

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan hak dasar bagi warga negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Masyarakat. Pelayanan dapat berupa tindakan atau proses pemberian bantuan, layanan, atau pertolongan kepada individu, kelompok, atau masyarakat secara umum. Pelayanan bisa bervariasi dan mencakup berbagai sektor, termasuk pelayanan publik, pelayanan pelanggan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan banyak lagi. Oleh sebab itu, pelayanan merupakan sesuatu hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam perwujudan pelaksanaan Hak Asasi Manusia. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan harus mampu merespons kebutuhan kesehatan individu dan masyarakat. Salah satu institusi yang bergerak dalam pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit pada umumnya adalah bentuk sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta (Anathasia, 2023).

Salah satu rumah sakit yang banyak menjadi rujukan di Kabupaten Mojokerto adalah Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang berada di Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto. Rumah Islam Sakinah Mojokerto merupakan Rumah Sakit Umum kelas C yang dimiliki oleh Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan. Kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan melalui tindakan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan berbagai jenis penyakit serta pemulihan kesehatan pasien yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto juga bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang memiliki moto "Memberikan Pelayanan Yang Paripurna" memiliki beberapa jenis pelayanan kesehatan, diantaranya adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat serta pelayanan penunjang. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto juga melayani pasien yang memiliki jaminan sosial seperti BPJS. (Sakinah, 2024b)

Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit merujuk pada semua individu yang bekerja di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto untuk menyediakan layanan kesehatan kepada pasien dan mendukung operasional rumah sakit secara keseluruhan. SDM merupakan unsur penting baik dalam produksi maupun penyampaian jasa. SDM menjadi bagian diferensiasi yang mana perusahaan jasa menciptakan nilai tambah dan memperoleh keunggulan kompetitifnya. Ini mencakup berbagai macam tenaga kerja, mulai dari dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya hingga staf administratif, petugas kebersihan, dan keamanan. (Suaedi, 2017)

Salah satu aspek penting dari SDM dalam Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah SDM Rawat Inap. SDM Rawat Inap ini merujuk pada tim tenaga kesehatan yang secara khusus bertanggung jawab atas perawatan pasien yang memerlukan rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Tugas mereka meliputi pemantauan kondisi pasien, pemberian pengobatan yang tepat, penanganan prosedur medis, serta memberikan dukungan emosional dan edukasi kepada pasien dan keluarganya. Rawat inap merupakan salah satu bentuk layanan kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Mereka harus dapat bekerja secara kolaboratif dalam tim, berkomunikasi secara efektif, dan mengatasi tantangan medis dan non-medis yang mungkin muncul selama perawatan pasien. Selain itu, SDM Rawat Inap juga terlibat dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan keamanan pasien, termasuk partisipasi dalam pelatihan dan program pengembangan profesional untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mereka.

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto menyediakan pelayanan rawat inap lebih dari 50 unit ruang rawat inap dan 239 kapasitas tempat tidur yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto memiliki Lebih dari 30 tenaga dokter spesialis dan 16 dokter umum serta 200 tenaga medis dan staf profesional di bidang pelayanan kesehatan yang siap sedia melayani dalam 24 jam. Dalam memberikan pelayanan rawat inap perlu juga memperhatikan mengenai nilai persentase BOR rumah sakit. (Sakinah, 2024a)

BOR merupakan salah satu indikator yang menggambarkan tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit, perhitungannya adalah

persentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu, sehingga dapat diketahui gambaran penggunaan tempat tidur di rumah sakit tersebut dalam kurun waktu tertentu. Keterbatasan tempat tidur dapat mengakibatkan penundaan dalam perawatan, peningkatan waktu tunggu, serta risiko kesehatan dan keamanan yang lebih tinggi bagi pasien. Informasi mengenai nilai BOR tiap periodenya dapat digunakan untuk memperkirakan target seefisien mungkin yang harus dicapai rumah sakit, perhitungan tiap bulannya juga dapat membantu mengevaluasi nilai indikator mutu pelayanan rumah sakit agar sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit. (Nusantari et al., 2021)

Nilai persentase BOR rumah sakit digunakan sebagai manajemen pelayanan secara optimal untuk mencapai target dan tujuan yang ditetapkan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi data pada Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto diperoleh data yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Persentase Penggunaan Tempat Tidur di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto Pada Tahun 2023

No	Bulan	Total Hari Perawatan	BOR %	SPM
1	Januari	7208	91,92 %	60-85%
2	Februari	6446	91,54 %	60-85%
3	Maret	7615	101,16 %	60-85%
4	April	6417	90,78 %	60-85%
5	Mei	7604	104,06 %	60-85%
6	Juni	7255	98,19 %	60-85%
7	Juli	7726	101,96 %	60-85%

