

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dengan kemajuan teknologi serta perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien dan berorientasi pada keselamatan pasien semakin meningkat. Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal, karena kinerja serta citra rumah sakit sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang dihasilkan. Kualitas layanan tersebut sangat bergantung pada efektivitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh rumah sakit.

Sumber daya manusia merupakan pilar utama dalam keberlangsungan pelayanan di rumah sakit. Di tengah dinamika kebutuhan kesehatan masyarakat yang semakin kompleks, kualitas dan kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam menghasilkan pelayanan yang bermutu bagi pasien. Sumber daya manusia rumah sakit tidak hanya terdiri dari tenaga medis seperti dokter dan perawat, serta tenaga penunjang klinis, tetapi juga mencakup seluruh tenaga non-medis yang berperan penting dalam memastikan seluruh proses pelayanan berjalan dengan aman, cepat dan terkoordinasi.

Di antara berbagai profesi kesehatan, perawat memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan. Perawat berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga selama 24 jam

setiap hari. Peran perawat tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas klinis yang bersifat formal (in-role performance), seperti pemberian obat, edukasi pasien dan keluarga, pencatatan rekam medis, serta perawatan luka, tetapi juga mencakup perilaku non-teknis yang bersifat proaktif dan sukarela. Oleh karena itu, kemampuan perawat dalam memberikan kontribusi, baik dalam lingkup tugas formal maupun di luar tugas formal, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Selain aspek kompetensi, faktor kesejahteraan dan kepuasan kerja perawat juga menjadi perhatian penting dalam mendukung optimalisasi kinerja. Rumah sakit perlu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, aman, serta mendorong kolaborasi antarprofesi. Dengan terciptanya iklim organisasi yang sehat, perawat diharapkan dapat menjalankan tugas secara optimal, memberikan kontribusi terbaik, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Banjarnegara yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, preventif, dan promotif. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, rumah sakit ini didukung oleh sumber daya manusia sebagai faktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Ketersediaan serta kapasitas tenaga kesehatan dan non-kesehatan menjadi faktor penting dalam menjamin mutu layanan, efektivitas operasional, serta keberlanjutan pengembangan rumah sakit.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah keterbatasan jumlah tenaga medis dan tenaga kesehatan profesional. Rumah sakit masih mengalami kekurangan dokter spesialis, perawat, serta tenaga kesehatan lainnya, yang berdampak pada peningkatan beban pelayanan serta waktu tunggu pasien yang relatif lama. Kondisi ini diperkuat dengan status rumah sakit sebagai rujukan utama masyarakat Banjarnegara dan sekitarnya, sehingga jumlah pasien yang harus dilayani sangat tinggi dan menyebabkan terjadinya overkapasitas pelayanan serta antrean pasien yang panjang.

Berdasarkan data kepegawaian, jumlah pegawai RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara saat ini sebanyak 661 orang yang terdiri dari 340 ASN dan 321 non-ASN. Jumlah tersebut masih jauh dari kebutuhan ideal rumah sakit hingga tahun 2029 yang diproyeksikan mencapai 1.428 pegawai, sehingga terdapat kekurangan sekitar 767 pegawai. Kekurangan ini terutama terjadi pada tenaga keperawatan, tenaga medis spesialis, serta tenaga penunjang pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan jumlah, tetapi juga distribusi dan ketersediaan tenaga pada setiap unit pelayanan.

Tabel 1.1.
Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

no	Nama jabatan	jumlah
1	Struktural	14
2	Medis ASN	32
	Medis non ASN	13
3	Psikologi klinis	2
4	Keperawatan ASN	170
	Keperawatan non ASN	68
5	Kebidanan ASN	47
	Kebidanan Non ASN	7
6	Kefarmasian ASN	21
	Kefarmasian Non ASN	9
7	Kesehatan masyarakat ASN	3
8	Kesehatan lingkungan ASN	3
	Kesehatan lingkungan Non ASN	1
9	Gizi ASN	6
10	Kerapian fisik ASN	9
	Kerapian fisik Non ASN	2
11	Keteknisian medis ASN	46
	Keteknisian medis Non ASN	5
12	Dukungan masyarakat ASN	44
	Dukungan masyarakat Non ASN	159
	Jumlah	661

Kondisi keterbatasan SDM tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja perawat sebagai tenaga terbesar di rumah sakit. Dalam situasi seperti ini, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk mengandalkan aspek kuantitas SDM, tetapi juga kualitas perilaku kerja karyawan. Salah satu perilaku kerja yang sangat penting dalam mendukung efektivitas organisasi adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung dihargai melalui sistem formal, namun memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas organisasi.

