

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Rencana Pengurangan Angka Kematian dan Kesakitan Ibu dan Bayi merupakan upaya yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan serta Kementerian Kordinasi Kesejahteraan Rakyat dalam memenuhi salah satu target millennium development goals (MDGs) yang merupakan kesepakatan 189 kepala negara melalaui Deklarasi Milenium tahun 2000 di PBB yaitu menekan angka tingkat kematian anak dan ibu di Indonesia pada tahun 2015. Seperti diketahui, pada tahun 2015, angka kematian bayi ditargetkan turun dari kondisi terakhir yakni 34 bayi per 1000 kelahiran hidup, menjadi 23 bayi per 1000 kelahiran hidup (<http://kesehatan.liputan6.com>).

Dalam hal ini rumah sakit merupakan instansi yang sangat berpengaruh dalam usaha pelayanan kesehatan terhadap ibu dan bayi. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Upaya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut mencakup pelayanan terhadap ibu dan anak yang di dalamnya mencakup pelayanan kesehatan ibu hamil semenjak masa prenatal hingga perawatan ibu dan bayi setelah masa kelahiran bayi.

Rumah Sakit “X” yang berada di kota Bandung didirikan pada tahun 1900 kemudian pada tahun 1965 sampai dengan sekarang, Rumah Sakit “X” dipergunakan oleh salah satu Universitas Swasta di Kota Bandung sebagai Rumah Sakit Pendidikan. Rumah Sakit “X” adalah Rumah sakit Pendidikan Utama yang merupakan wahana pendidikan, pelayanan, penelitian dan pengembangan untuk tenaga profesi dokter, perawat, bidan serta tenaga kesehatan lainnya. Namun di samping hal tersebut rumah sakit turut memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat umum yaitu perawaran medis yang berupa instalasi gawat darurat, kamar bedah, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, instalasi perawatan intensif serta pelayanan pendukung yang berupa hemodialisa, instalasi laboratorium, instalasi nutrisi klinik, radiologi, instalasi farmasi, instalasi rehabilitasi medik, pelayanan medikal *check up* dan *home care*.

Rumah Sakit “X” berkomitmen melaksanakan visi serta misi yang dimilikinya dengan berlandaskan kasih dan senantiasa mengupayakan pelayanan yang prima melalui peningkatan mutu sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan yang prima tersebut mencakup pelayanan terhadap kesehatan ibu hamil semenjak masa prenatal hingga perawatan ibu dan bayi setelah masa kelahiran bayi.

Pelayanan kesehatan terhadap ibu dan bayi secara langsung tidak dapat dilepaskan dari peran para bidan, baik yang berada dalam instansi rumah sakit maupun yang mendirikan praktek secara mandiri. Ikatan Bidan Indonesia (IBI) menetapkan bahwa Bidan Indonesia adalah seorang perempuan yang lulus dari

pendidikan Bidan yang diakui pemerintah dan organisasi profesi di wilayah Negara Republik Indonesia serta memiliki kompetensi dan kualifikasi untuk diregister, sertifikasi dan atau secara sah mendapat ijin untuk menjalankan praktik kebidanan. (<http://www.scribd.com/>)

Pada Rumah Sakit “X” terdapat 21 orang bidan yang bertugas memberikan pelayanan terhadap ibu dan bayi. Dalam sehari terdapat sekitar 21 orang bidan yang bertugas dalam tiga *shift*. Pada bagian bersalin terdapat sekitar 6 orang bidan yang bertugas dan pada setiap *shift*-nya terbagi atas dua orang bidan. Pada bagian bangsal bayi (SAL) terdapat sekitar 9 orang bidan yang terbagi menjadi 3 (tiga) orang bidan yang bertugas pada setiap *shift*-nya kemudian terdapat enam orang bidan yang bertugas pada ruang perawatan (nifas) yang terbagi menjadi 2 (dua) orang bidan pada setiap *shift*-nya. Kepala bidan yang bekerja pada Rumah Sakit “X” di kota Bandung menuturkan bahwa para bidan di ketiga bagian tersebut dimungkinkan untuk saling membantu pekerjaan dari bagian lain yang sedang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas walaupun hal tersebut tidak tertulis secara eksplisit dalam aturan kerja para bidan tersebut karena di dalam aturan tersebut hanya mencantumkan bahwa para bidan tersebut walaupun bertugas di dalam bangsal yang berbeda namun mereka merupakan sebuah tim.

Pada bagian bersalin terdapat sekitar 6 orang bidan yang bertugas dan pada setiap *shift*-nya terbagi atas dua orang bidan. Secara umum ruangan persalinan memiliki tugas untuk melayani para ibu hamil yang akan melaksanakan proses melahirkan, operasi *laparotomi*, *curratage* serta tindakan lainnya. Secara

khusus bidan-bidan yang bertugas pada ruang bersalin memiliki uraian tugas sebagai berikut yaitu pada pukul 07.00- 08.00 (bagi yang mendapat giliran untuk shift pagi) yaitu briefing pagi dan serah terima pasien dari bidan yang bertugas di malam hari kemudian dilanjutkan dengan observasi detak jantung janin dan keadaan pasien serta tanda-tanda vital pada pasien tertentu. Melakukan penerimaan inventaris alat-alat. Serah terima rencana program dokter (mis:operasi melahirkan, atau *curretage*), melaksanakan dekontaminasi pada tempat tidur dan *baby tafel*. Kemudian menerima pasien baru (poli kandungan, rujukan, datang sendiri maupun dari UGD), menjelaskan hasil pemeriksaan ataupun kemajuan persalinan kepada suami ataupun keluarga, menjelaskan prosedur registrasi dan tindakan, mengobservasi kontraksi dan detak jantung pada ibu hamil *impartu fase laten* setiap satu jam sekali dan 30 menit sekali pada ibu hamil *impartu fase aktif* mengobservasi tanda-tanda vital dan kemajuan persalinan setiap 4 jam ataupun bila terjadi indikasi, memasukan hasil pemeriksaan ke dalam partograf sebagai alat pantau persalinan,

