

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, instansi pemerintah berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik, begitu pula dengan lembaga kesehatan. Pembenahan tersebut dapat dimulai dari pemerintahan pusat kemudian diikuti oleh pemerintahan daerah. Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2016 jumlah lembaga kesehatan rumah sakit pemerintah provinsi Jawa timur sebanyak 56 lembaga, sedangkan pada rumah sakit swasta sebanyak 160 lembaga dan pada puskesmas sebanyak 960. Dengan banyaknya jumlah lembaga kesehatan disuatu daerah dapat mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Undang-undang Nomer 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan bahwa penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit mulai bekerja keras untuk meningkatkan mutu pelayanan guna bersaing ditingkat global. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat baik di kota maupun desa, Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, melalui kinerja, kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai.

Menurut Soepono & Veronika dalam Asfiah (2024:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit akan dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang maksimal dan optimal dalam melayani pasiennya. Perawat mendominasi jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga memegang peranan penting karena perawat bertugas selama 24 jam melayani pasien. Perawat akan dituntut memberikan kinerja yang baik karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien. Kinerja perawat menunjukkan kontribusi yang diberikan terhadap puskesmas tempatnya bekerja, sekaligus mencerminkan kinerja sebuah puskesmas karena pasien akan sering berhubungan secara langsung dengan perawat.

UPT (Unit Pelayanan Teknis) Puskesmas Pengaringan yang merupakan Puskesmas milik pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu, sebagai yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya kinerja pegawai puskesmas harus ditonjolkan. Hal ini bisa ditunjukkan oleh para pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelayanan kepada pasien untuk mencapai tujuan dari puskesmas. Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji mengadakan pelayanan rawat jalan dan belum mengadakan rawat inap. Akan tetapi meskipun begitu Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji terkadang masih memiliki kendala dalam melakukan pelayanan pada saat sedang mengalami lonjakan pasien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pegawai diperlukan sikap sukarela dan tolong menolong dari seorang perawat untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkan yaitu yang disebut

organizational citizenship behavior (OCB). Menurut Batson dalam Hendarto (2018:3) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku membantu orang lain, terlepas dari motif si penolong. Selain *organizational citizenship behavior*, disiplin kerja juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Fathoni (2017:172) disiplin kerja merupakan sikap pegawai yang mematuhi semua peraturan organisasi, seperti datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, tidak mangkir. Sedangkan menurut Lateiner dalam Sutrisno (2019:87) disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang didalam tubuh pegawai dan menyebabkan pegawai dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku.

Berdasarkan hasil observasi terdapat permasalahan di UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu terkait *organizational citizenship behavior* dimana terkadang sikap menolong pegawai yang terlihat dari lambatnya pegawai di UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam bertindak untuk menolong sesama rekan kerja. Terlihat pada saat ada kegiatan posyandu yang sedang ramai pasien sehingga terlihat tidak beraturan antrian yang panjang membuat pasien lama menunggu dan kegiatan administrasi serta pelayanan terlihat lambat, maka sering didapati pegawai yang tidak bertugas sebagai petugas posyandu saat itu tidak cepat untuk membantu menangani permasalahan tersebut sehingga terlihat pegawai tidak dapat bekerja dengan baik. Selain itu kurang pedulinya pegawai saat ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan terlihat kebingungan pegawai tidak cepat untuk menanyai masyarakat tersebut terhadap keperluannya, mereka baru akan cepat jika

memiliki keperluan langsung pada bagian mereka bekerja, seperti masyarakat yang kebingungan untuk ke Poli Gigi terlihat ada pegawai puskesmas lain yang mondar mandir berjalan di luar ruangan, melihat masyarakat ini kebingungan tidak berinisiatif menanyakan apa keperluan masyarakat tersebut. Indikator lainnya yaitu sopan santun, dimana pegawai UPTD

Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu masih ada yang kurang dalam melayani terkait senyum sapa salam, kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat memperlihatkan sopan santun yang kurang pada sebagian pegawai. Selain itu juga pada indikator mendahulukan kepentingan orang lain, terlihat bahwa pegawai lebih mementingkan kepentingannya terlebih dahulu dibandingkan kepentingan orang lain seperti halnya terdapat kebingungan masyarakat untuk berobat kurang pekanya pegawai untuk melayani masyarakat dikarenakan mementingkan kesibukan mereka sendiri.

Selain *organizational citizenship behavior* pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu juga memiliki permasalahan terkait disiplin kerja hal ini disebabkan karena mayoritas pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu adalah berdomisili dari Baturaja sehingga terkadang pegawai mengalami keterlambatan datang ke UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu, sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat dan terkadang pasien sudah menunggu untuk melakukan pengobatan. Masuk kerja pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu pukul 07.00 akan tetapi pegawai sering datang lewat dari jam tersebut, tidak ada sanksi hukuman yang jelas terkait

ketidaksiplinan pegawai tersebut. Selain itu kurangnya teladan pemimpin membuat pegawai terkadang lalai dan mengabaikan kedisiplinan, hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan pemimpin dikarenakan pemimpin sering melakukan dinas luar.

Kinerja pegawai UPTD puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji masih jauh dari harapan masyarakat, hal ini dikarenakan kurang cepatnya pegawai dalam menangani keluhan pasien seperti terlihat pegawai tidak memiliki pekerjaan yang padat atau pegawai sedang bercerita antar sesama rekan kerja tetapi pasien disuruh menunggu hal ini menjadi keluhan masyarakat yang pernah melakukan pengobatan. Selain itu pelayanan yang lambat pada saat masyarakat ingin mendaftar ke petugas administrasi untuk melakukan pengobatan sehingga sering kali masyarakat menunggu cukup lama hanya untuk mendaftar saja.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah *organizational citizenship behavior* dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan dan menambah wawasan peneliti mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dan Disiplin Kerja.
2. Menambah pengetahuan dan menambah wawasan peneliti mengenai Kinerja Pegawai.
3. Menambah pengetahuan dan menambah wawasan peneliti mengenai Pegawai UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu.

b. Bagi UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji

1. Menjadi bahan masukan bagi Kepala UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai.
2. Menjadi bahan masukan bagi Kepala UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji Kabupaten Ogan Komering Ulu terhadap Disiplin Pegawai.
3. Menjadi bahan masukan bagi pimpinan terhadap peningkatkan Kinerja Pegawai.

c. Bagi Universitas

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan skripsi.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan materi tentang tentang *Organizational Citizenship Behavior*, Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai.