

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah faktor kunci berjalannya aktivitas didalam organisasi dan penentu kesuksesan organisasi. Sumber daya manusia yang optimal adalah kunci yang harus dimiliki oleh tiap-tiap organisasi (Asrunputri, 2020). Dengan begitu perusahaan harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang berkompeten. Sumber daya manusia yang berkualitas inilah yang menjadi aset penting bagi instansi khususnya yang bergerak di bidang kesehatan, juga perannya dalam menunjang aktivitas dalam instansi serta keberhasilan instansi. Setiap instansi juga perlu memberikan dorongan agar sumber daya manusia yang dimilikinya dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya.

Sering kali suatu instansi hanya menuntut karyawannya agar dapat memberikan peran dan kontribusi yang lebih tanpa mengetahui faktor yang menjadi pendorongnya. Peran ekstra atau kontribusi ekstra di dalam organisasi ini dijelaskan oleh Organ (2006) sebagai suatu perilaku sukarela, tanpa diperintah, dikendalikan, tidak dipengaruhi oleh kompensasi, serta dapat meningkatkan kinerja organisasi, yang kemudian dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Jika karyawan dalam sebuah instansi memiliki OCB yang baik, maka dia dapat mengendalikan perilakunya sendiri dan mampu memilih sesuai dengan kebutuhan instansi tempatnya bekerja. Dalam dunia kerja yang semakin modern ini, tugas karyawan pun semakin banyak, sehingga instansi memerlukan perilaku OCB yang baik seperti, berpendapat, menghindari konflik, membantu rekan tim, dan dapat mengendalikan gangguan kerja yang kadang terjadi. Salah satu tujuan yang diinginkan oleh organisasi, adalah memiliki karyawan

yang berperilaku OCB. Salah satu langkah yang diambil oleh organisasi dalam usaha untuk meningkatkan perilaku OCB adalah dengan memperhatikan faktor-faktornya (Putra, 2018).

Faktor yang dapat mendorong munculnya perilaku OCB ini adalah gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja. Gaya kepemimpinan sebagai faktor pendorong OCB sebagaimana menurut penelitian terdahulu oleh (Kartini, 2017) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap OCB. Gaya kepemimpinan merupakan cara seseorang dalam mempengaruhi orang lain. Gaya kepemimpinan menjadi faktor muncul perilaku OCB ini karena persepsi karyawan terhadap pemimpinnya. Karyawan yang mempersepsikan pemimpinnya dengan baik mereka akan merasa dihargai oleh instansi dimana ia bekerja.

Gaya kepemimpinan yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga karyawan mampu bekerja lebih dari yang diharapkan instansi. Jika gaya kepemimpinan sesuai dan tepat maka karyawan akan memiliki keinginan untuk dapat berprestasi dan akan mendorong munculnya perilaku OCB.

Faktor selain gaya kepemimpinan adalah menciptakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja sebagai faktor pendorong OCB sebagaimana menurut penelitian terdahulu Gunastri (2019) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka OCB karyawan juga akan meningkat. Menurut Swaminathan (2013) peningkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) berhubungan dengan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, jika karyawan merasakan kepuasan kerja yang baik dan tinggi maka akan memberikan pengaruh pada kinerja serta perilaku OCB karyawan dalam instansi.

Pemimpin yang baik akan menghasilkan karyawan dengan OCB yang tinggi tentunya didukung dengan kepuasan kerja yang tinggi pula (Asrunputri, 2020). Kepuasan didefinisikan sebagai suatu keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Swagaretha, 2016). Karyawan yang memiliki kepuasan kerja, memiliki memiliki konsep akan hasil, perlakuan dan prosedur yang adil, sehingga perlu adanya kepercayaan antar karyawan dan atasan, maka karyawan akan dengan sukarela bertindak melebihi harapan organisasi (Nurusyifa, 2018). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berusaha melakukan pekerjaannya dengan maksimal, dan bahkan melakukan hal-hal lain diluar tuntutan pekerjaan formal nya yang memberikan dampak positif bagi setiap instansi (Gita, 2019).