Namun demikian, berdasarkan fenomena di lapangan, perilaku *OCB* pada sebagian perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara masih

belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya perawat yang cenderung bekerja terbatas pada tugas formal sesuai job description, kurang menunjukkan inisiatif untuk membantu rekan kerja ketika terjadi peningkatan beban pasien, serta belum optimalnya keterlibatan dalam kegiatan organisasi di luar pelayanan rutin. Selain itu, partisipasi dalam kegiatan pengembangan rumah sakit masih bersifat formal dan belum menunjukkan keterlibatan yang proaktif dalam memberikan ide, masukan, maupun kontribusi tambahan bagi organisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi belum sepenuhnya menjadi budaya kerja yang kuat di lingkungan rumah sakit.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi munculnya *OCB* adalah *Perceived Organizational Support (POS)*, yaitu persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ketika perawat merasa bahwa rumah sakit memberikan dukungan yang memadai, baik dalam bentuk perhatian, penghargaan maupun dukungan terhadap beban kerja, maka akan muncul perasaan dihargai yang pada akhirnya mendorong perilaku kerja positif termasuk *OCB*.

Namun demikian, pengaruh *POS* terhadap *OCB* tidak selalu bersifat langsung. Berdasarkan perspektif *Social Exchange Theory*, hubungan antara karyawan dan organisasi merupakan hubungan timbal balik, di mana perlakuan positif dari organisasi akan dibalas dengan sikap dan perilaku positif dari karyawan. Dalam proses ini, terdapat mekanisme psikologis yang menjadi perantara sebelum munculnya perilaku *OCB*.

Salah satu mekanisme tersebut adalah kepuasan kerja, yaitu evaluasi positif individu terhadap pekerjaannya yang mencerminkan tingkat kenyamanan dan kesenangan dalam bekerja. Berdasarkan fenomena di lapangan, masih terdapat kondisi yang berpotensi menurunkan kepuasan kerja perawat, seperti tingginya beban kerja akibat keterbatasan tenaga, tingginya jumlah pasien, tuntutan administrasi yang cukup besar, serta sistem penghargaan dan pengembangan karier yang belum sepenuhnya sesuai harapan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan kerja dan cenderung hanya berfokus pada tugas formal, sehingga kurang terdorong untuk melakukan perilaku ekstra peran.

Selain kepuasan kerja, komitmen afektif juga merupakan faktor penting dalam menjelaskan perilaku *OCB*. Komitmen afektif merupakan keterikatan emosional, rasa memiliki, dan kebanggaan karyawan terhadap organisasi. Berdasarkan fenomena yang ditemukan, masih terdapat perawat yang memiliki keterlibatan terbatas dalam kegiatan organisasi di luar tugas pelayanan rutin, serta belum sepenuhnya menunjukkan rasa memiliki yang kuat terhadap rumah sakit. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keterikatan emosional terhadap organisasi belum terbentuk secara optimal, sehingga berdampak pada rendahnya dorongan untuk memberikan kontribusi tambahan bagi organisasi.

Dengan demikian, kepuasan kerja dan komitmen afektif dapat dipandang sebagai variabel psikologis yang menjembatani pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *POS*

yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat komitmen afektif perawat, yang pada akhirnya akan mendorong munculnya perilaku sukarela di luar tugas formal (*OCB*). Oleh karena itu, kedua variabel tersebut dipandang penting untuk diteliti sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *POS* dan *OCB* pada perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja dan komitmen afektif sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya di bidang perilaku organisasi pada sektor pelayanan kesehatan, serta memberikan masukan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan kesehatan.

1.2. Rumusan Masalah

Alasan mengapa dinamika permasalahan dan tantangan ke depan menuntut karyawan, khususnya karyawan yang berprofesi perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara untuk berperan ekstra dan tidak hanya bekerja sesuai tugas utama, dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara?
- b. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen afektif perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara?

