

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan

Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit swasta milik Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (Yakkum) daerah Purwodadi wilayah Kabupaten Grobogan. Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi : “Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat, dengan pelayanan bermutu, berfokus pada keselamatan pasien sebagai perwujudan kasih Allah pada tahun 2021”.

Misi : “Menciptakan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, memenuhi aspek legal, bermartabat, peduli dan tulus ikhlas sebagai perwujudan kasih Allah”.

Upaya dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, peralatan medis yang canggih saja tidak dapat menjamin keberhasilan karena peran yang sesungguhnya terletak pada sumber daya manusia (SDM) dalam rumah sakit. Oleh karena itu terdapat banyak aktivitas yang diselenggarakan oleh berbagai pihak dari profesi yang dibutuhkan seperti dokter, karyawan administrasi, apoteker, perawat, dan berbagai profesi lainnya.

4.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan yang berjumlah 210 orang. Dari 210 perawat tersebut, diambil 68 perawat sebagai sampel penelitian.

4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Di bawah ini akan disajikan tabel jumlah responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total
1	Laki-laki	19
2	Perempuan	49
Total		68

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jumlah responden perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang, dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang. Dapat disimpulkan bahwa total responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah sebesar 68 orang.

4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel OCB

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan tindakan menolong atau perilaku prososial yang dilakukan individu dalam suatu organisasi, yang dilakukan secara sukarela (tanpa adanya imbalan dari organisasi), dan bukan merupakan kewajiban formal karyawan, melainkan karyawan melakukannya atas kehendak sendiri. Terdapat 20 item pernyataan pada kuesioner *Organizational Citizenship Behavior*. Di bawah ini akan disajikan tabel 4.2 mengenai persepsi responden terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 4.2 Persepsi Responden terhadap OCB

No	Pernyataan	TS	N	S	Total Skor	Skor	Kategori
A	<i>Altruism</i>						
1	Saat perawat lain mengalami kesulitan kerja, saya bersedia ikut berpikir dalam memecahkannya.	0	4	198	202	2,97	Tinggi
2	Saya bersedia membantu perawat lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.	0	8	192	200	2,94	Tinggi
3	Saat perawat lain mengeluh masalah pribadinya, saya bersedia mendengarnya.	2	42	135	179	2,63	Tinggi
4	Saya bersedia diajak berdiskusi tentang masalah pribadi perawat lain.	18	62	57	137	2,01	Sedang
	Rata-rata					2,64	Tinggi
B	<i>Conscientiousness</i>						
5	Meskipun target kerja sudah tercapai, saya tetap bekerja dengan semangat agar produktivitas tim perawat kami lebih unggul.	1	6	192	199	2,93	Tinggi

6	Saya menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktunya agar dapat mengerjakan tugas lainnya.	12	30	123	165	2,43	Tinggi
7	Ketika pekerjaan selesai, saya secara suka rela membantu tugas yang sebenarnya bukan merupakan tanggung jawab saya.	8	40	120	168	2,47	Tinggi
8	Saya sukarela mengerjakan tugas sampai selesai meski melewati batas waktu pulang.	1	32	153	186	2,74	Tinggi
	Rata-rata					2,64	Tinggi
C	<i>Sportsmanship</i>						
9	Saya tetap bekerja semaksimal mungkin meskipun ada kendala di alat kerja.	2	12	180	194	2,85	Tinggi
10	Meskipun kondisinya kurang nyaman, namun saya tetap bekerja tanpa mengajukan keberatan terhadap manajemen RS.	15	44	93	152	2,24	Sedang
11	Saya berusaha untuk sopan dalam berperilaku terhadap	0	10	189	199	2,93	Tinggi