Kemudian melakukan asuhan kebidanan sesuai diagnosa dan kebutuhan pasien, menolong persalinan bila pembukaan lengkap, menolong persalinan spontan atau *vaccum* pada pasien dokter kandungan, merawat bayi baru lahir yang meliputi (membersihkan badan bayi) , pemeriksaan fisik, identifikasi, menjelaskan prosedur registrasi bayi), melaksanakan program dokter untuk induksi persalinan, melaksanakan program dokter untuk induksi persalinan dengan *infuse* maupun cara lain, mempersiapkan pasien yang akan menjalani operasi melahirkan ,mempersiapkan pasien yang akan dilakukan *curretage* (ODS),

melakukan asuhan pada pasien dengan *post partum spontan*. Kemudian kembali melaksanakan tugas selanjutnya yaitu membereskan dan merapikan tempat tidur serta membuat laporan pasien di kamar bersalin. Pada saat berakhirnya waktu dinas pagi, bidan tersebut melaksanakan serah terima pasien dengan tugas dinas selanjutnya. Pada dinas selanjutnya yaitu dinas siang dan malam kurang lebih memiliki tugas-tugas yang hampir serupa dengan tugas dan tanggung jawab pada dinas pagi.

Secara umum bidan yang bertugas di ruangan nifas bertanggung jawab terhadap perawatan ibu yang telah menyelesaikan proses melahirkan. Pada ruang nifas terdapat enam orang bidan yang bertugas pada ruang perawatan (*nifas*) yang terbagi menjadi 2 orang bidan pada setiap *shift*-nya. Para bidan diruangan ini memiliki uraian tugas sebagai berikut Pada pukul 07.00-08.00 (untuk bidan yang mendapat giliran *shift* pagi) yaitu *briefing* pagi dan serah terima pasien dari bidan yang bertugas di malam hari kemudian dilanjutkan dengan *prosperium* yaitu pengecekan terhadap kondisi serta tanda-tanda vital pasien, memberikan obat pagi kepada pasien, mempersiapkan dan melaksanakan rawat gabung, merapikan dan membersihkan tempat tidur, kembali mengadakan pengukuran terhadap tanda-tanda vital ibu, memberikan obat siang kepada ibu, mengontrol *intake-input* (misalkan kateter, kantung darah) pada ibu, membuat laporan dinas. Kemudian melaksanakan serah terima tugas dengan *shift* selanjutnya. Pada dinas selanjutnya yaitu dinas siang dan malam kurang lebih memiliki tugas-tugas yang hampir serupa dengan tugas dan tanggung jawab pada dinas pagi. Namun terdapat tugas

tambahan pada dinas malam yaitu membuat sensus harian serta melaksanakan *morning care*.

Bidan yang bertugas pada ruang bayi atau SAL secara umum bertanggung jawab terhadap pelayanan bayi yang baru dilahirkan. Pada bagian bangsal bayi (SAL) terdapat sekitar 9 orang bidan yang terbagi menjadi 3 (tiga) orang bidan yang bertugas pada setiap shiftnya. Para bidan tersebut secara khusus memiliki tugas sebagai berikut pada pukul 07.00-08.00 (pada bidan yang bertugas di *shift* pagi) yaitu *briefing* pagi dan serah terima bayi dari bidan yang bertugas malam hari kemudian dilanjutkan dengan memberi minum bayi, mengganti popok bayi, memberi injeksi atau obat oral pada bayi, menjemur bayi, melaksanakan rawat gabung, menyiapkan *baby show*, memberi minum bayi, mengganti popok bayi, mengukur tanda-tanda vital bayi, membuat laporan dinas pagi. Kemudian melaksanakan operan dengan dinas selanjutnya. Pada dinas selanjutnya yaitu dinas siang dan malam kurang lebih memiliki tugas-tugas yang hampir serupa dengan tugas dan tanggung jawab pada dinas pagi. Terdapat tugas tambahan terhadap bidan yang bertugas malam hari yaitu menyiapkan peralatan untuk memandikan bayi, membuat sensus harian, memandikan bayi, membereskan tempat tidur bayi, memasukan hasil berat badan bayi dan tanda-tanda vital ke dalam status bayi.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap ibu dan bayi, para bidan tersebut terkadang menghadapi kesulitan. Kesulitan yang dialami oleh para bidan terjadi seiring dengan bertambahnya jumlah kepadatan pasien persalinan di rumah

