

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dalam rangka menjalankan tugas tersebut, Puskesmas Jetis Bantul membutuhkan sumberdaya manusia yang mampu bekerja efektif dan efisien (Depkes RI, 2017).

Puskesmas Jetis Bantul merupakan puskesmas yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu instansi yang dikategorikan sebagai penyedia layanan jasa dituntut untuk memiliki kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor keberhasilan dalam pengelolaan puskesmas. Dalam hal ini, karyawan merupakan bagian terpenting puskesmas yang menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan di puskesmas. Hal tersebut menjadikan perilaku karyawan memainkan peranan penting dalam pelayanan kepada pasien.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai perilaku sukarela individu yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektivitas dari sebuah organisasi. Secara sukarela maksudnya perilaku tersebut bukanlah bagian dari tuntutan deskripsi pekerjaan ataupun syarat-syarat dari kontrak kerja karyawan dan organisasi, melainkan kepada perilaku yang berasal dari pilihan sukarela individu dan apabila tidak dilakukan juga terbebas dari hukuman. Perilaku OCB pada dasarnya tidak tercantum pada *job description* tetapi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup sebuah organisasi dalam lingkungan bisnis yang semakin

kompetitif. OCB berhubungan dengan tingkat perputaran karyawan dan absensi yang rendah, tetapi pada tingkat organisasi, OCB mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi, kepuasan pasien, serta pengurangan biaya-biaya. OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Yunda 2019).

Perilaku kewarganegaraan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku yang terkait dengan pekerjaan yang bersifat opsional, tidak terkait dengan sistem penghargaan organisasi formal dan mempromosikan operasi organisasi yang efektif secara kolektif. Organisasi tidak dapat bertahan atau makmur tanpa mereka berperilaku sebagai warga negara yang baik dengan terlibat dalam semua macam perilaku positif. Perilaku kewarganegaraan organisasi dalam sebuah organisasi, memiliki peran yang sangat penting dalam tercapainya keberhasilan organisasi OCB. Karena, dengan adanya OCB maka produktivitas, efisiensi, dan kesejahteraan organisasi akan meningkat. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan sesuai dengan peraturan pemerintah, maka pelayanan kesehatan bagi masyarakat dapat terpenuhi. Sudah menjadi sebuah kewajiban seorang karyawan untuk “melayani” dengan tenaga, pikiran dan waktu yang bertujuan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan terutama dibidang kesehatan (Kosar, 2017)

Indikasi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditunjukkan pula pada saat bekerja, karyawan masih banyak yang mengeluhkan pekerjaannya, baik mengeluh tentang pasien maupun atasan. Karyawan juga tidak mengindahkan teguran atasan ketika dalam melakukan kesalahan dalam pekerjaan, dimana teguran yang disampaikan seringkali diabaikan oleh karyawan, dan cenderung melakukan kesalahan yang sama dilain hari. Tingkat OCB karyawan di Puskesmas masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya kerjasama dengan rekan kerjalainnya, dimana karyawan tidak saling membantu pada saat melakukan pekerjaan dan

karyawan juga tidak tanggap pada saat karyawan satu membutuhkan bantuan baik ketika ada pasien ataupun tidak (Nufus, 2011)

Tantangan dan perubahan lingkungan mendorong agar organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Dalam menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan anggotayang memiliki kerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal mereka sebagai sumber vital dari efektifitas organisasi. Perilaku tersebut tidak hanya sesuai dengan *job description (in role)*, tetapi juga dibutuhkan perilaku *extra-role*. Perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada perilaku *in-role*, biasanya dihubungkan dengan *reward* dan hukuman, sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward* dan perilaku yang dilakukan individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka akan terima. Perilaku *extra-role* itulah yang sering diartikan dengan OCB (Yunda. 2019).

Rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) pasti memiliki faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB terdiri atas kepuasan kerja, *Organizational Commitment*(OC), kepemimpinan, persepsi keadilan, motivasi, disposisi individu, usia dan persepsi peran. Dari berbagai masalah yang ada dilapangan diperlukan penguatan indikasi-indikasi permasalahan untuk mengetahui faktor-faktor yang diindikasi mempengaruhi OCB padakaryawan. Karyawandiminta untuk memilih dua hal yang dominan mempengaruhi OCB dari beberapa opsi yang ditawarkan. Dari hasil prasurvei yang dilakukan padakaryawan, diperoleh dua hal yang dominan yang mereka anggap mempengaruhi perilaku OCB, gaya kepemimpinan dan OC (Yunda. 2019).

Karyawanmerasa bahwa mereka tidak puas dengan keputusan maupun tindakan yang dilakukan atasan. Dampaknya jika ada teguran, karyawan hanya mengidahkan teguran tersebut saat itu juga tetapi melakukan kesalahan lagi dikemudian hari. Keputusan organisasi juga dinilai berdampak pada kepuasan karyawan terhadap kebijakan organisasi, seperti pada saat pemberlakuan *finger print*. Pemberlakuan *finger print* untuk presendi dinilai

tidak fleksibel. Beberapa karyawan juga mengaku bahwa kurang dekat dengan rekan kerja. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi personal antara karyawan dan adanya ketidakcocokan antarkaryawan.

Kurangnya *Organizational Commitment*(OC) terlihat pada terutama karyawan yang masih muda dan belum lama berkerja. Mereka belum sepenuhnya menyerap nilai-nilai yang dikedepankan puskesmas. Adanya kepuasan diluar kantor yang tidak berhubungan dengan pekerjaan seperti pekerjaan rumah tangga atau sekedar sarapan, juga menjadi alasan mangkirnya karyawan pada saat jam kerja.

Karyawan dalam melakukan pekerjaannya lebih banyak berhubungan dengan masyarakat atau pasien, sehingga OCB karyawan sangat penting bagi karyawan. Apabila OCB karyawan baik, maka pelayanan pada masyarakat dan kerja organisasi di puskesmas akan menjadi baik pula.

Penjelasan LMX dan OC pengaruh langsung terhadap OCB karyawan disebabkan oleh adanya sikap adil dari perusahaan dan perusahaan memberikan dukungan positif terhadap semua karyawannya. Dukungan organisasi tersebut bertujuan agar karyawan merasa dihargai dan tidak merasa terdiskriminasi saat bekerja. Hal ini dapat mempengaruhi perilaku *sportmanship*, yang ditujukan dengan karyawan yang dapat mentolerir keadaan yang kurang ideal dengan tidak membuat issue-issue yang merusak. Kepuasan terhadap atasan mempengaruhi *civic virtue*. Hal ini ditujukan dengan atasan yang selalu memberikan respon positif terhadap perawat sehingga berpengaruh terhadap perilaku karyawan untuk berpartisipasi secara sukarela dalam menjalankan kerja lembur yang diberikan kepadanya (Nurindahsari, 2016).

Hubungan antara LMX dan OCB dengan OC sebagai mediator bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara berbagai dimensi LMX dan OCB (Savithri, Maharayazh 2018). Walaupun LMX mempunyai pengaruh langsung terhadap OCB, namun variabel OC diindikasikan memberikan peran yang signifikan dalam menjelaskan pengaruh LMX terhadap OCB karyawan

Puskesmas Jetis Bantul. Komitmen karyawan dan LMX di Puskesmas Jetis yang tinggi akan meningkatkan kerja mereka terhadap perilaku OCB. Sehingga riset ini bertujuan untuk membuktikan bahwa pengaruh LMX terhadap OCB dengan mediasi OC karyawan di Puskesmas Jetis Bantul.

### **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas dapat dirinci dalam beberapa pertanyaan yang membutuhkan adanya jawaban yang terbangun dalam suatu kerangka kerja konseptual, pertanyaan tersebut adalah: Apakah LMX, berpengaruh terhadap OCB dengan mediasi OC karyawan di Puskesmas Jetis Bantul?

### **C. Tujuan Masalah**

Tujuan penelitian adalah Untuk menganalisis pengaruh LMX terhadap OCB yang dimediasi oleh OC.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

#### 1. Peneliti

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan di Puskesmas Jetis Bantul.

#### 2. Instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan terhadap kebijakan tentang pengembangan OCB dalam organisasi

#### 3. Akademis

Hasil penelitian ulang yang dapat berguna sebagai referensi atau bahan pembandingan bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan LMX, komitmen organisasi dan OCB.