- c. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara?
- d. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara ?
- e. Apakah komitmen afektif berpengaruh terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara ?
- f. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara melalui kepuasan kerja?
- g. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara melalui komitmen afektif?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yaitu:

1. Subjek penelitian dibatasi pada perawat yang bekerja dengan status kepegawaian ASN (Aparatur Sipil Negara) di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. Penelitian tidak mencakup tenaga kesehatan lainnya seperti dokter, tenaga administrasi maupun staf non-medis.
2. Variabel yang diteliti dibatasi pada empat variabel utama, yaitu:
 - a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan indikator:
 - 1) *Altruism* (perilaku membantu rekan kerja secara sukarela)
 - 2) *Conscientiousness* (kepatuhan dan tanggung jawab melebihi standar minimum)

- 3) *Sportsmanship* (toleransi terhadap kondisi yang kurang ideal tanpa banyak mengeluh)
 - 4) *Courtesy* (menjaga hubungan baik dan mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja)
 - 5) *Civic Virtue* (partisipasi aktif dan kepedulian terhadap perkembangan organisasi)
- b. Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support/POS*) dengan indikator:
- 1) Keadilan
 - 2) Dukungan atasan
 - 3) kontribusi
- c. Kepuasan Kerja dengan indikator:
- 1) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
 - 2) Kepuasan terhadap gaji atau kompensasi
 - 3) Kepuasan terhadap kesempatan promosi
 - 4) Kepuasan terhadap supervisi atau atasan
 - 5) Kepuasan terhadap rekan kerja
- d. Komitmen Afektif dengan indikator:
- 1) Keterikatan emosional terhadap organisasi
 - 2) Identifikasi terhadap nilai dan tujuan organisasi
 - 3) Keterlibatan dalam kegiatan organisasi
 - 4) Keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi
 - 5) Sulit meninggalkan organisasi

3. Penelitian difokuskan pada hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi (*POS*), Kepuasan Kerja, dan Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat ASN di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara, tanpa mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi *OCB* seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, maupun stres kerja.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk

- 1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara
- 2) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen efektif perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara
- 3) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara
- 5) Untuk mengetahui pengaruh komitmen afektif terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara
- 6) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara melalui kepuasan kerja sebagai mediator

- 7) Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *OCB* perawat di RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara melalui komitmen afektif sebagai mediator

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini berupa:

1.5.1. Manfaat Teoritis

- 1) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai perilaku organisasi, khususnya dalam konteks hubungan Pengaruh dukungan organisasi terhadap *OCB*
- 2) Pemahaman mengenai pengaruh dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja
- 3) Pemahaman mengenai pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen afektif.
- 4) Pemahaman mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *OCB*
- 5) Pemahaman mengenai pengaruh komitmen afektif terhadap *OCB*
- 6) Pemahaman mengenai penggunaan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi hubungan antara perilaku dukungan organisasi terhadap *OCB*
- 7) Pemahaman mengenai penggunaan komitmen afektif sebagai variabel mediasi hubungan antara perilaku dukungan organisasi terhadap *OCB*
- 8) Sebagai bahan untuk menambah penelitian ilmu manajemen di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Putra

Bangsa Kebumen, khususnya di Manajemen SDM dalam penerapannya pada SDM bidang kesehatan.

- 9) Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan serupa dalam konteks organisasi pelayanan kesehatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yaitu dapat digunakan sebagai acuan bagi manajemen organisasi RSUD Hj Anna Lasmanah Banjarnegara dalam merancang strategi peningkatan dukungan upaya pengelolaan SDM yang lebih efektif.
- 2) Meningkatkan *OCB* dengan cara yang lebih optimal melalui kepuasan kerja dan komitmen afektif
- 3) Memperkuat kepuasan kerja pegawai melalui berbagai pendekatan, termasuk pengembangan budaya kerja yang positif dan penghargaan berbasis kinerja. Dengan implementasi strategi ini, diharapkan loyalitas pegawai dapat meningkat, sehingga keberlangsungan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus terjaga.