sakit tersebut. Kepadatan yang terjadi pada jumlah pasien bersalin merupakan prediktor akan terjadinya kepadatan pada jumlah pasien ibu dan bayi yang baru dilahirkan pada bagian perawatan ibu dan pada bagian perawatan bayi. Kepadatan jumlah pasien tersebut mengakibatkan semakin bertambah banyaknya pekerjaan atau tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh bidan sebagai contoh yaitu apabila terjadi lebih dari satu persalinan pada waktu bersamaan dalam satu shiftnya. Hal tersebut cukup membuat bidan sangat membutuhkan bantuan dari para bidan yang bertugas di bangsal lain. Dalam waktu enam hari para bidan yang bekerja di Rumah sakit “X” dituntut untuk melaksanakan tugasnya dalam empat puluh delapan jam yang terbagi menjadi delapan jam kerja sehari dalam tiga jadwal *shift* kerja, yaitu *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam. Para bidan tersebut terkadang melakukan lembur ketika melakukan pergantian shift kerja, hal tersebut dapat terjadi karena terdapat beberapa pasien baru yang tiba tepat pada waktu pergantian *shift* tersebut. Para bidan tersebut membutuhkan tenaga bantuan ataupun perpanjangan waktu bekerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara tuntas dan maksimal.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari rumah sakit “X” menunjukkan penurunan jumlah tenaga kerja yang berada di rumah sakit dari tahun 2009 yaitu terdapat 25 bidan yang bekerja dan pada tahun 2012 ini hanya terdapat 21 orang bidan yang bertugas sedangkan jumlah ibu dan bayi yang menerima pelayanan kesehatan dari para bidannya tersebut sekitar 5 – 10 orang dalam perharinya. Penurunan tenaga bidan tersebut diakibatkan oleh purna tugas dari dua orang bidan senior. Kesulitan para bidan tersebut dapat terlihat dalam proses pelayanan

kesehatan yang dilaksanakan oleh para bidan tersebut yaitu saat terjadi pelimpahan tugas dari shift sebelumnya kepada shift berikutnya serta pelimpahan tugas observasi ibu hamil ketika operasi serta setelah masa operasi yang seharusnya dilakukan selama 2 jam namun dilimpahkan kepada bidan lain karena keterbatasan waktu. Terdapat keluhan dari konsumen yang terjadi sekitar 2-3 kali dalam sebulan yang mengeluhkan lamanya pemberian obat serta lambatnya penanganan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala bidan yang bekerja di Rumah Sakit “X”, terdapat keluhan terhadap pekerjaan mereka yaitu bahwa mereka merasa kekurangan tenaga kerja dan kesulitan dalam pembagian jumlah bidan yang harusnya bertugas untuk masing-masing bangsal pada tiap shiftnya. Pada saat ini untuk setiap shiftnya dibagi menjadi dua orang bidan untuk setiap bangsalnya sehingga total semua bidan yang bertugas untuk setiap shiftnya berjumlah 6 orang bidan sedangkan ideal yang seharusnya terjadi adalah tujuh orang bidan dalam setiap shiftnya. Ketika pergantian *shift* seringkali para bidan tersebut membutuhkan waktu untuk bekerja melebihi *shift* mereka hal tersebut terjadi ketika terdapat pasien yang datang tepat pada waktu pergantian shift tersebut. Menurut kepala bidan di Rumah Sakit “X” menyatakan bahwa ketika terjadi situasi tersebut, sebaiknya pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan oleh bidan yang bertugas di *shift* sebelumnya namun karena kurangnya waktu dan kurangnya tenaga kerja yang tersedia maka seringkali tugas tersebut dilimpahkan kepada para bidan yang akan bertugas di *shift* selanjutnya. Hal tersebut memiliki dampak negatif yaitu menambah beban pekerjaan kepada para

bidan yang akan bertugas di *shift* selanjutnya, kesulitan untuk mengatur pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pasien serta efektifitas waktu dalam pelayanan terhadap pasien. Saat ini solusi beberapa kali diterapkan dalam menghadapi situasi tersebut yaitu para bidan yang bekerja di *shift* sebelumnya bertugas memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat fisik sedangkan para bidan yang bekerja pada *shift* selanjutnya bertugas memberikan pelayanan yang bersifat administrasi seperti melakukan pencatatan status medis dan administrasi.

Menurut Organ (1998) OCB merupakan perilaku membantu pada bidan yang dilakukan atas kemauannya sendiri meskipun tidak tercantum dalam *job description* dan tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward*, yang pada hakekatnya dapat meningkatkan berfungsinya Rumah Sakit secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Aldag & Reschke (1997) OCB merupakan suatu kontribusi bidan yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja, melibatkan beberapa perilaku menolong bidan lain, menjadi sukarelawan pada tugas-tugas ekstra, selain patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur kerja. Perilaku OCB ini menggambarkan “ nilai tambah bidan ” dan merupakan salah satu bentuk prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu.

Perilaku OCB tersebut dapat terlihat dari perilaku yang dilakukan oleh bidan yang ditunjukkan pada bidan lain, berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan dalam rumah sakit “X “, ditunjukkan dalam perilaku membantu rekan kerja yang *overload* dan membantu mengerjakan tugas rekan kerja ketika tidak masuk.

Perilaku membantu tersebut dapat ditujukan terhadap rekan sesama bidan maupun antar bidan senior dengan bidan junior. Perilaku tersebut dapat terlihat dari kesediaan seorang bidan untuk membantu pekerjaan bidan yang lain walaupun pekerjaan tersebut bukanlah tanggung jawabnya (*Altruism*). Berdasarkan data survei awal yang diperoleh dari 10 orang bidan yang bekerja di Rumah Sakit “ X” kota Bandung diperoleh data sebanyak 80% dari para bidan tersebut menampilkan perilaku membantu seperti bersedia bertukar shift kerja dengan bidan lain yang berhalangan hadir untuk bekerja.

Selain itu perilaku OCB juga dapat terlihat dari perilaku yang ditampilkan oleh para bidan atas kemauannya sendiri untuk mengerjakan hal-hal yang melampaui persyaratan minimal organisasi dalam kepatuhan pada peraturan dan pemanfaatan waktu. Perilaku ini terlihat ketika bidan tersebut menunjukkan ketepatan waktu dalam penggunaan waktu cuti serta kembali bekerja sebelum waktu istirahat berakhir (*Conscienciousness*). Berdasarkan survei awal yang diperoleh dari 10 orang bidan yang bekerja di Rumah Sakit “ X” kota Bandung diperoleh data 60% sukarela kembali bekerja sebelum waktu istirahat berakhir.

Seorang bidan yang mampu mengerjakan pekerjaannya tanpa mengeluh walaupun dalam kondisi kerja yang kurang ideal (*Sportmanship*). Perilaku *Sportmanship* bermanfaat ketika terjadi kepadatan jumlah pasien ibu dan bayi pada rumah sakit tersebut sehingga para bidan maupun para kepala bagian dapat lebih terfokus pada tugas yang harus mereka selesaikan. Berdasarkan data *survey* awal yang diperoleh dari 10 orang bidan yang bekerja di Rumah Sakit “ X” kota

Bandung diperoleh data sebesar 30% dari para bidan tersebut mengeluhkan pekerjaan mereka ketika kondisi kurang ideal.

Seorang bidan juga dapat memperlihatkan keterlibatan dan kepedulian terhadap kelangsungan hidup rumah sakit yang ditunjukkan dengan mengikuti kegiatan, perubahan dan perkembangan dalam organisasi yang terlihat dalam kesediaan para bidan tersebut untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan kinerjanya. Bentuk pelatihan- pelatihan yang dapat diperoleh para bidan dari rumah sakit tersebut meliputi dua jenis pelatihan yaitu pelatihan yang diadakan di luar rumah sakit “X” (*exhouse training*) dan pelatihan yang diadakan di dalam rumah sakit “X” (*inhouse training*). Dengan pelatihan tersebut diharapkan para bidan tersebut memperoleh informasi, peningkatan ketrampilan dan keahliannya dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja serta pelayanan kesehatan yang diberikannya (*Civic virtue*). Berdasarkan data survei awal yang diperoleh dari 10 orang bidan yang bekerja di Rumah Sakit “ X” kota Bandung diperoleh data 40% dari para bidan tersebut tidak menampilkan perilaku membantu seperti mengajukan diri secara sukarela untuk mengikuti pelatihan-pelatihan kebidanan yang dilaksanakan di luar rumah sakit .

Selain itu juga para bidan dapat menampilkan perilaku yang ditampilkan oleh para bidan untuk mencegah terjadinya masalah dalam pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan bidan lain yang ditunjukkan dalam perilaku menghindari konflik yang dapat terjadi dalam pekerjaan (*Courtesy*). Perilaku *courtesy* tersebut berperan penting ketika bidan tersebut berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu sehingga tidak membebani rekan

lainnya. Selain itu para bidan tersebut memberikan perhatiannya terhadap pekerjaan yang dimilikinya sehingga dapat memberikan saran-saran, informasi yang berguna bagi rumah sakit sehingga tidak terjadinya permasalahan yang ditimbulkan akibat keterbatasannya informasi. Para bidan tersebut memiliki kemauan dan kesanggupan untuk menunggu para bidan yang akan menggantikannya pada *shift* berikutnya apabila bidan tersebut belum tiba sesuai waktu yang seharusnya. Selain itu para bidan tersebut berusaha untuk dapat menghindari atau menyelesaikan dengan cepat permasalahan personal dengan sesama bidan lainnya sebagai contoh yaitu penundaan penyelesaian tugas oleh *shift* sebelumnya sehingga harus diselesaikan oleh *shift* berikutnya. Berdasarkan data survei awal yang diperoleh dari 10 orang bidan yang bekerja di Rumah Sakit “X” kota Bandung diperoleh data sebesar 30 % - 40 % bidan menyatakan mereka tidak menyelesaikan permasalahan atau pekerjaan mereka sehingga menyulitkan pekerjaan bidan lainnya (*courtesy*).

Selain meningkatkan efisiensi dan efektivitas, manfaat lain yang diberikan oleh OCB adalah produktifitas rekan sesama bidan dan kepala bagian , menghemat tenaga kerja untuk tujuan produktifitas setiap bidan, menghemat energi sumber daya anggota dan memelihara fungsi kelompok, fasilitas untuk mengkoordinasikan aktifitas antar sesama anggota dalam satu divisi maupun lintas divisi, meningkatkan kemampuan organisasi yang berguna untuk menarik bidan terbaik untuk tetap bekerja di Rumah sakit “X” dan membuat Rumah sakit “X” sebagai tempat yang menarik untuk bekerja, meningkatkan stabilitas kerja

organisasi, meningkatkan kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan. (Organ,Podsakoff Mackenzie,2006)

Selain itu berdasarkan survei awal yang dilakukan pada suatu Rumah sakit swasta “ X “ di kota Bandung terhadap 10 orang bidan, diperoleh data yaitu 70 % dari para bidan tersebut merasa cukup puas dengan pekerjaan mereka sedangkan 30 % dari para bidan tersebut mengaku tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka dikarenakan adanya perbedaan senior dan junior dimana pekerjaan dari para bidan junior yang selalu harus diawasi oleh para bidan senior. Sebanyak 30 % dari para bidan tersebut mengakui bahwa mereka ingin menampilkan kerja yang maksimal namun terkadang tidak mereka tampilkan dikarenakan tidak berpengaruh terhadap gaji. Selain itu juga dikarenakan perasaan tidak senang terhadap dokter-dokter yang bersikap tidak ramah kepada mereka. Sebanyak 30 % dari para bidan tersebut menyatakan bahwa kepala bidan mereka kurang memiliki ketegasan dalam memimpin mereka. Hal ini cukup menarik bahwa dengan adanya kepuasan kerja sebesar 70 % namun terdapat persentase yang beragam pada dimensi OCB.

Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi rumah sakit agar memperhatikan perilaku Organizational Citizenship Behavior pada para bidan yang bekerja di rumah sakit tersebut. Perilaku OCB tersebut bermanfaat bagi rumah sakit tersebut dikarenakan perilaku tersebut dapat meningkatkan produktifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan terhadap ibu dan bayi. Berdasarkan pentingnya organizational citizenship behavior (OCB) pada para

bidan di Rumah Sakit “X” di kota Bandung maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian berkeinginan untuk meneliti mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) pada bidan di Rumah sakit tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui mengenai tingkat *organizational citizenship behavior* pada bidan di Rumah Sakit” X “di Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai *organizational citizenship behavior* pada bidan yang bekerja Rumah Sakit “X” di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat *organizational citizenship behavior* berdasarkan dimensi-dimensi yang terdapat di dalamnya pada bidan yang bekerja Rumah Sakit “X” di kota Bandung .

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan ilmiah dan kegunaan praktis yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1.3.1 Kegunaan ilmiah

Peneletian ini memiliki kegunaan ilmiah sebagai berikut :

1. Menambah pemahaman dalam teori psikologi industri dan organisasi terutama mengenai *organizational citizenship behavior*.
2. Memberikan informasi kepada peneliti lain yang hendak melakukan penelitian mengenai *organizational citizenship behavior*.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Peneletian ini memiliki kegunaan praktis sebagai berikut :

1. Memberikan tambahan informasi dan pemahaman terhadap Rumah Sakit “X” di kota Bandung mengenai *organizational citizenship behavior* sehingga dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit “ X” dengan cara memperhentikan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dari perilaku *organizational citizenship behavior*.

2. Memberikan tambahan informasi dan pemahaman terhadap bidan mengenai *organizational citizenship behavior* pada diri mereka sehingga dapat lebih membantu dalam pembangan dan meningkatkan diri khususnya mengenai perilaku OCB.

1.5 Kerangka Pemikiran

Rumah Sakit “X” adalah Rumah sakit Pendidikan Utama yang merupakan wahana pendidikan, pelayanan, penelitian dan pengembangan untuk tenaga profesi dokter, perawat, bidan serta tenaga kesehatan lainnya. Rumah sakit turut memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat umum. Rumah Sakit “X” berkomitmen melaksanakan visi serta misi yang dimilikinya dengan berlandaskan kasih dan senantiasa mengupayakan pelayanan yang prima melalui peningkatan mutu sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan yang prima tersebut mencakup pelayanan terhadap kesehatan ibu hamil semenjak masa prenatal hingga perawatan ibu dan bayi setelah masa kelahiran bayi.

Para Bidan yang bekerja Rumah sakit “X” adalah seseorang bidan yang telah mengikuti program pendidikan kebidanan yang diakui di Indonesia, telah lulus dari pendidikan tersebut, serta memenuhi kualifikasi untuk didaftar dan atau memiliki izin yang sah (lisensi) untuk melakukan praktik kebidanan. Bidan pada Rumah sakit “ X” diakui sebagai tenaga professional yang bertanggung-jawab dan akuntabel, yang bekerja sebagai mitra perempuan untuk memberikan

dukungan, asuhan dan nasehat selama masa hamil, masa persalinan dan masa nifas, memimpin persalinan atas tanggung jawab sendiri dan memberikan asuhan kepada bayi baru lahir, dan bayi. Asuhan ini mencakup upaya pencegahan, promosi persalinan normal, deteksi komplikasi pada ibu dan anak, dan akses bantuan medis atau bantuan lain yang sesuai, serta melaksanakan tindakan kegawat-daruratan. (<http://www.scribd.com/>)

Para bidan yang bekerja di Rumah sakit “ X “ tersebut bertugas pada tiga bagian yang berbeda di rumah sakit tersebut. Ketiga bagian tersebut adalah bagian bersalin , bangsal bayi (SAL), ruang perawatan (nifas). Ketiga bagian tersebut memiliki tugas dan yang berbeda-beda namun saling berkaitan sehingga para bidan dalam rumah sakit “X “ selain dituntut untuk melakukan tugas berdasarkan *job descriptionnya* mereka juga dibutuhkan untuk dapat menampilkan perilaku *extra role* seperti membantu pekerjaan rekan sesama bidan walaupun pekerjaan tersebut bukan tanggung jawabnya. Perilaku *extra role* tersebut berguna untuk dapat meningkatkan efisiensi serta efektifitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh para bidan di Rumah Sakit “ X “ terhadap ibu dan bayi.