No	Bulan	Total Hari Perawatan	BOR %	SPM
8	Agustus	8323	108,49 %	60-85%
9	September	8268	111,07 %	60-85%
10	Oktober	8587	110,19 %	60-85%
11	November	8105	110,66 %	60-85%
12	Desember	8099	104,85 %	60-85%
Rata-Rata		7637,75	102,07 %	60-85%

Sumber : (Sakinah, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto pada 1 tahun terakhir menunjukkan bahwa rata-rata nilai persentase BOR di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah 102,07 %. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar ideal BOR yaitu sebesar 60%-85% menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Persentase BOR pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terlalu tingginya pemanfaatan penggunaan tempat tidur atau sangat tingginya kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. BOR yang tinggi dalam rumah sakit sering kali menjadi masalah yang kompleks dan mempengaruhi efisiensi operasional serta pelayanan yang diberikan kepada pasien. (Rosita & Tanastasya, 2019)

Menurut (Sudra, 2010) semakin tinggi nilai BOR berarti semakin tinggi pula penggunaan tempat tidur yang dapat menyebabkan kemacetan, di mana pasien mungkin harus menunggu lama sebelum mendapatkan perawatan yang diperlukan. Akibatnya pasien kurang mendapat perhatian yang dibutuhkan dan kemungkinan infeksi nosokomial juga meningkat. Pada akhirnya, peningkatan BOR yang terlalu tinggi ini justru menurunkan kualitas kinerja tim medis. (Kartika, 2019)

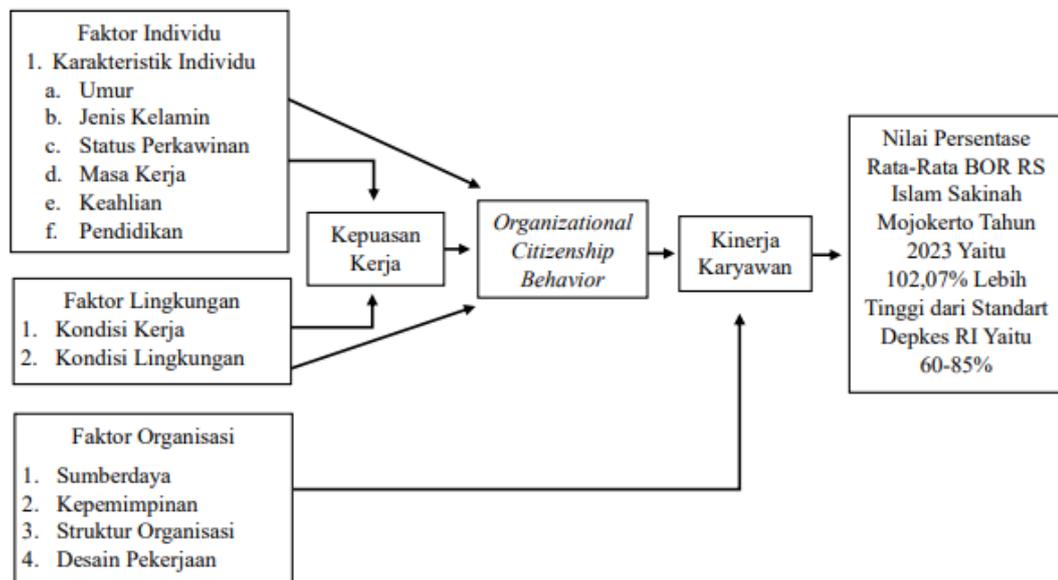
Ketika pegawai mengalami penumpukan pasien ketika terjadinya BOR tinggi, hal ini mengakibatkan penurunan kinerja yang diberikan kepada pasien dikarenakan terjadinya penumpukan pasien. Oleh sebab itu, pegawai yang terus menerus mendapatkan tugas yang berlebih akan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Sehingga dapat menyebabkan perilaku OCB perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dapat menurun dikarenakan tugas yang berlebih tersebut. Hubungan antara OCB dengan kinerja dapat dilihat dari jurnal yang dikemukakan oleh Waltz dan Niehoff (2004). Pada jurnal tersebut menunjukkan adanya tingkat efektifitas dalam organisasi terhadap karyawan dengan OCB. Hal tersebut didukung juga oleh penelitian Nufus (2011) yang mendukung perkembangan OCB terhadap kinerja karyawan. (Putri & Utami, 2017)

Menurut Purwito, dkk (2012) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebuah kemauan memberikan bantuan kepada karyawan lain yang mengalami kelebihan beban pekerjaan, kemauan bertukar jadwal libur, selalu menjaga sikap suportif, dan saling menghormati, serta sikap-sikap positif lainnya. OCB merupakan perilaku dari dalam diri karyawan, yang berpengaruh kepada lingkungan internal perusahaan. (Bakhriansyah et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

1.2 Kajian Masalah

Indikator-indikator yang dapat mempengaruhi Nilai Persentase BOR Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah sebagai berikut:



Sumber : (Smith et al., 1983)

Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah Tingginya Nilai Persentase Rata-Rata BOR di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto

1.2.1 Faktor Individu

Faktor Individu merupakan faktor yang terdiri dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keahlian, dan pendidikan. Faktor individu merupakan faktor yang paling penting pada kinerja seorang karyawan dalam mencapai sebuah target yang ditentukan. Hal tersebut dikarenakan faktor individu adalah yang memegang kendali dalam tercapainya sebuah tujuan organisasi.

1.2.2 Faktor Organisasi

Faktor organisasi merupakan faktor yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, struktur organisasi, serta design pekerjaan. Faktor organisasi

merupakan faktor yang tidak berefek secara langsung pada perilaku dalam kinerja karyawan. Namun, faktor organisasi tersebut dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam menjalankan sebuah pekerjaan.

1.2.3 Faktor Lingkungan

Faktor Lingkungan terdiri dari kondisi kerja dan lingkungan kerja. Faktor lingkungan mempengaruhi perilaku OCB perawat dalam menjalankan tugas. Apabila kondisi kerja dan lingkungan kerja baik, maka dapat meningkatkan perilaku OCB seorang perawat. Apabila kondisi kerja dan lingkungan kerja tidak mendukung, maka juga dapat menurunkan perilaku OCB seorang perawat.

1.2.4 Kepuasan Kerja

Pada gambar tersebut dapat diketahui, faktor kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor kepuasan kerja sendiri dapat mempengaruhi perilaku OCB perawat. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian oleh (Soegandhi et al., 2013) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Yang berarti kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya sikap *Organizational Citizenship Behavior*.

1.2.5 *Organizational Citizenship Behavior*

Pada gambar tersebut dapat diketahui, faktor individu, faktor lingkungan, dan kepuasan kerja mempengaruhi OCB karyawan dalam melaksanakan sebuah pekerjaan. Apabila Rumah Sakit memiliki karyawan dengan perilaku OCB, maka dapat diprediksi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas akan membuahkan hasil yang bagus. Namun, apabila rumah sakit tidak memiliki karyawan dengan

perilaku OCB yang baik, maka standart yang ditentukan rumah sakit tidak akan mencapai standart yang ditentukan.

1.2.6 Kinerja

Faktor kinerja dapat mempengaruhi BOR Rumah Sakit. Hal tersebut dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja perawat yang kurang akan mempengaruhi peningkatan BOR rumah sakit. (Budiawan et al., 2015)

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap tingginya BOR rumah sakit. Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Di dalam penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian terhadap faktor yang mempengaruhi perilaku OCB saja. Namun, pada faktor karakteristik individu terdapat Variabel keahlian, dan pendidikan tidak diteliti karena keseluruhan perawat telah memiliki keahlian, dan pendidikan yang sama dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Adapun faktor organisasi tidak diteliti dikarenakan tidak berefek secara langsung terhadap perilaku *outrole* karyawan atau perilaku OCB. Sedangkan faktor kinerja tidak diteliti karena kinerja merupakan perilaku *inrole* karyawan sedangkan perilaku OCB merupakan perilaku *outrole* karyawan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu “Bagaimana faktor yang berpengaruh terhadap perilaku OCB perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap perilaku OCB perawat di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik individu, faktor lingkungan, kepuasan kerja, serta OCB perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto
2. Menganalisis pengaruh karakteristik individu dan faktor lingkungan terhadap kepuasan kerja, serta dimensi-dimensi OCB perawat menggunakan *Crosstabulation* dan Uji Analisis Regresi Sederhana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini akan menjadi pengalaman yang berharga bagi peneliti, mengasah kemampuan penelitian, serta lebih mengetahui bagaimana faktor individu, faktor lingkungan dan faktor kerpuasan kerja terhadap perilaku OCB perawat rawat inap di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dalam mencapai standart BOR rumah sakit.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat menjadi masukan evaluasi pendidikan dalam meningkatkan program skripsi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo di bidang manajemen pelayanan kesehatan khususnya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit sehingga dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya.