

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang tinggi dalam kesejahteraan. Menurut Handoko (2014) untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan tenaga kesehatan yang profesional dan handal dalam bidangnya seperti dokter, dokter gigi, bidan dan perawat. Adapun dalam Handoko (2014), mengatakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan satuan tenaga organisasi yang berperan penting bagi pencapaian tujuan organisasi, dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan personalia untuk menjamin bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif serta bijaksana agar bermanfaat bagi individu dan organisasi. Berdasarkan ulasan yang berasal dari *google review* ternyata terdapat Rumah sakit yang memiliki pelayanan rendah yang dilihat dari ulasan mayoritas pasien yang pernah berobat di RUMAH SAKIT X ini memberikan rating pelayanan yang rendah, dengan rating penilaian yaitu 2,6/5 dikarenakan perawat yang sedikit tidak sebanding dengan pasien yang datang dari beberapa daerah yang membuat pasien menunggu lama hingga seharian.

Perawat merupakan sumber daya manusia paling penting di Rumah sakit, karena perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien (Yuniarti, 2012). Perawat juga merupakan salah satu tenaga medis yang dapat menjadi penentu mutu pelayanan dan citra Rumah sakit karena perawat dituntut untuk aktif, kreatif, dan penuh inisiatif dalam menjalankan perannya sebagai perawat (Nursalam, 2012). Partisipasi perawat untuk mewujudkan visi dan misi Rumah sakit tidak hanya menjalankan peran sebagai standar yang tercantum secara formal dari Rumah sakit, diharapkan perawat dapat menjalankan peran melebihi standar yang tercantum secara resmi untuk menunjang efektifitas dan efisiensi fungsi Rumah sakit (Prमितasari, 2013). Perawat juga harus berpikir kritis ketika menilai tanda-tanda pasien yang mengidentifikasi potensi masalah dan bekerja sama dengan anggota tim medis lainnya untuk mempromosikan hasil kesehatan pasien yang terbaik Paharia, (2022). Perawat juga bertanggung jawab atas perawatan *holistic* pasien yang meliputi kebutuhan psikososial, perkembangan dan mental pasien. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, setiap saat perawat harus bekerja sama dengan perawat lain untuk melayani pasiennya dalam proses penyembuhan (Nopriyanti, 2023). Salah satu cara untuk meningkatkan suatu organisasi, bukan hanya terhubung secara emosional dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terhadap kesuksesan perusahaan yang mau

terlibat dalam organisasinya atau disebut dengan *Employee Engagement* (MacLeod dan Clarke 2009).

Employee Engagement didefinisikan sebagai keadaan psikologis positif yang aktif dan terikat dengan pekerjaan yang dioperasionalkan oleh intensitas dan arah energi kognitif, emosional, dan perilaku (Shuck & Wollard, 2010). Menurut Shuck et al. (2016) menjelaskan bahwa (a) *cognitive engagement* ditunjukkan dengan adanya intensitas energi mental yang diekspresikan oleh karyawan untuk mencapai hasil organisasi yang positif. Karyawan yang terlibat secara kognitif memperhatikan dan konsentrasi di tempat kerja mereka dan mereka akan mengeluarkan energi untuk aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti karyawan memahami baik tujuan perusahaan, peran mereka dalam organisasi, dan mau berusaha untuk terus berkembang dan belajar dalam pekerjaan mereka. (b) *emotional engagement* ditunjukkan dengan adanya intensitas dan kemauan oleh karyawan untuk menanamkan emosi menuju hasil organisasi yang positif. Karyawan yang terlibat secara emosional mengekspresikan pengaruh yang diarahkan ke berbagai target pekerjaan yang berhubungan dengan pengalaman sesaat saat ini contohnya seperti, karyawan merasa puas dan bangga bekerja di perusahaan tersebut, serta memiliki ikatan emosional yang kuat dengan tim dan organisasinya dan (c) *behavioral engagement* ditunjukkan dengan adanya intensitas untuk berperilaku dengan cara positif yang akan mempengaruhi kinerja dan atau hasil organisasi yang positif. Karyawan yang terlibat secara perilaku melihat diri mereka secara

psikologis bersedia memberi lebih banyak dan sering melebihi dan melampaui dengan cara yang menjadi ciri gerakan maju mereka, seperti karyawan menunjukkan komitmen yang tinggi, proaktif dalam menyelesaikan tugas, dan bahkan bersedia untuk melakukan pekerjaan deskripsi mereka dengan mengikuti acara-acara penting di perusahaan.