	perawat lain agar situasi menjadi nyaman.						
12	Saya bersedia berhubungan akrab dengan pekerja lain agar tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan.	0	12	186	198	2,91	Tinggi
	Rata-rata					2,73	Tinggi
D	<i>Courtesy</i>						
13	Saya berpikir positif terhadap perawat lain tanpa harus memiliki kecurigaan yang berlebih.	0	14	183	197	2,90	Tinggi
14	Saya menjaga perkataan agar tidak menyinggung perasaan perawat lain.	0	8	192	200	2,94	Tinggi
15	Saya sering memuji perawat lain yang berprestasi.	0	36	150	186	2,74	Tinggi
16	Saya bersedia mendengarkan ketika ada perawat yang memberi masukan kerja.	1	4	195	200	2,94	Tinggi
	Rata-rata					2,88	Tinggi
E	<i>Civic virtue</i>						
17	Ketika ada perubahan kebijakan manajemen RS, saya berusaha	1	8	189	198	2,91	Tinggi

	menyesuaikan agar lebih efektif dalam bekerja.						
18	Saya menjaga peralatan kerja agar tidak mudah rusak.	0	2	201	203	2,99	Tinggi
19	Saya bersedia belajar materi baru demi kemajuan hasil kerja.	1	2	198	201	2,96	Tinggi
20	Saya mau melatih keterampilan kerja saya agar lebih maksimal dalam bekerja.	0	4	198	202	2,97	Tinggi
	Rata-rata					2,96	Tinggi
	Total rata-rata					2,77	Tinggi

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti, 2020

A. Altruism merupakan perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan kerja maupun masalah pribadi.

Berdasarkan table 4.2 di atas diketahui bahwa terdapat 4 item pada dimensi *Altruism*, 3 di antaranya termasuk dalam kategori tinggi (yaitu item nomer 1 dengan skor 2,97, item nomer 2 dengan skor 2,94, dan item nomer 3 dengan skor 2,63). Hasil ini berarti bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan bersedia membantu berpikir dan memecahkan masalah yang dialami oleh perawat lain, dan membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerjanya. Selain itu, perawat memiliki kesediaan dalam mendengarkan keluh kesah yang dialami oleh perawat lain. Hal ini didukung dengan alasan bahwa para perawat memiliki kekompakan kerja

sehingga harus saling tolong menolong dalam memecahkan masalah pekerjaan. Adanya kerja sama tim diharapkan masalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan dengan hasil yang maksimal.

Terdapat satu item pernyataan pada dimensi *altruisme* yang termasuk dalam kategori sedang (item nomer 4), dengan skor sebesar 2,01, yang artinya bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan mungkin tidak selalu bersedia diajak berdiskusi tentang masalah pribadi perawat lain. Didukung dengan alasan bahwa tidak mau ikut campur masalah pribadi orang lain karena itu merupakan privasi, tidak mau karena dianggap bergosip tentang masalah orang lain.

Nilai total rata-rata dari dimensi *altruisme* (total 4 item) sebesar 2,64 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan dalam melakukan *OCB* pada dimensi *altruisme*.

B. *Conscientiousness* merupakan tindakan sukarela dalam bekerja yang melebihi dari target kerjanya, serta bersedia mengerjakan yang bukan tanggung jawabnya.

Dari 4 item pada dimensi *Conscientiousness* (item nomer 5 dengan skor 2,93, item nomer 6 dengan skor 2,43, item nomer 7 dengan skor 2,47, dan item nomer 8 dengan skor 2,74), didapatkan hasil bahwa semua item tersebut berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki semangat kerja dalam mencapai produktivitas tim agar lebih unggul, memiliki semangat dalam menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktunya agar dapat mengerjakan tugas lainnya. Selain itu, perawat secara sukarela bersedia membantu tugas yang sebenarnya bukan merupakan tanggung jawabnya, dan juga secara sukarela bersedia mengerjakan tugas sampai selesai meski melewati batas waktu pulang. Hal ini didukung dengan alasan yang disampaikan oleh para perawat, yaitu memiliki keinginan meningkatkan mutu layanan rumah sakit, merasa tidak puas bila pekerjaan masih ada yang tertinggal, dan beranggapan bahwa lebih cepat menyelesaikan pekerjaan lebih baik. Alasan lainnya adalah

agar pasien senang dengan pelayanan yang diberikan perawat, biar tidak ada komplain, RS harus memberikan pelayanan total.

Nilai total rata-rata dari dimensi *conscientiousness* (total 4 item) sebesar 2,64 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan dalam melakukan *OCB* pada dimensi *conscientiousness*.

