

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi strategis dalam usaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Hal ini memaksa rumah sakit untuk meningkatkan kemampuannya dalam berbagai aspek agar dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab serta bermutu (Mutiar, 2022).

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah (Ivana, 2023).

Pada rumah sakit peran perawat sebagai pelaksana memiliki kontribusi penting dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit yang berkualitas khususnya dalam memberikan asuhan keperawatan karena di rumah sakit, keperawatan juga memegang peranan yang sangat strategis, dimana kebanyakan tenaga kesehatan adalah para perawat yang memberikan asuhan keperawatan (Hadinata, 2019).

Keberhasilan dalam mencapai tujuan sebuah rumah sakit salah satunya dengan memperhatikan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara kesehatan maupun diluar aspek kesehatan (Hu et al., 2021). Salah satu kinerja yang diperhatikan adalah kinerja setiap tenaga medis yang bekerja dirumah sakit terutama perawat yang memberikan pelayanan kesehatan dan non kesehatan bagi pasien-pasien yang berkunjung (Utami, 2020).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang mengenai tindakan dan perilaku yang di ukur dengan ukuran yang berlaku dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Tarigan et al., 2019). Artinya kinerja adalah hasil kerja dari seseorang terhadap kerjanya. kinerja yang berkualitas akan memberikan dampak yang baik bagi sebuah organisasi sebaliknya kinerja yang buruk akan berdampak buruk juga bagi organisasi (Endang, 2021). 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 (Dennison, 2023).

Berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja perawat, seperti halnya *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. *Organizational citizenship*

behavior adalah kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran ketika berada di tempat kerja, OCB melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku OCB merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yang konstruktif dan bermakna membantu (Muryati, 2022).

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah perilaku bijaksana yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan resmi pegawai, dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif (Priansa, 2018). *Organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada perilaku yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan sebagai warga organisasi yang baik (Wijiharta dkk, 2022).

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang membutuhkan karyawan yang mampu bertindak melebihi tugas umum mereka, atau memberikan kinerja yang melampaui perkiraan yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari organisasi lainnya. OCB melibatkan beberapa perilaku, seperti kesadaran akan membantu orang lain, kesediaan untuk melakukan tugas tambahan, serta kepatuhan terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Berdasarkan fenomena yang sering dihadapi oleh organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yaitu kinerja yang kurang baik dari karyawan. Organisasi membutuhkan karyawan yang bisa bekerja dengan rajin, giat dan mempunyai keinginan untuk mencapai hasil yang optimal (Aldarizma, 2023).

Upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di suatu organisasi harus selalu diperhatikan dan dievaluasi dengan mempertimbangkan sumber daya manusia yang ada. Faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah budaya organisasi dan komitmen organisasi. Komitmen organisasi ditandai dengan kepercayaan pegawai terhadap tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bekerja di dalam organisasi tersebut (Teguh, 2024).

Komitmen organisasi merupakan sikap atau perilaku yang mencerminkan loyalitas seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja. Komitmen ini dapat tercermin dalam penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi, kesediaan bekerja dalam organisasi, serta keinginan untuk berafiliasi dengan organisasi. Selain itu, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi tindakan dan keputusan yang diambil oleh anggota organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk perilaku dan kinerja anggota organisasi (Aulia, 2023).

Komitmen organisasi adalah manifestasi sehari-hari atas nilai dan tradisi yang ada dalam organisasi. Hal tersebut tampak dari perilaku karyawan, harapan mereka terhadap organisasi dan rekan kerja, serta keadaan yang dikatakan normal yang ditunjukkan oleh karyawan saat

melakukan tugas mereka, manifestasi dalam kegiatan. Komitmen organisasi merupakan komponen penting dalam keberhasilan kinerja organisasi, karena unsur pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan sendiri maupun kelompok (Sumarni, 2019).

Selain faktor *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi, kepuasan kerja juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja perawat. Kepuasan kerja perawat merupakan wujud dari persepsi karyawan yang tercermin dalam sikap dan terfokus pada perilaku terhadap pekerjaan. Kepuasan juga merupakan suatu bentuk interaksi manusia dengan lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda bahwa organisasi telah melakukan manajemen perilaku yang efektif (Julindrastuti, 2021).

Jika perawat merasa puas dengan pekerjaannya maka kinerjanya juga akan baik atau sesuai dengan harapan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karena semakin puas dengan gaji, promosi, rekan kerja, atasan, dan pekerjaan itu sendiri, maka kinerja yang ditunjukkan melalui kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu akan semakin tinggi pula (Waqid, 2023).

Dari hasil penjabaran latar belakang di atas dan penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Organizational Citizenship Behavior*, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan?
2. Apakah terdapat hubungan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan?
3. Apakah terdapat hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan?
4. Variabel manakan yang paling berhubungan dengan kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis hubungan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis hubungan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk menganalisis hubungan variabel yang paling berhubungan dengan kinerja perawat rawat inap di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat dalam dunia pendidikan sebagai bahan referensi bacaan bagi mahasiswa, dapat digunakan sebagai bahan ajar bagi dosen tentang hubungan *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat rawat, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama dengan judul penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi RSUD Royal Prima Medan

Bagi RSUD Royal Prima Medan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan juga bahan evaluasi pada kinerja perawat, RSUD Royal Prima Medan dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja perawat di RSUD Royal Prima Medan yang mana nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memaksimalkan kinerja perawat

2. Bagi Perawat

Adapun manfaat penelitian ini bagi perawat di RSUD Royal Prima Medan yaitu dengan adanya penelitian ini perawat dapat mengetahui kualitas dirinya dalam bekerja yang mana nantinya dapat dilakukan perbaikan pada individu masing-masing perawat.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah pengalaman dalam melakukan penelitian kuantitatif, pengetahuan baru tentang hubungan *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, kepuasan kerja terhadap kinerja perawat rawat yang mana nantinya dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan di tempat peneliti bekerja.