

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Dalam konferensi *Hospital Management Asia* di Manila pada Agustus 2017 (manajemenrumahsakit.net, 2017) terjadi pembahasan yang cukup hangat dimana didapatkan isu bahwa Manajemen Rumah sakit bergerak ke *value based health care* dan perkembangan teknologi yang membawa perubahan ini. Di dunia internasional terjadi permasalahan dimana banyak rumah sakit yang tutup, termasuk di negara Amerika Serikat. Pemerintah secara umum sebagai pembayar jaminan kesehatan meminta *value-based service*. Hal ini mengubah cara bekerja RS dari *do more* menjadi *do better* dengan penekanan pada *patient-centre*.

Di Indonesia, kesehatan merupakan urusan wajib pelayanan dasar yang wajib dilakukan oleh pemerintah Indonesia berdasarkan Undang-undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Hal tersebut memiliki arti bahwa apapun keadaan keuangan dan situasi dalam pemerintah daerah, Kesehatan merupakan urusan yang wajib selalu dilakukan kepada seluruh masyarakat Indonesia.

Sejalan dengan hasil konfrensi diatas, pada tahun 2019 ini revolusi industry 4.0 telah mendorong inovasi-inovasi teknologi dan servis yang memberikan dampak disrupti atau perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat. Ketua Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) Drg Susi Setiawaty, MARS menyatakan bahwa “Hal ini memberi

tantangan bagi dunia industri tidak terkecuali industri rumah sakit” (Investor.id, 2019). Jika kita lihat secara seksama, pertumbuhan dunia perumahsakit di Indonesia dewasa ini menunjukkan suatu kecenderungan peningkatan kompetisi yang kian besar. Selain itu, tantangan ini juga akan datang dari aspek pelayanan publik yang semakin menuntut standar pelayanan prima. Sehingga faktor kualitas SDM dan Sarana dan Prasarana menjadi dua aspek yang harus diperhatikan. Peluang yang ada kedepannya cukup memberikan kesempatan bagi organisasi untuk terus berkembang. Pemanfaatan teknologi maju dalam pelayanan publik adalah salah satu peluang yang mesti direspon oleh Rumah Sakit Umum Daerah, karena perubahan zaman yang begitu menuntut organisasi untuk bergerak cepat, mudah dan transparan. Selain itu peluang juga terlihat pada aspek pengembangan manajemen SDM.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.539/MenKes/SK/VI/1994, rumah sakit didefinisikan sebagai unit organisasi di lingkungan departemen kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada dirjen pelayanan medik, yang dipimpin oleh seorang kepala rumah sakit dan mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Fungsi rumah sakit meliputi fungsi profesional (menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan

keperawatan, pelayanan rehabilitasi kesehatan, pencegahan serta peningkatan kesehatan; sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga medis dan paramedis; sebagai tempat penelitian serta pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan), fungsi sosial (memberikan fasilitas perawatan pada penderita yang tidak mampu), dan fungsi rujukan (penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mengatur pelimpahan tugas dan tanggung jawab secara timbal balik atas masalah yang timbul, baik vertikal maupun horisontal). Oleh karena itu, pelayanan medis di rumah sakit penting bagi kesehatan masyarakat, baik dalam upaya penyembuhan maupun pencegahan.

Selain itu untuk memenangkan persaingan, Rumah Sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada para pasien, pasien harus dipuaskan sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan Rumah Sakit dan menjadi pelanggan Rumah Sakit pesaing dan akan menyebabkan penurunan kunjungan pasien. Maka dari itu, Pimpinan Rumah Sakit harus berusaha melakukan peningkatan kepuasan pasien dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien menjadi sehingga dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pasien tidak puas.

Sebuah tantangan tersendiri bagi rumah sakit untuk segera membenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya dan dalam konteks perilaku keorganisasian, perilaku baik warga organisasi yang dalam bahasa ilmiah dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB). Melalui OCB, pegawai diharapkan memahami keberadaan organisasinya dengan segala keterbatasan dan dengan suka rela memiliki komitmen terhadap keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Sebagai warga organisasi yang baik akan

tetap berperilaku positif dan bersedia dengan suka rela untuk menunjukkan berbagai perilaku kerja di luar peran yang seharusnya dijalankan (in-role), OCB yang diimplementasikan pegawai dalam bekerja pada dasarnya merupakan perwujudan perilaku rasa hormat pegawai terhadap organisasi.

OCB adalah perilaku yang didasar oleh keinginan pribadi yang dilakukan diluar tugas formalnya dan tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem pemberian penghargaan formal (Sule & Priamsa, 2018). RSUD dr. Sadikin Kota PARIAMAN sangat membutuhkan kinerja tenaga kerja yang produktif, OCB memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja. Karyawan dengan OCB yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya didalam suatu organisasi. Kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan organisasi.

Para pakar organisasi menyimpulkan pentingnya *organizational citizenship behavior* bagi keberhasilan sebuah organisasi, karena *organizational citizenship behavior* menimbulkan dampak positif bagi organisasi, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja kelompok, dan menurunkan tingkat *turnover*. Pentingnya *organizational citizenship behavior* secara praktis adalah pada kemampuannya untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kreativitas organisasi melalui kontribusinya dalam transformasi sumber daya, inovasi dan adaptabilitas (Organ, 1988).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengembangan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Riane dkk, 2018) yang menguji keterkaitan antara *Spiritual Leadership* pada *Quality of Work life*, Kepuasan kerja dan *Organizational citizenship behavior* yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh

tidak langsung yang signifikan dari *spiritual leadership* pada OCB melalui QWL dan *spiritual leadership* di OCB melalui kepuasan kerja. Semakin tinggi *spiritual leadership* semakin tinggi OCB, jika QWL juga tinggi, dan semakin tinggi *spiritual leadership* semakin tinggi OCB.

Penelitian sebelumnya tentang OCB kebanyakan diterapkan pada karyawan perbankan dan tenaga pendidik sebagai responden (Aslam & Sadaqat, 2011; Usmani & Jamal, 2013; Oge dk 2014; Hans dkk, 2015). penelitian kali ini, mencoba menguji OCB pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.

Untuk menyelidiki lebih jauh fenomena OCB pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman, maka dilakukan survey awal dengan penelitian ini dilakukan pada 15 orang pegawai ASN RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman, dimana hasil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Survei *Organizational Citizenship Behavior* pada RSUD dr. Sadikin
Kota PARIAMAN

No	Pertanyaan	Jumlah Pengamatan	Jawaban			
			Orang		Persentase %	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
1.	Saya tidak menghabiskan waktu untuk mengeluh tentang sesuatu yang sepele	15	11	4	73,3	26,7
2.	Saya tidak membesar-besarkan masalah	15	10	5	66,6	33,4
3.	Saya tidak memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan tetapi pada sisi positif.	15	12	3	80	20
4.	Selalu mengikuti perkembangan kemajuan RSUD dr. Sadikin	15	10	5	66,6	33,4
5.	Melakukan sesuatu yang kurang penting tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik RSUD dr. Sadikin	15	6	9	40	60
6.	Mengambil resiko tidak menyetujui untuk menyatakan keyakinan saya tentang apa yang paling baik untuk RSUD dr. Sadikin	15	2	13	13,3	86,7
7.	Dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur	15	5	10	33,3	66,7
8.	Menyerahkan laporan progres (perkembangan) dan rencana kerja lebih awal dari pada yang seharusnya	15	6	9	40	60
9	Mengangkat telepon dan memberi balasan terhadap permintaan informasi secara spontan (segera)	15	7	8	46,6	53,4
10	Membantu memberikan orientasi terhadap pegawai baru walaupun sebenarnya tidak diharuskan	15	5	10	33,3	66,7
11	Selalu siap membantu atau mengeluarkan tangan kepada orang-orang yang memerlukan	15	2	13	13,3	86,7
12	Mau meluangkan waktu untuk membantu kepada orang lain	15	3	12	20	80
Rata-rata					43,8	56,2

Sumber : Hasil Survey 2019

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 diatas, bahwa mayoritas responden memberikan jawaban dengan kategori tidak, yaitu sebesar 56,2 %, hal ini bermakna bahwa rendahnya tingkat OCB pegawai pada RSUD dr. Sadikin

Kota Pariaman, misalnya sebanyak 86,7 % pegawai menyatakan tidak siap membantu rekan kerjanya.

Secara umum dapat diketahui bahwa dalam suatu perusahaan terdapat berbagai sumber daya sebagai penggerak aktivitasnya, baik berupa sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang namun sumber daya manusia memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan.

Sehingga untuk merespons secara efisien terhadap perubahan, organisasi perlu memanfaatkan secara efektif sumber daya manusia, dimana perkembangan, kemajuan, dan keharmonisan organisasi tentulah bergantung terhadap budaya kepemimpinan, dan salah satu teori dalam menyikapi fenomena tersebut adalah *Spiritual Leadership* (SL) yang merupakan model kepemimpinan kausal yang dirancang untuk menciptakan motivasi intrinsik (Khiabani dkk, 2016).

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap manajemen Rumah Sakit dengan studi kasus Rumah Sakit Umum Pemerintah dr. Sadikin Kota Pariaman dan menggunakan variabel *Spiritual Leadership* (SL), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Quality Work Life* (QWL), *Job Satisfaction* atau Kepuasan Kerja, sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Spiritual Leadership* dan *Quality Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja sebagai mediasi (Studi kasus RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman).**

1.2. Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian antara lain :

1. Apakah *spiritual leadership* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
2. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
3. Apakah *spiritual leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
4. Apakah *quality of work life* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
6. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara *spiritual leadership* dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
7. Apakah kepuasan kerja memediasi hubungan antara *quality of work life* dan *organization citizenship behavior* pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.

1.3. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian secara spesifik berdasarkan perumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui dan menganalisa secara empiris pengaruh dari :

1. *Spiritual leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
2. *Quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
3. *Spiritual leadership* terhadap kepuasan kerja pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
4. *Quality of work life* terhadap kepuasan kerja pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
5. Kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
6. Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara *spiritual leadership* dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.
7. Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* pada RSUD dr. Sadikin Kota Pariaman.

1.4. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat terhadap RSUD dr. Sadikin Kota PARIAMAN dalam hal pengambilan keputusan dan kebijakan. Selain itu, diharapkan RSUD dr. Sadikin Kota PARIAMAN dapat mencari bagaimana cara meningkatkan OCB yang berdampak pada peningkatan kinerja atau efektifitas organisasi.