C. *Sportmanship* merupakan kesediaan perawat dalam menerima keadaan kerja yang kurang ideal tanpa mengeluh, serta sopan dan membina hubungan dengan perawat lain agar lingkungan kerja menyenangkan.

Pada dimensi *Sportmanship* yang terdiri dari 4 item, diketahui bahwa 3 di antaranya termasuk dalam kategori tinggi (yaitu item nomer 9 dengan skor 2,85, item nomer 11 dengan skor 2,93, dan item nomer 12 dengan skor 2,91). Hasil ini berarti bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan bersedia bekerja semaksimal mungkin meskipun ada kendala di alat kerja, berusaha untuk sopan dalam berperilaku terhadap perawat lain agar situasi menjadi nyaman, dan bersedia berhubungan akrab dengan pekerja lain agar tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan. Hal ini didukung dengan alasan para perawat berpandangan bahwa supaya semua pekerjaan dapat terkendali dan agar pelayanan tetap berjalan, maka tetap berusaha semaksimal mungkin meski mengalami kendala di alat kerja. Alasan lainnya adalah membuat suasana kerja semakin nyaman dan damai di antara para pekerja, karena kenyamanan akan mempengaruhi kinerja.

Terdapat satu item pernyataan pada dimensi *sportmanship* yang termasuk dalam kategori sedang (item nomer 10), dengan skor sebesar 2,24, yang artinya bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan yang mengajukan keberatan terhadap manajemen RS ketika kondisi kerjanya kurang nyaman. Didukung dengan alasan bahwa perawat beranggapan bahwa kenyamanan dalam bekerja adalah hak karyawan yang harus kita perjuangkan, sehingga harus tetap mengutarakan isi hati.

Nilai total rata-rata dari dimensi *sportmanship* (total 4 item) sebesar 2,73 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan dalam melakukan *OCB* pada dimensi *sportmanship*.

D. *Courtesy* merupakan perilaku perawat dalam menjaga hubungan agar terhindar dari masalah dengan rekan kerja, serta menghargai dan memperhatikan orang lain.

Dimensi *Courtesy* terdiri dari 4 item (13 dengan skor 2,90, item nomer 14 dengan skor 2,94, item nomer 15 dengan skor 2,74, dan item nomer 16 dengan skor 2,94) di mana didapatkan hasil bahwa semua item tersebut berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan menjaga hubungan agar terhindar dari masalah dengan rekan kerja (berpikir positif terhadap perawat lain tanpa harus memiliki kecurigaan yang berlebih, menjaga perkataan agar tidak menyinggung perasaan perawat lain), serta menghargai dan memperhatikan orang lain (sering memuji perawat lain yang berprestasi, bersedia mendengarkan ketika ada perawat yang memberi masukan kerja). Hasil ini didukung dengan adanya perawat yang memberi alasan bahwa berpikir positif membuat kita semakin maju dalam bekerja, sementara curiga akan membuat kerja jadi tidak nyaman. Menjaga silaturahmi dan menjalin hubungan yang baik, jika ada yang tersinggung maka lingkungan kerja menjadi tidak kondusif, supaya tidak sakit hati, bekerja jadi semangat bila perasaan semua senang. Dengan memberikan pujian terhadap perawat yang berprestasi, maka akan membuat perawat tersebut senang sehingga akan tetap mempertahankan prestasinya dan meningkatkan kinerjanya. Ketika mendapat masukan atau kritik dari rekan kerjanya hal tersebut ditanggapi sebagai hal yang positif oleh subjek, karena supaya kita dapat berbenah dari kesalahan, kritik saran yang baik akan membawa dampak baik.

Nilai total rata-rata dari dimensi *courtesy* (total 4 item) sebesar 2,88 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian

rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan dalam melakukan *OCB* pada dimensi *courtesy*.

