapat mempengaruhi OCB. Kemudian pada penelitian (Apridar & Adamy, 2018) hasil penelitian

menunjukkan *job satisfaction* dan *organizational commitment* secara simultan signifikan terhadap OCB.

Terjadi beberapa penelitian berbeda dengan yang diatas , penelitian yang dilakukan oleh (Djaelani et al., 2020) menunjukkan *job satisfaction* terhadap OCB tidak terbukti secara langsung .Selain itu *organizational commitment* terbukti berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap OCB, hasil penelitian itu dilakukan oleh (Sengkey et al., 2018). Pada penelitian (Sedarmayanti et al, 2019) kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kemudian komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, penelitian ini dilakukan oleh (Priyandini et al., 2021).

Berdasarkan fenomena diatas, menunjukkan masih terdapat inkonsistensi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Pipin Sukandi dan Muhammad Ramadhan Al'aziz (2023) mengatakan bahwa pekerja ASN lebih berkomitmen dari pada pekerja honorer. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi *research gap* tersebut dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *job satisfaction* dan *organizational commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* pada perawat honorer di RSUD Jombang**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di RSUD Jombang ?
2. Apakah *organizational commitmen* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di RSUD Jombang ?

1.3 Tujuan Peneitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

3. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational coitizenship behavior* di RSUD Jombang
4. Untuk mengetahui pengaruh organizational commitment terhadap *organizational coitizenship behavior* di RSUD Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

5. Manfaat teoritis

   Temuan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai kajian ilmiah bagi para penelti selanjutnya, khususnya bagi program studi manajmene sumber daya manusia mengenai dampak kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.

6. Manfaat praktis

   Temuan penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat praktis bagi RSUD Jombang berupa informasi dan arahan, lancar dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan tingkat OCB rendah.