Sridhar dan Thiruvankadam (2014) berpendapat bahwa perilaku karyawan yang *engaged* akan melakukan upaya ekstra untuk meningkatkan kinerja organisasi, tidak hanya dengan meningkatkan kinerjanya sendiri, melainkan dengan memfokuskan juga pada pengembangan keseluruhan organisasi. Salah satunya adalah perilaku *eRumah sakit Xtra-role behavior* yang terkait dengan penilaian organisasi tentang kinerja karyawan dan menggambarkan citra positif dari organisasi di luar pekerjaan. Maka dari itu perawat bukan hanya perilaku *in-role* saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan Rumah sakit, tetapi juga perilaku *ekstra-role* atau dikenal dengan *Organizational citizenship behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi (Organ, Padsakoff, dan MacKenzie, 2006). Menurut Robbins dan Judge (2009) mengatakan bahwa organisasi dapat dikatakan berhasil apabila karyawan dapat melakukan pekerjaan lebih dari tugas yang biasa mereka kerjakan. Untuk memperlihatkan ciri-ciri *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, seperti cara individu bekerja dengan sikap membantu meringankan

pekerjaan rekan kerja (*altruism*), peduli pada kelangsungan dan kemajuan organisasi (*conscientiousness*), bersikap toleran terhadap situasi yang kurang ideal di tempat kerja dan tanpa mengeluh (*sportsmanship*), mencegah timbulnya permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan dengan cara memberi konsultasi dan informasi (*courtesy*), menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah (*civic Virtue*). Menurut Organ, Padsakoff, dan MacKenzie (2006) menyebutkan bahwa ciri-ciri OCB yang baik bisa dilihat dari dimensi tersebut.

Menurut Guest (2002) perilaku *eRumah sakit Xtra-role* karyawan yang terlibat menunjukkan perilaku melampaui persyaratan pekerjaan mereka, seperti mengambil inisiatif untuk memecahkan masalah, atau memberikan bantuan kepada rekan kerja sebelumnya. *Organizational citizenship behavior* dapat muncul dari perilaku perawat yang memiliki pengaruh positif, termotivasi, dan menunjukkan perilaku menguntungkan bagi organisasinya. Perilaku-perilaku tersebut dapat dikenal sebagai *Employee Engagement*. Perilaku *eRumah sakit Xtra-role* yang akan terlihat yaitu seperti inisiatif dalam memecahkan masalah, siap membantu rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya dan perilaku *ekstra-role* disebut juga dengan *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* ini akan dilibatkan dengan *employee engagement* karena perawat yang akan terlibat akan menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang akan menguntungkan organisasinya (Guest, 2002).

Peneliti sebelumnya menemukan jika *employee engagement* membuat pegawai berdedikasi dan loyalitas tinggi yang menjadikannya merasa nyaman dan tidak ingin hengkang dari organisasi tersebut Macey dan Schneider (2008). Menurut Organ, Padsakoff, dan MacKenzie (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* diantaranya adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), dukungan organisasional, kualitas interaksi atasan dan bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin. Faktor yang juga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yakni *employee engagement*. Menurut Fleck dan Inceoglu (dalam Albert, 2010) mengatakan bahwa ketika karyawan memiliki *engagement*, berbagai perilaku kognitif dan afektif akan terjadi, seperti memberikan lebih banyak upaya dalam pekerjaan individu itu sendiri. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *employee engagement* terdapat hubungan yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, Artinya dalam penelitian ini, yang memiliki kecenderungan paling besar terhadap *organizational citizenship behavior* adalah *employee engagement*.

