

BAB I

PENDAHULUAN

Adanya sumber daya manusia berperan bagi perusahaan bagi nilai untuk kelangsungan jangka panjangnya. Semakin baik pengelolaan sumber daya manusia, maka diharapkan sumber daya manusia akan berkembang menjadi *Human Capital Investment (HCI)* (Sudaryo, 2018:3). Kualitas sumber daya manusia yang tinggi tentu saja sangat dibutuhkan agar para anggota organisasi dapat melakukan peranan sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi. Salah satunya dalam fungsi organisasi di bidang pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu demi kesejahteraan bersama. Sebuah pelayanan kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dan kualitas sumber daya manusia yang bisa dinilai adalah pelayanan kesehatan Puskesmas.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah lembaga yang mengadakan usaha bidang kesehatan dengan sifat menyeluruh, terangkau, terpadu, diterima oleh masyarakat. Dengan fungsi untuk memanfaatkan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi. Adanya biaya yang bisa diemban oleh masyarakat dan pemerintah. Puskesmas membutuhkan perhatian yang berhubungan dengan jasa bidang kesehatan. Karyawan Puskesmas yang berperan penting dalam pelayanan kesehatan pada masyarakat meliputi tenaga medis, dokter umum, dokter gigi, perawat, perawat gigi, bidan, apoteker, analis, dan petugas gizi. Mereka adalah bagian yang berfungsi sangat penting untuk kemajuan pembangunan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Mereka dituntut untuk melayani yang terbaik dan berkualitas mengingat semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan.

Proses terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam puskesmas perlu memperhatikan fungsi organisasi dan sumber daya manusia yang tinggi dan butuh sebuah pengembangan sistem organisasi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Bahwa untuk menghasilkan produktivitas yang tinggi, dibutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas dan

kewajibannya, tetapi dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk bertindak di luar tugas dan kewajibannya menurut kemauannya sendiri (Vania dan Purba, 2014).

Organ, Podsakoff, & MacKenzie (dalam Hendrawan et al., 2017) menyatakan OCB sebagai perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja.

Wasposito dan Minadaniati (2012) menjelaskan adanya kesediaan dan ikut serta untuk melaksanakan usaha dengan tanggung jawab yang ada sehingga merupakan sesuatu yang efektif untuk menghasilkan peran dalam perusahaan. OCB adalah tindakan seseorang yang suka membantu dan menjadi relawan untuk tugas lebih. Adanya kepatuhan ini berdasarkan peraturan yang ada di perusahaan. Sehingga hal ini menjadi nilai tambah pegawai di suatu organisasi adalah salah satu bentuk pro sosial yaitu tingkah laku sosial yang mendukungnya. OCB ini memang belum terlalu dikenal oleh karyawan namun tanpa disadari karyawan tersebut sudah melakukan atau menerapkan OCB pada saat mereka bekerja seperti halnya tempat survey penelitian ini yaitu Puskesmas Rowosari I Kabupaten Kendal.

Pada tanggal 20 November 2018 peneliti melakukan kegiatan wawancara di Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal untuk mencari informasi tentang aktivitas karyawan. Berdasarkan wawancara pra-survey dengan beberapa karyawan puskesmas, aktivitas karyawan yang utama adalah melakukan tugas sesuai bidang dan bagianya ada bagian administrasi, perawatan, bagian pelayanan kesehatan, dokter, perawat, dengan tujuan yang sama melakukan pelayanan untuk masyarakat. Wawancara aktivitas yang berhubungan dengan penelitian ini tentang aktivitas perilaku OCB di lingkup karyawan, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan ada aktivitas yang dilakukan dan mengarah dengan perilaku OCB yaitu aktivitas karyawan membantu pasien dan sesama rekan kerjanya secara sukarela meskipun itu diluar tanggung jawab mereka. Mereka membantu tanpa melihat kepentingan diri sendiri dan tanpa membutuhkan deskripsi pekerjaan atau imbalan.

