

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan akan kesehatan membuat berkembangnya banyak rumah sakit yang saat ini tersebar di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya adalah kota Semarang. Kondisi ini membuat terjadi persaingan yang cukup tinggi antar rumah sakit, yang membuat karyawan rumah sakit sebagai suatu aset berharga bagi rumah sakit. Karyawan rumah sakit, terutama perawat merupakan ujung tombak rumah sakit, karena merupakan bagian rumah sakit yang berhubungan secara langsung dengan pelayanan pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan perawat akan mau untuk menggunakan kembali jasa dari rumah sakit.

RSUD Tugurejo Semarang merupakan rumah sakit negeri kelas B yang berada di jalan Raya Tugurejo Semarang. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Kinerja karyawan suatu rumah sakit ditunjukkan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan medis yang berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan lain yang berkaitan dengan pelayanan medis. Sedangkan pelayanan kesehatan bersifat umum adalah pelayanan berupa tindakan non medis yang diberikan kepada jasa layanan dalam rangka mendukung keberhasilan pelayanan medis kepada para pasien.

Dalam meningkatkan daya saing, RSUD Tugurejo Semarang berusaha meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan kinerja karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Salah satu cara peningkatan kinerja karyawan adalah dengan mengembangkan perilaku pegawai untuk mau saling membantu dalam penyelesaian masalah maupun tugas di lapangan yang berhubungan dengan pasien. Berdasarkan data keluhan pasien RSUD Tugurejo Semarang masih diketahui adanya pelayanan yang kurang maksimalnya pelayanan

yang diberikan oleh karyawan medis maupun non medis kepada pasien yang mengindikasikan perilaku pegawai untuk mau saling membantu dalam penyelesaian masalah maupun tugas di lapangan yang berhubungan dengan pasien yang kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan prasurvey kepada 30 orang perawat RSUD Tugurejo Semarang untuk mengetahui factor-faktor yang dinilai dapat menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Perawat RSUD Tugurejo Semarang**

	Jumlah	Total Responden	Persentase (%)
Kompensasi kurang memadai	21	30	70,00
Pemimpin tidak mau menerima masukan karyawan	18	30	60,00
Ada tawaran kerja lebih baik	20	30	66,67
Komitmen yang rendah	16	30	53,33
Budaya perusahaan tidak cocok dengan karyawan	19	30	63,33
Iklim kerja kurang kondusif	14	30	46,67
Kompetensi perawat	23	30	76,67

Sumber : Prasurvey, 2018.

Berdasarkan hasil prasurvey yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat terdapat beberapa factor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Faktor yang digunakan adalah factor yang memiliki persentase tertinggi yaitu kompetensi perawat yang kurang baik dengan tingkat persentase 76,67%.

Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya data jumlah keluhan atau keluhan pasien terhadap RSUD Tugurejo Semarang, ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 Data Keluhan Pasien RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013-2017  
Tentang Bagian Keperawatan**

Tahun	Realisasi Keluhan	%Target
2013	34	113,33
2014	31	103,33
2015	39	130
2016	46	153,33
2017	48	160

Sumber : RSUD Tugurejo Semarang, 2018

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa dari berbagai jenis keluhan mengenai bagian keperawatan oleh pasien menunjukkan jumlah keluhan di atas rata-rata 100% yang melebihi target maksimal keluhan per tahun (30 keluhan/tahun) yang telah ditargetkan oleh pihak Rumah Sakit Tugurejo Semarang. Untuk mengetahui keluhan pasien, dilakukan wawancara dengan bagian personalia Rumah Sakit Tugurejo Semarang karena bagian personalia Rumah Sakit Tugurejo Semarang adalah bagian penerima kritik dan saran sehingga untuk mengetahui kritik dan saran yang diterima oleh RSUD Tugurejo Semarang dilakukan wawancara kepada bagian personalia Rumah Sakit Tugurejo Semarang

Berdasarkan keluhan yang didapatkan dari bagian personalia RSUD Tugurejo Semarang diketahui bahwa perawat pada RSUD Tugurejo Semarang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (pasien) sehingga pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (pasien).

Berdasarkan teori ini, Magdalena (2014) menyatakan bahwa, karyawan yang memiliki kompetensi akan memiliki dorongan untuk bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya, juga memiliki keinginan untuk mengembangkan diri dan membantu serta bekerja sama dengan rekan sekerjanya. Sesuai dengan teori ini, perawat yang memiliki kompetensi dilakukan dapat mau membantu dengan sukarela kepada rekan-rekan sekejanya yang membutuhkan. OCB merupakan

kontribusi individu yang melebihi dari tuntutan peran di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja tanpa mengharapkan imbalan apapun. Karyawan yang memiliki kompetensi yang semakin tinggi cenderung akan bekerja lebih dari apa yang menjadi kewajibannya dengan berusaha membantu sesama rekan kerjanya yang mengalami kesulitan sehingga semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi OCB (Sarmawa et al, 2015). Pendapat ini didukung oleh penelitian Naderi dan Hoveida (2013), Kurniawan (2014), Magdalena (2014) dan Sarmawa et al (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Berdasarkan permasalahan perawat di RSUD Tugurejo tidak saling membantu dalam melakukan pekerjaan, perawat dengan kompetensi tinggi justru tidak membantu perawat yang masih memiliki kompetensi yang kurang dan hasil prasurvey yang didapatkan dari bagian personalia RSUD Tugurejo Semarang bahwa perawat pada RSUD Tugurejo Semarang tidak kompeten dalam menangani pasien hingga jumlah pasien yang melakukan keluhan semakin meningkat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat pada RSUD Tugurejo, Semarang**”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana deskripsi responden mengenai variabel kompetensi dan *organizational citizenship behavior* (OCB)?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Tugurejo Semarang, Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui deskripsi responden mengenai variabel kompetensi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Tugurejo Semarang, Semarang.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran serta referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji pada bidang yang sama. Disamping itu pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang ilmu Manajemen, khususnya peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat memperluas pemahaman tentang *organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemimpin RSUD Tugurejo Semarang dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang berkaitan dengan iklim organisasi untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai RSUD Tugurejo Semarang.