E. Civic Virtue merupakan kesediaan perawat dalam mengikuti perubahan kebijakan, merawat alat kerja, serta kesediaan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Pada dimensi *Civic Virtue* yang terdiri dari 4 item (item nomer 17 dengan skor 2,91, item nomer 18 dengan skor 2,99, item nomer 19 dengan skor 2,96, dan item nomer 20 dengan skor 2,97), diketahui bahwa semua item tersebut berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan menyesuaikan perubahan kebijakan manajemen RS agar lebih efektif dalam bekerja, menjaga peralatan kerja agar tidak mudah rusak, bersedia belajar materi baru demi kemajuan hasil kerja, dan bersedia melatih keterampilan kerja agar lebih maksimal dalam bekerja. Hasil ini didukung dengan adanya perawat yang memberi alasan bahwa perubahan kebijakan RS tentunya memiliki tujuan untuk perbaikan supaya kita mudah bekerja. Dengan menjaga alat kerja, maka tidak cepat rusak sehingga dapat dipakai setiap hari tanpa mengalami kendala. Dengan bersedia belajar materi baru, maka dapat memajukan perkembangan ilmu keperawatan di RS, lebih banyak pengetahuan lagi, biar lebih profesional, untuk memajukan mutu pelayanan RS. Dengan bersedia melatih keterampilan kerja, maka lebih profesional, dapat mengembangkan potensi diri, menekan komplain, dan dapat mengasah kemampuan dalam bekerja.

Nilai total rata-rata dari dimensi *civic virtue* (total 4 item) sebesar 2,96 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kesediaan dalam melakukan *OCB* pada dimensi *civic virtue*.

Berdasarkan table 4.2 di atas diketahui bahwa rata-rata skor *organizational citizenship behavior* (dari semua dimensi *OCB*) adalah 2,77 yang termasuk dalam kategori tinggi. Skor item terendah pada *organizational citizenship behavior* adalah 2,01 yang termasuk dalam kategori sedang, yaitu pada pernyataan nomer 4 yang

berbunyi “Saya bersedia diajak berdiskusi tentang masalah pribadi perawat lain”. Skor item tertinggi pada *organizational citizenship behavior* adalah 2,99, yaitu pada pernyataan nomer 18 yang berbunyi “Saya menjaga peralatan kerja agar tidak mudah rusak”. Berdasarkan hasil skor rata-rata sebesar 2,77 yang termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti pula bahwa perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan memiliki kategori *organizational citizenship behavior* yang tinggi.

4.4 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dibuat implikasi manajerial agar dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Panti Rahayu “Yakkum” Kabupaten Grobogan. Secara umum, implikasi manajerial perilaku *organizational citizenship behavior* sebagai berikut:

1. Adanya skor yang tinggi pada dimensi *altruism*, yaitu perawat bersedia memberi pertolongan kepada perawat lain yang mengalami kesulitan kerja maupun masalah pribadi, maka akan berdampak pada produktivitas kerja.
2. Skor yang tinggi pada dimensi *conscientiousness*, yang ditunjukkan dengan adanya perawat yang memiliki keinginan untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal, serta bersedia mengerjakan yang bukan tanggung jawabnya. Hal tersebut akan berdampak pada kinerja perawat yang optimal, dan bahkan dapat melampaui target kerjanya.
3. Adanya skor yang tinggi pada dimensi *sportmanship*, yaitu perawat bersedia menanamkan sikap sportif dan tanggung jawab, maka akan berdampak pada suasana kerja yang menyenangkan, sehingga tercipta iklim kerja yang positif.
4. Skor yang tinggi pada dimensi *courtesy*, yang ditunjukkan dengan adanya kesediaan perawat dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis dan menghindari konflik antar perawat. Hal tersebut akan berdampak pada kekompakan tim kerja perawat dan meningkatkan semangat kerja pada perawat.

5. Skor yang tinggi pada dimensi *civic virtue*, yang ditunjukkan dengan adanya perawat bersedia meningkatkan keterampilan kerjanya, serta memelihara aset yang dimiliki rumah sakit. Peningkatan keterampilan kerja tersebut akan berdampak pada prestasi kerja perawat. Kesediaan dalam merawat atau memelihara aset rumah sakit juga berdampak pada efisiensi anggaran rumah tangga perusahaan karena dapat membantu manajemen untuk berhemat dalam hal anggarannya.