Pengamatan pra-survey lain tentang aktivitas karyawan lingkup sosial atau organisasi menemukan aktivitas berupa sesama karyawan puskesmas saling berkomunikasi tentang kejadian di puskesmas dan dilaporkan ke pimpinan Puskesmas. Karyawan menjalankan pekerjaan dengan semangat dan melayani pasien (masyarakat) dengan ramah. Karyawan menggunakan identitas diri sebagai tanda menjadi bagian organisasi Puskesmas, ada lagi fenomena tentang karyawan dalam lingkup organisasi mengenai penggunaan fasilitas yang digunakan untuk bekerja yang sudah disediakan oleh Puskesmas. Semangat menjalani pekerjaan, bertanggung jawab terhadap pelayanan di Puskesmas menandakan kepuasan kerja karyawan di dalam Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal. Fenomena dan hasil pengamatan kegiatan pra-survey menunjukkan beberapa hal mengenai aktivitas karyawan di Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan OCB, walaupun banyak dari karyawan tidak menyadari akan hal itu.

Berdasarkan proses wawancara peneliti dengan salah satu karyawan puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal yang bekerja di bidang perawat ahli lanjutan yang sudah bekerja di Puskesmas selama 4 tahun. Narasumber merasa puas bekerja sebagai karyawan Puskesmas, karena melayanani di puskesmas ini sangat membantu masyarakat ketika membutuhkan bantuan dalam bidang kesehatan. Hubungan antar karyawan juga terjalin baik karena membantu satu sama lain disat proses pelayanan dan saling berkoordinasi demi pelayanan yang maksimal. Ruang lingkup keorganisasian di Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal terstruktur karena setiap bidang memiliki peran masing-masing dan setiap ada kendala langsung laporan ke pimpinan dan saat ada kendala proses melayani terjadi proses saling menasihati dan mengarahkan demi pelayanan yang maksimal.”

Wawancara pra-survey mengenai sistem piket di Puskesmas berdasarkan informasi yang diberikan terdapat aktivitas proses kesadaran karyawan. Karyawan pergi atau karyawan sakit meminta rekan kerjanya untuk menggantikan tugasnya apabila mendapatkan jadwal piket pada Puskesmas Rowosari I Kabupaten Kendal karena puskesmas ini tidak bekerja dalam 24 jam

lalu diberlakukannya sistem jaga atau piket untuk bekerja diluar jam bekerjanya ini dilakukan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan segera. Kegiatan pelayanan bergantian dan sadar diri di Puskesmas Rowosari I Kabupaten Kendal dapat dijadikan sebagai indikasi bahwa adanya OCB pada karyawan.

Pengamatan pra-survey menunjukkan adanya perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan Puskesmas mulai dari aktivitas karyawan, perilaku karyawan, hubungan sesama karyawan, dan lingkup organisasi walaupun tanpa disadari oleh karyawan, hal ini sesuai dengan pendapat Organ (1997) dalam (Titisari 2014) mendefinisikan OCB sebagai perilaku seseorang yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan system *reward* dan bisa meningkatkan fungsi organisasi. Sedangkan hal yang mendorong OCB itu sendiri juga dijelaskan oleh Organ (dalam Titisari, 2014) dimana hal yang bisa mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibagi menjadi dua yakni faktor eksternal dan internal. Faktor internal antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, komitmen profesi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi. Faktor eksternal menurut Organ (dalam Titisari, 2014) diantaranya adalah gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap kepemimpinan dan budaya organisasi. Mengacu dengan penjelasan Organ saat pra-survey peneliti membagikan sebuah angket tentang faktor-faktor yang mempengaruhi OCB agar menjadi langkah awal sebagai landasan adanya penelitian ini.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey

No	Faktor – Faktor yang mempengaruhi OCB	Hasil	Persentase
1	Budaya Organisasi	0	0
2	Iklim Organisasi	6	20%
3	Kepribadian	4	13%
4	Moral Karyawan	2	6.7%
5	Komitmen Organisasional	7	23%
6	Kepuasan Kerja	9	30%
7	Kepemimpinan	0	0
8	Kepercayaan pada Pimpinan	0	0
9	Dukungan atau Motivasi	2	6.7%

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti (2019)

Berdasarkan data hasil pra-survey menunjukkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, pertama kepuasan kerja sebanyak 30%, kedua komitmen organisasional dengan hasil presentase 23%, dan yang ketiga iklim organisasi sebanyak 20%. Berdasarkan faktor di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal.”**

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalahnya adalah

1. Bagaimana deskripsi kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal?
4. Apakah kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal.

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan di UPTD Puskesmas Rowosari 1 Kabupaten Kendal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi dan referensi pembaca, sehingga pengetahuannya bertambah mengenai Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi manajemen Puskesmas Rowosari I Kabupaten Kendal dalam mengelola sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja karyawan.