Karyawan-karayawan pada sektor pelayanan kesehatan seperti puskesmas, yang akan berinteraksi langsung melayani konsumen dan sangat diharapkan mampu menampilkan OCB pada saat bekerja. OCB merupakan perilaku yang sangat penting bagi SDM rumah sakit atau puskesmas, karena pasien sebagai konsumen utama membutuhkan perawatan khusus dan perilaku positif dari perawat dan dokter dan petugas kesehatan lainnya dalam memperkuat semangat dan kemajuan kesehatan mereka (Goudarzvandchegini, 2011). Tidak hanya itu menurut Kolade (2014), OCB juga mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kemudian yang pada akhirnya bermuara terhadap pencapaian kinerja yang diharapkan rumah sakit.

Dunia pelayanan adalah dunia tanpa batas yang terus berkembang dan terus menuntut inovasi menuju lebih baik. Di dalam industri jasa, karyawan yang melakukan kontak langsung dengan konsumen merupakan representatif dari organisasi dan kualitas jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut (Bambale, 2011). Dalam hal ini tenaga kesehatan merupakan ujung

tombak puskesmas yang menjadi salah satu kunci pelayanan dari puskesmas. Hal tersebut menjadikan perilaku tenaga kesehatan memainkan peranan penting dalam pelayanan. Tenaga kesehatan di puskesmas dituntut harus bisa memberikan pelayanan kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimana pun kondisi dan keadaan pekerjaan. Dengan tuntutan seperti itu, tenaga kesehatan merupakan salah satu dari elemen puskesmas yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi OCB.

Puskesmas IV Koto Kinali merupakan puskesmas yang terletak di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat. Terdapat beberapa bidang profesi di puskesmas tersebut, yaitu; dokter, perawat, bidan, farmasi, kesling dll. Berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap 15 orang tenaga kesehatan secara acak di Puskesmas IV Koto Kinali didapatkan hasil :

**Tabel 1. 1 Hasil Survey Awal**

No	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			Indikator 5				Total	%	Ket.
	a	b	C	a	b	c	a	b	c	A	b	c	A	b	c	d			
1	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	39	48.8	Rendah
2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	33	41.3	Rendah
3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	36	45	Rendah
4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	42	52.5	Rendah
5	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	53	66.3	Tinggi
6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	52	65	Tinggi
7	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	56	70	Tinggi
8	1	2	2	4	3	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	42	52.5	Rendah
9	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	37	46.3	Rendah
10	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	41	51.3	Rendah
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	55	68.8	Tinggi
12	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	44	55	Rendah
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	57	71.3	Tinggi
14	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	58	72.5	Tinggi
15	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	42	52.5	Rendah

Sumber: Pra Survei (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas terlihat untuk beberapa aktivitas beberapa orang karyawan masih memiliki OCB yang rendah saat bekerja di Puskesmas IV Koto Kinali, hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diberikan dari beberapa pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pada dasarnya kita tahu bahwa OCB merupakan perilaku organisasional atau instansi yang cukup penting karena dapat memberikan pengaruh yang positif baik bagi karyawan maupun instansi. Selain itu OCB menjadi perilaku sukarela juga menjadi perilaku yang terbentuk karena adanya kepuasan kerja dari karyawannya, sehingga dapat dikatakan bahwa instansi bisa membentuk OCB pada karyawan salah satunya dengan cara mencapai kepuasan kerja karyawannya. Pada setiap instansi OCB tentu terlihat pada beberapa karyawan, namun instansi ingin bagaimana nilai-nilai pada OCB ini dapat muncul dalam diri setiap karyawan seiring dengan tingkat kepuasan kerja karyawan di Puskesmas IV Koto Kinali.

Berdasarkan latar belakang dan ulasan diatas maka penelitian ini dilakukan dengan mengangkat judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Petugas Kesehatan di Puskesmas IV Koto Kinali Pasaman Barat”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba merumuskan masalah pokok yang di teliti adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh gaya kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada petugas kesehatan di Puskesmas IV Koto Kinali ?
2. Bagaimanakah pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada petugas kesehatan di Puskesmas IV Koto Kinali ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi Akademis

Harapannya adalah mampu meningkatkan wawasan serta informasi bacaan untuk segala pihak yang memerlukannya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Bagi Puskesmas IV Koto Kinali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian oleh Puskesmas IV Koto Kinali dalam pengambilan keputusan dalam upaya melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan dan juga dapat memberikan masukan bagi puskesmas sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi ataupun kebijakan instansi khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan sebuah instansi.