

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit salah satu instansi yang mengutamakan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat. Pada saat ini terjadi pergeseran mengenai arti pelayanan yang bersifat publik menjadi suatu pelayanan yang bersifat individualistis. Hal ini sangat berkaitan dengan tugas seorang perawat rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Permasalahan yang terjadi saat ini oleh rumah sakit agar mencapai keberhasilan adalah masalah antara sumber daya manusia dengan organisasi, yang berkaitan dengan tuntutan-tuntutan baik dari organisasi maupun sumber daya manusia itu sendiri. Penelitian ini lebih memfokuskan diri kepada permasalahan yang terjadi antara sumber daya manusia yang satu dengan yang lain dalam melakukan tugasnya di rumah sakit. Sumber daya manusia itu yaitu perawat.

Tugas perawat membantu pekerjaan seorang dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga kerja perawat yang merupakan "*The caring profession*" mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual merupakan pelayanan yang unik dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibanding pelayanan lainnya. Pelayanan rumah sakit akan maksimal apabila adanya hubungan kerjasama yang baik antara sumber daya manusia, dalam hal ini antar perawat dengan perawat. Aspek perilaku



mengerjakan kewajiban di luar tugas kerja dan adanya hubungan kerjasama yang baik dalam organisasi disebut *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB).

*Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) merupakan perilaku di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan perusahaan, namun memiliki dampak yang baik bagi perusahaan. Lebih lanjut, OCB ini berpotensi meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kualitas dan kuantitas kinerja kelompok (Truckenbrodt, 2000; Hughes, *et al.*, 2002; Byrne, 2003). Perilaku-perilaku yang termasuk dalam OCB : (1) kesadaran pegawai untuk menjaga kerja sama (kekompakkan) antar anggota atau unit organisasi, (2) melindungi kepentingan organisasi, (3) memberikan saran kreatif untuk perbaikan organisasi, (4) menambah tanggung jawab pribadi, selain tanggung jawab formal, (5) menambah pengetahuan atas inisiatif sendiri, (6) menunjukkan citra positif di lingkungan luar (Scholl, 2002). OCB didefinisikan sebagai konstruk multidimensi. Para peneliti perilaku organisasi mengidentifikasi lima dimensi yang membangun konstruk OCB, meliputi: *altruism, courtesy, conscientiousness, sportsmanship, and civic virtue* (Koopman, 2003).

Keberhasilan seorang perawat dalam pembentukan hubungan dan situasi yang baik, menurut Gunarsa (1989) antara lain ditentukan oleh kemampuannya berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan bekerjasama. Untuk itu maka dibutuhkan tenaga perawat yang bersedia memberikan kontribusi yang tinggi terhadap rumah sakit, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan terbaik pada pasien, baik dalam kinerja individu