

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinamika kerja organisasi di seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim (*work teams*). Keadaan ini terjadi karena tidak semua orang mampu bekerja sendiri tetapi membutuhkan kerjasama tim demi kemajuan bersama terutama instansi. Kerja tim memerlukan kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerjasama dengan orang lain, membagi informasi, mengakui perbedaan dan mampu menyelesaikan konflik, serta dapat menekan tujuan pribadi demi tujuan tim.

Secara umum, dalam setiap organisasi atau tempat kerja, selalu ada beberapa pekerjaan yang belum ditugaskan untuk orang tertentu. Di tempat kerja, "kejadian tak terduga" terjadi sepanjang waktu, dan pekerjaan yang tak terduga dan peran yang tidak termasuk ke-individu setiap individual yang terus-menerus dihasilkan. Secara tradisional, Jepang memiliki praktek standar di tempat kerja bagi pegawai individu untuk menangani pekerjaan yang tidak terisi (waktu senggang), bahkan ketika pekerjaan seperti berada di luar tanggung jawab lingkup mereka sendiri. Hal ini sebagian disebabkan pemahaman bahwa tidak terisi kerja (waktu senggang) akan menambah pekerjaannya sebelum orang tersebut menyadari dan datang untuk mengganggu kelancaran operasional. Dalam terakhir, pegawai Jepang secara aktif (dan cukup alami) diisi "kesenjangan" dalam pekerjaan untuk mencegah seperti terjadi suatu situasi. Namun, di tempat kerja dari Jepang kontemporer, pegawai tidak lagi mengambil pekerjaan di luar tanggung jawab mereka sendiri. Hal ini karena, bahkan jika mereka mengambil pekerjaan seperti itu, fakta bahwa mereka melakukannya tidak akan dihitung sebagai bagian dari kinerja mereka sendiri (Ueda, 2013:11).

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak

hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dalam dunia medis, tenaga medis merupakan pegawai lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja tenaga medis berperan penting pada keberhasilan sebuah Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi pasien. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku pegawai yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), tetapi perilaku pegawai yang berada di luar deskripsi kerjanya (*extra role behavior*) juga mendukung berfungsinya suatu organisasi. Perilaku pegawai di luar tugas yang tercantum pada deskripsi pekerjaannya disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Kerjasama, kekompakan, perilaku saling mendukung satu sama lain sangat diperlukan agar pelayanan kepada pasien dapat berjalan dengan baik. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang penting untuk mewujudkan kinerja Puskesmas, yang pada akhirnya mewujudkan kinerja Puskesmas yang baik.

Puskesmas Kecamatan Menteng sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kecamatan Menteng, Puskesmas di daerah tersebut sangat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat mendukung visi dan misi yang diusung oleh Dinas Kesehatan Jakarta Pusat. Salah satu misi yang diusung oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta adalah “Meningkatkan kinerja Dinas Kesehatan dan UPTnya melalui peningkatan kualitas sistem manajemen mutu”. Untuk mewujudkan misi tersebut, Dinas Kesehatan DKI Jakarta memiliki beberapa strategi, yang di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas SDM di bidang kesehatan untuk meningkatkan daya saing, mewujudkan SDM yang professional, dan menerapkan anggaran berbasis kinerja. Strategi tersebut terus ditingkatkan dan meraih prestasi dengan menjadi Provinsi yang seluruh puskesmasnya sudah terakreditasi, hal ini semata mata dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan mutu di bidang kesehatan.

Peraih prestasi tersebut secara tidak langsung menjadi tantangan bagi dinas kesehatan dan juga setiap puskesmas di Jakarta Pusat untuk dapat terus menjaga dan meningkatkan kinerja baik di *level* organisasi maupun individu pegawai. Hal ini menjadi menarik untuk diteliti terutama dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian tenaga medis.

Banyaknya Puskesmas sekitar yang memiliki fasilitas lebih lengkap dalam hal penunjang menjadi tantangan tersendiri bagi Puskesmas Kecamatan Menteng untuk mempertahankan posisinya. Hal ini terlihat berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti, dari 10 orang tenaga medis terdapat 6 orang yang tidak dengan senang hati membantu rekan kerja yang memiliki masalah dengan pekerjaannya. Rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena kurangnya timbal balik yang didapatkan saat membantu tenaga medis lain, sedangkan tenaga medis lain yang pernah dibantu tersebut tidak membantu tenaga medis lainnya saat sedang membutuhkan bantuan sehingga mereka enggan untuk saling membantu meringankan pekerjaan lagi.

Hal tersebut terlihat dengan kurangnya kerja sama antar tenaga medis maupun kurangnya tenggang rasa antar tim kerja. Fenomena lainnya juga terlihat

bahwa dalam memberikan layanan kepada pasien kurang memberikan nilai-nilai spiritualnya, seperti kurang ramah dan sopan, sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya indikasi ketidakpuasan tenaga medis terhadap kebijakan yang diterapkan pihak manajemen Puskesmas, seperti penetapan gaji karyawan tetap dan kontrak tidak menunjukkan perbedaan yang berarti. Hal inilah yang mempengaruhi keyakinan dari tenaga medis terhadap kemampuan dalam mempengaruhi cara orang berpikir, merasakan dan memotivasi diri sendiri serta bertindak (*self efficacy*).

Selain itu, dilihat dari jumlah pasien selama bulan Januari 2019 sampai dengan Juni 2019 di Puskesmas Kecamatan Menteng seperti terlihat di Tabel 1.1. berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Puskesmas Kecamatan Menteng Januari 2019 Sampai dengan Desember 2019

Periode	Pasien	Kenaikan / Penurunan	
		Orang	%
Januari	15.365	-	-
Februari	15.152	(213)	(1,39)
Maret	14.269	(883)	(5,83)
April	11.358	(2911)	(20,40)
Mei	10.179	(1179)	(10,38)
Juni	28.134	17955	176,39
Juli	12.935	(15199)	(54,02)
Agustus	12.148	(787)	(6,08)
September	12.295	147	1,21
Oktober	12.967	672	5,47
Nopember	12.475	(492)	(3,79)
Desember	11.305	(1170)	(9,38)

Sumber: Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat (2019)

Dilihat dari Tabel 1.1. menunjukkan fenomena fluktuatif jumlah pasien di Puskesmas Kecamatan Menteng, dimana pasien tersebut melakukan pengobatan, tenaga medis dan kontrol kesehatan. Dimana nilai terbesar pada bulan Juni 2019 sebanyak 28.134 pasien dimana merupakan pasien rujukan haji dan ternedah pada bulan Mei 2019 sebanyak 10.179 pasien.

Dampak yang ditimbulkan jika tidak teraplikasinya perilaku

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurut Soegandhi (2013:5) adalah kurangnya rasa toleransi dan kepedulian terhadap organisasi, masih adanya ketidakdisiplinan pegawai, perasaan mudah emosi, dan tenaga medis bersikap individualis. Hal ini tercermin terjadi peningkatan angka pengunduran diri yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka dapat di indikasikan telah terjadi masalah rendahnya kepuasan kerja dari para tenaga medis sehingga meninggalkan Puskesmas. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam lingkungan organisasi, diantaranya adanya kepuasan kerja dari pegawai dan komitmen organisasi yang tinggi. Ketika pegawai merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka pegawai tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan instansinya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 2015). Ketika tenaga medis mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, maka tenaga medis akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya, ketika tenaga medis saja tidak mendapatkan kepuasan kerja maka pelayanan yang diberikan kepada pasien bisa tidak memuaskan.

Menurut Organ (2015:16) komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Seorang yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha (*extra effort*).

Selain faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi terdapat faktor kepribadian. Menurut Furnham (2014:44), menjelaskan bahwa kepribadian memengaruhi perilaku individu, baik dalam instansi atau dalam kehidupan masyarakat. Kepribadian juga ikut mewarnai *individual differences* pada setiap manusia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kepribadian menurut *big five personality*. *Big five personality* didasarkan pada model lima faktor kepribadian yang menurut Costa dan McCrae (2013:21) sebagai representasi struktur *trait*

yang merupakan indikator utama dari kepribadian. Orang-orang yang terbuka pada pengalaman (*openness to experience*); tekun, rajin, penuh dedikasi & perhatian (*conscientiousness*); ekstraversi (*extraversion*); kemampuan untuk bersepakat (*agreeableness*); dan stabilitas emosional (*neuroticism*), cenderung akan melakukan perilaku OCB terhadap instansi di tempatnya bekerja.

Organ (2015:71) berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang pegawai sehingga pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka diyakini bahwa beberapa orang yang memperlihatkan siapa dirinya atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadiannya akan lebih mungkin untuk pegawai menampilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dasar kepribadian untuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu merefleksikan ciri pegawai yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. Kepribadian merepresentasikan konsep orang secara keseluruhan, oleh karena itu kepribadian mencakup persepsi, pengetahuan, motivasi dan lainnya. Dasar sikap mengidentifikasi bahwa pegawai terlibat dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk membalas perilaku di instansi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) masih terdapat hasil yang berbeda. Widayanti dan Farida (2016), Mahayasa, Sintaasih dan Putra (2018), Darmawan dan Satrya (2018) dan Saraswati & Dedi S. (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB, sedangkan Khaleh & Naji (2016) menyatakan tidak terdapat hubungan antara komponen afektif dan normatif komitmen organisasi dengan OCB. Penelitian yang dilakukan Oktavia & Layli (2017) menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB dan iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Dilihat dari fenomena yang terjadi dan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, peneliti menambahkan variabel yaitu kepribadian. Oleh karena itu

peneliti tertarik untuk meneliti dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?
3. Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?

4. Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Puskesmas

Memberikan wawasan bagi Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat untuk meningkatkan kinerja tenaga medis melalui peningkatan komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tolak ukur prestasi para tenaga medis di Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat.

2. Bagi Tenaga medis

Diharapkan para tenaga medis untuk introspeksi diri dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga medis supaya menjadi tenaga medis yang profesional.

3. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti terkait dengan gambaran praktisi mengenai komitmen organisasi, kepuasan kerja dan kepribadian dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.