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan melalui penyebaran kuesioner dengan didapatkan 31 responden pada Rumah sakit di Kota Bandung menyatakan bahwa ternyata terdapat perilaku *eRumah sakit Xtra-role* yang dilakukan saat menjalankan tugas baik untuk individu itu sendiri, rekan kerja, maupun organisasi. Perawat mengatakan bahwa membantu rekan kerja itu penting dan itu sudah menjadi hal biasa baginya untuk saling

membantu dalam membereskan pekerjaannya. Adapun perawat yang mengatakan bahwa tugas perawat akan lebih mudah jika dikerjakan bersamaan karena itu dapat meminimalisir terjadinya penangkapan dari suatu komunikasi setiap pasien yang akan ditangani, maka dari itu perawat sudah mempunyai jadwal setiap orangnya, setiap pergantian perawat, perawat yang berjaga di pagi hari akan menjelaskan apa saja keluhan dan perawatan setiap pasien yang harus diselesaikan oleh perawat yang berjaga selanjutnya, ujar salah satu perawat di Kota Bandung. Dan dari hasil wawancara dengan dua perawat di Rumah sakit X mengatakan bahwa perawat di Rumah sakit tersebut masih kurang yang membuat perawat lainnya harus bekerja sama untuk memberikan pelayanan terhadap pasien, serta ketika sedang diadakannya rapat rutin banyak perawat yang kurang memperhatikan rekan kerjanya yang sedang berbicara dan mengungkapkan ide atau pendapatnya, mereka lebih memilih mengobrol dengan rekan kerjanya. Selanjutnya adapun hasil wawancara dengan penanggung jawab kode etik di Rumah sakit X mengatakan bahwa ada beberapa pasien yang menceritakan keluhannya di kotak saran yang berisikan perawat masih lama dalam memberikan respon, dan terkadang cuek ketika di tanya oleh pasien. Dari kasus tersebut hal ini tentu dapat memberikan pengaruh dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari perawat di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dan berperan dalam menentukan kepuasan pasien (Maweikerea et al., 2021). Adapun menurut Press Ganey (2003) menunjukkan bahwa interaksi antara perawat dan pasien merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah sakit, perawat sering kali menjadi titik kontak pertama bagi pasien dan keluarganya yang berkontribusi pada persepsi keseluruhan mengenai kualitas layanan Rumah sakit. Dimana perawat juga bertanggung jawab atas perawatan *holistic* pasien yang meliputi kebutuhan psikososial, perkembangan dan mental pasien. Seorang ahli teori perawatan, menekankan pentingnya pendekatan perawat bukan hanya *holistic* pasien, tetapi juga memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga mereka (Jean Watson, 1985).

Dimana saat ini khususnya di Rumah sakit pemerintah banyak sekali laporan mengenai kurangnya performa dan pelayanan dari Rumah sakit tersebut, salah satunya pada perawat yang sedikit tidak sebanding dengan pasien yang datang dari berbagai daerah. Banyak perawat yang mendapatkan respon negatif dari masyarakat, di lihat dari *google review* dan kotak saran yang disediakan oleh Rumah sakit mengatakan banyak perawat yang masih lama dalam memberikan respon, dan terkadang cuek ketika di tanya oleh pasien, Adapun perawat yang masih suka mengobrol ketika sedang diadakan rapat tuninan. Dari kasus tersebut seharusnya peran perawat

dapat memberikan peran ekstra kepada pasien dan lingkungan kerjanya seperti dapat eluangkan waktu lebih banyak untuk mendengarkan keluhan pasien dan memberikan dukungan emosional yang tercantum dalam tanggung jawab formal mereka, dan pada lingkungan kerja perawat dapat mengambil inisiatif untuk menjaga lingkungan kerja yang harmonis dengan cara menghargai dan memberikan motivasi kepada rekan kerja.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana “hubungan antara *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat di Rumah sakit X. “

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior* perawat di Rumah sakit X.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship Behavior* perawat di Rumah sakit X.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

B. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat memberikan *awareness* terhadap pembaca untuk meningkatkan mengenai hubungan *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap di Rumah sakit X.

C. Bagi Organisasi

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana yang bermanfaat untuk perusahaan dalam memperluas wawasan dan pengetahuan *Employee Engagement* dengan *Organizational Citizenship behavior* pada perawat di Rumah sakit X.