

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Instansi pemerintahan saat ini berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik. Begitu pula dengan lembaga kesehatan (Aafiyah et al., 2018). Kesehatan penduduk masih perlu mendapat perhatian secara lebih serius dari semua pihak, karena dampaknya dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia dimasa yang akan datang. Upaya menunjang dan mencapai tujuan tersebut, pemerintah mewujudkannya melalui institusi pelayanan kesehatan yang mengemban visi misi pembangunan kesehatan atau yang biasa disebut pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas (Ayuningsih, 2021).

Puskemas merupakan insitusi pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan (Ayuningsih, 2021). Salah satunya UPT (Unit Pelayanan Teknis) Puskesmas Kisam Ilir yang berada diwilayah Desa Tanjung Jati Kecamatan Kisam Ilir. Sebagai organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya perilaku pegawai puskesmas juga perlu diperhatikan, karena dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. (Rosmawati & Jermawinsyah, 2018) puskesmas dapat mengetahui

kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan pegawai.

Kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai Priansa (2020:270). Sesuai hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di puskesmas kisam ilir menemukan beberapa permasalahan yang perlu dicermati dalam hal kinerja pegawai dimana masih belum sesuai dengan keinginan serta kepuasan yang dirasakan masyarakat. Seperti masih sering terdengarnya keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih adanya pegawai puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan dikarenakan keterlambatan pegawai masuk kerja, ketepatan penggunaan waktu pegawai untuk pasien yang masih kurang sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan membuat pasien menunggu giliran untuk dilayani dan memakan waktu yang lebih lama Serta masih kurangnya rasa tanggungjawab pegawai dalam bekerja memberikan pelayanan bagi pasien. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja, pegawai dengan OCB yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya didalam suatu instansi (Setyawan & Utami, 2017).

Penelitian (Fatmawati et al., 2022) mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai pada dinas perhubungan kabupaten

Magetan. Riset ini menjelaskan hubungan positif antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pada pegawai, dimana semakin baik perilaku OCB maka semakin baik pula kinerja pegawainya. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, (Aafiyah et al., 2018) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* pada pegawai memiliki hubungan yang positif dengan kinerja pegawainya.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Data Keterlambatan
Pegawai UPT Puskesmas Kisam Ilir
Periode Januari-Juli 2023

Bulan	Jumlah Karyawan	Banyaknya Karyawan Yang Terlambat
Januari	43	11 (orang)
Febuari	45	15 (orang)
Maret	45	12 (orang)
April	45	9 (orang)
Mei	45	15 (orang)
Juni	45	12 (orang)
Juli	45	18 (orang)
Total		92 (orang)

Sumber: UPT. Puskesmas Kisam Ilir 2023

Berdasarkan data diatas ditemukan bahwa tingkat keterlambatan dan ketidak patuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku di UPT. Puskesmas Kisam Ilir yang masih cukup tinggi. Selain keterlambatan masuk kerja, hasil observasi juga menemukan masih banyak nya karyawan yang terlambat bekerja setelah jam istirahat. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya OCB karyawan pada dimensi *Conscientiousness* masih belum terpenuhi.

Masalah lain terkait dengan OCB pegawai UPT. Puskesmas Kisam Ilir tercermin dari hasil observasi langsung mengenai dimensi *Altruism* yang

mengindikasikan sikap kesukarelaan pegawai dalam membantu pegawai lain dalam pelaksanaan tugasnya. Dari harapan tersebut faktanya masih kurangnya kerjasama dengan rekan kerja lainnya, dimana karyawan tidak saling membantu pada saat melakukan pekerjaan dan karyawan juga tidak tanggap pada saat karyawan lain membutuhkan bantuan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa perilaku OCB pada pegawai UPT. Puskesmas Kisam Ilir masih rendah.

Menurut Titisari (2014:4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. (Setiani & Hidayat, 2020) *Organizational citizenship behavior* merupakan kebebasan berperilaku seseorang diluar dari tugas dan peraturan organisasi sehingga tidak dapat imbalan dari organisasi namun apabila dilakukan oleh pegawai dapat meningkatkan kinerja. (Adha et al., 2019) Selain itu Faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah kepuasan kerja.

Haris dkk (2023:10), Kepuasan kerja pegawai adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat berupa sikap positif atau negatif, puas atau tidak puas. sedangkan menurut Priansa (2020:315) kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah suka atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti kondisi kerja mereka cukup memuaskan, baik tempat maupun kenyamanan dalam bekerja. Dengan kondisi tersebut pegawai seharusnya sudah bisa merasakan kepuasan kerja sehingga mampu untuk meningkatkan kinerja. Akan tetapi pada kenyataannya pegawai masih ada yang belum merasakan kepuasan dalam bekerja, karena hubungan sesama rekan kerja masih belum terjalin dengan baik terlihat dari adanya pegawai yang merasa mempertahankan pendapat yang dianggap benar, ingin merasa menonjol dari pegawai lain, bersikap egois dan tak mau membantu kesulitan temannya, sehingga kadang membuat pegawai lain mengeluh.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian di UPT. Puskesmas Kisam Ilir dengan judul “**Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPT. Puskesmas Kisam Ilir**”

2. Rumusan Masalah

Apakah pengaruh *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai UPT. Puskesmas Kisam Ilir baik secara parsial maupun simultan ?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai UPT Puskesmas Kisam Ilir baik secara parsial maupun simultan.

4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Peneliti dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang di dapat pada saat kuliah.

2. Bagi Organisasi Atau Lembaga

Sebagai bahan acuan atau bahan masukan yang dapat dipergunakan didalam meningkatkan kinerja pegawai dengan efektif dan efisien, dan mendapatkan kebijakan mengenai *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja yang baik dan kondusif bagi pegawai.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.