Perilaku membantu yang dilakukan oleh para bidan disebut sebagai perilaku *organizational citizenship behavior* dan termasuk ke dalam perilaku *extra role*. Perilaku *extra-role* didefinisikan sebagai perilaku yang diusahakan untuk memberikan keuntungan kepada organisasi, yang melebihi harapan perusahaan sebagai penunjang keefektifan pelaksanaan pekerjaan. *organizational*

citizenship behavior termasuk dalam kerangka kerja besar perilaku *extra-role* yang didefinisikan sebagai perilaku yang diusahakan untuk memberikan keuntungan kepada rumah sakit, yang melebihi harapan rumah sakit sebagai penunjang keefektifan pelaksanaan pekerjaan. *organizational citizenship behavior* memperkuat ikatan afektif diantara para bidan, meningkatkan tingkat emosional positif pada bidan dan mengembangkan konsensus daripada konflik (Barksdale dan Werner, 2001).

Organ (1998) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku membantu pada bidan yang dilakukan atas kemauannya sendiri meskipun tidak tercantum dalam *job description* dan tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward, yang pada hakekatnya dapat meningkatkan berfungsinya Rumah Sakit secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Aldag & Reschke (1997) OCB merupakan suatu kontribusi bidan yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja, melibatkan beberapa perilaku menolong bidan lain, menjadi sukarelawan pada tugas-tugas ekstra, selain patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur kerja. Perilaku *organizational citizenship behavior* ini menggambarkan “ nilai tambah bidan ” dan merupakan salah satu bentuk prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu

Menurut Podsakoff dkk. (1990), *organizational citizenship behavior* mengandung lima aspek perilaku yang didasari oleh konsep Organ (1988). Kelima aspek tersebut yaitu *altruism*, *Conscienciousness*, *sportmanship*, *civic virtue*, *courtesy*.

Altruism merupakan perilaku membantu yang ditampilkan oleh seorang bidan untuk membantu yang dilakukan oleh bidan yang ditunjukkan pada bidan lain, berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan dalam rumah sakit “X”, ditunjukkan dalam perilaku membantu rekan kerja yang *overload* dan membantu mengerjakan tugas rekan kerja ketika tidak masuk. Perilaku membantu tersebut memiliki manfaat karena dapat mempercepat penyelesaian tugas pada bagian di tempat bidan tersebut bertugas maupun pada bagian lain. Bidan yang memiliki altruism tinggi setelah menyelesaikan tugas-tugas pada bangsalnya, ia akan segera membantu pekerjaan bidan yang bertugas di bangsal lain sedangkan bidan dengan altruism rendah akan tetap tinggal di bangsalnya dan memilih untuk tidak membantu pekerjaan dari bidan yang lain. Bidan dengan altruism rendah dapat menyebabkan kurangnya kepedulian antar sesama bidan sehingga menciptakan penghambat terhadap munculnya efisiensi serta produktifitas rumah sakit dalam bidang pelayanan kesehatan terhadap ibu dan bayi.

Conscientiousness merupakan perilaku yang ditampilkan oleh para bidan atas kemauannya sendiri untuk mengerjakan hal-hal yang melampaui persyaratan minimal organisasi dalam kepatuhan pada peraturan dan pemanfaatan waktu. Perilaku ini bermanfaat bagi rumah sakit mendorong para bidan tersebut untuk mempertahankan tingkat kinerja yang lebih tinggi pada pekerjaannya. Bidan dengan *conscientious* tinggi akan datang dan siap sebelum waktu pergantian shift tiba sehingga dapat membantu dan lebih sigap ketika terdapat pasien yang datang tepat pada saat pergantian waktu shift sedangkan bidan dengan *conscientiousness* rendah akan datang tepat waktu pada saat pergantian waktu. Seorang bidan

dengan tingkat *consciousness* yang rendah menampilkan perilaku mudah puas terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya sehingga tidak mendorong bidan tersebut untuk menampilkan kinerja yang lebih baik.

Sportmanship merupakan perilaku yang dimiliki oleh seorang bidan sehingga mampu mengerjakan pekerjaannya tanpa mengeluh walaupun dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Perilaku *Sportmanship* akan sangat menolong manager ataupun kepala bagian sehingga tidak menghabiskan waktunya terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil para bidan. Bidan dengan *sportmanship* tinggi tetap dapat bekerja tanpa mengeluh dan tetap dapat bersikap ramah terhadap pasien walaupun dalam tingkat kepadatan kerja dan kelelahan sedangkan bidan dengan *sportmanship* rendah lebih banyak mengeluh dan bersikap kurang ramah terhadap pasien. Bidan dengan perilaku *sportmanship* yang rendah akan mudah mengeluh ketika mengalami kondisi kerja yang penuh tekanan sehingga dapat mengakibatkan terbuangnya waktu kerja.

Civic virtue merupakan bentuk perilaku dari para bidan menunjukkan keterlibatan dan kepedulian terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang ditunjukkan dengan mengikuti kegiatan, perubahan dan perkembangan dalam organisasi. Bidan dengan *civic virtue* tinggi akan mengikuti setiap acara pelatihan maupun kegiatan yang terjadi di bagian pelayanan ibu dan anak sedangkan bidan dengan *civic virtue* rendah tidak akan mengikuti pelatihan apabila tidak diperintahkan dan jarang mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh bidan-bidan yang lain yang berkaitan dengan kebersamaan para bidan tersebut. Bidan yang memiliki perilaku *civic virtue* yang rendah menunjukkan perilaku yang

tidak menggabungkan dan melibatkan diri pada kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap ibu dan bayi.

Courtesy merupakan perilaku yang ditampilkan oleh para bidan mencegah terjadinya masalah dalam pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan bidan lain yang ditunjukkan dalam perilaku menghindari konflik yang dapat terjadi dalam pekerjaan.. Perilaku *courtesy* tersebut bermanfaat sehingga dapat meningkatkan koordinasi dan menghindari masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga dalam menyelesaikannya akibat kurangnya informasi antar bagian. Bidan *courtesy* tinggi akan berusaha menghindari dan menyelesaikan secepatnya permasalahan personal yang terjadi antar sesama para bidan tersebut sedangkan bidan dengan *courtesy* rendah akan membiarkan permasalahan tersebut berlarut-larut dengan harapan hilang dengan sendirinya. Bidan dengan perilaku *courtesy* yang minim dapat menimbulkan kurang kepekaan dan dorongan dari dalam bidan tersebut untuk memberikan saran, masukan serta kepedulian bidan tersebut terhadap Rumah Sakit.

Menurut Organ (1977) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi berkembangnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada seorang karyawan yaitu karakteristik individu, karakteristik tugas, karakteristik kelompok, karakteristik organisasi serta karakteristik pimpinan. Di dalam karakteristik pribadi terdapat unsur *morale* dan *personality*. Dalam *morale* terdapat perasaan kepuasan yang dialami oleh para bidan terhadap pekerjaannya, perasaan diperlakukan adil oleh rumah sakit sehingga dapat memunculkan dorongan para bidan untuk menampilkan *performance* kerja yang lebih. Dari *performance* yang

dimiliki oleh para bidan tersebut akan memunculkan keinginan untuk melakukan perilaku *organizational citizenship behavior*. Jika *morale* para bidan tersebut positif maka akan mendorong para bidan tersebut untuk melakukan dan mempertahankan perilaku *organizational citizenship behavior* tersebut. Di dalam *morale* terdapat *affective commitment* yang berhubungan erat dengan factor kepuasan kerja yang dirasakan oleh para bidan tersebut. *Leader consideration* yaitu penghayatan akan penilaian yang diberikan oleh pimpinan serta juga turut berhubungan dengan kepuasan yang dimiliki oleh bidan tersebut.

Di dalam *personality* terdapat beberapa karakteristik para bidan yang dapat menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Karakteristik tersebut yaitu *Agreeableness* yang berupa kepribadian seorang bidan yang bersahabat, disenangi dan mudah menjalin relasi yang hangat dengan orang lain sehingga berhubungan langsung dengan dimensi OCB *altruism*, bidan dengan *agreeableness* tinggi lebih mudah untuk menunjukkan perilaku membantu kepada rekan kerja. Kedua, *Conscientiousness* yang mengarah kepada sifat ketertanggung, terencana, disiplin diri dan ketekunan pada pekerjaan sehingga berhubungan langsung dengan dimensi OCB *conscientiousness*, bidan dengan sifat *Conscientiousness* yang tinggi lebih mudah menunjukkan perilaku kepatuhan terhadap peraturan. *Emosional stability* adalah sejauh mana emosi bidan dapat stabil dan tidak mudah merasakan emosi *negative* sehingga traits ini berhubungan erat dengan dimensi OCB *sportsmanship*, bidan dengan traits *emosional stability* yang tinggi dapat lebih mudah menunjukkan perilaku tidak mengeluh walaupun dalam kondisi kerja yang kurang ideal. *Extraversion* yaitu mengarah pada

perilaku bidan yang responsif terhadap lingkungan sehingga trait ini berhubungan erat dengan dimensi OCB *civic virtue* dan *courtesy*. Bidan dengan sifat *extraversion* tinggi lebih mudah menunjukkan keterlibatan dan kepedulian terhadap kelangsungan hidup rumah sakit serta mencegah terjadinya masalah dalam pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan bidan lain (Organ, Podsakoff Mackenzie, 2006)

Karakteristik tugas juga berpengaruh terhadap perilaku OCB yang ditampilkan oleh para bidan di Rumah Sakit “X” melalui kepuasan kerja serta komitmen. Di dalam karakteristik tugas ini di dalamnya meliputi *task identity*, *task variety (routinization)*, *task significance*, *task interdependence*, *task feedback*, *kepuasan terhadap tugas*, *goal interdependence* (Organ 2006). *Task identity* berkaitan dengan penilaian seorang bidan terhadap pekerjaannya dari awal sampai dengan penialiannya terhadap hasil pekerjaan tersebut. Selain itu *task identity*, *task variety* , dan *task significant* (tugas yang menjadi prioritas) berpengaruh terhadap peningkatan persepsi seorang bidan terhadap makna dari tugas dan tanggung jawabnya, Apabila seorang bidan memiliki kepuasan kerja serta komitmen terhadap tugasnya maka bidan tersebut akan menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Task interdependence berpengaruh pada peningkatan kepuasan terhadap tugas mereka dan selanjutnya akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* yaitu sejauh mana seorang bidan tersebut memperoleh informasi-informasi, peralatan dan fasilitas yang memadai sehingga dapat menampilkan kinerja yang baik terlebih lagi pada pekerjaan yang memiliki

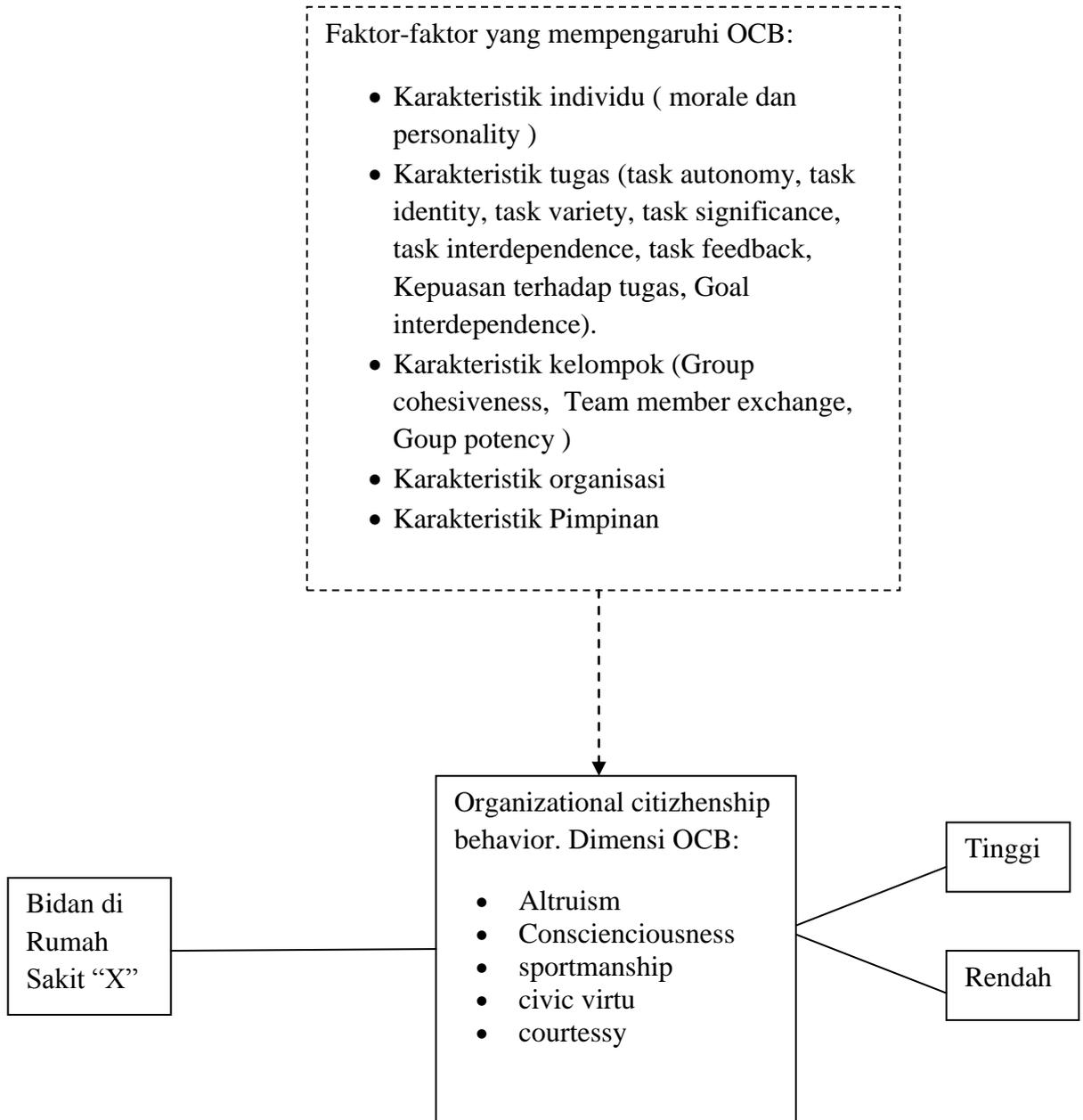
keterkaitan dengan bagian lain. *Task feedback* mengarah pada para bidan memperoleh penilaian langsung dan objektif tentang hasil kerjanya serta penilain terhadap efisiensi kerjanya serta berpengaruh pada peningkatan kepuasan terhadap tugas. *Goal interdependence* merupakan tingkatan dimana para bidan percaya bahwa mereka telah memberikan dan menyediakan sasaran atau target yang harus dapat dicapai dengan melakukan umpan balik terhadap hasil kerja bagian yang telah dicapai sebelumnya serta berpengaruh pada peningkatan komitmen terhadap tugas mereka. Para bidan tersebut saling memberikan informasi-informasi dengan tepat dan selengkap mungkin sehingga tidak terjadi permasalahan kerja yang terjadi akibat informasi yang kurang memadai.

Karakteristik kelompok yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan oleh para bidan tersebut terdiri dari *Group cohesiveness* yaitu keterkaitan para bidan yang satu dengan bidan yang lainnya untuk menjadi suatu kelompok kerja. Kedua, *Team member exchange* yaitu kualitas relasi yang dapat menumbuhkan rasa saling percaya antar para bidan baik yang bertugas pada bangsal yang sama maupun yang berbeda sehingga dapat menumbuhkan rasa saling percaya diantara para bidan tersebut. Ketiga, komitmen terhadap rekan kerja dan juga terhadap tumbuhnya *group cohesiveness*. *Group potency* pada seorang bidan dapat terlihat dari *collective belief* yang ditunjukkan oleh para bidan tersebut untuk saling membantu dalam bekerja. Karakteristik kelompok meningkatkan komitmen bidan terhadap pekerjaannya yang sehingga dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan oleh para bidan tersebut.

Karakteristik organisasi turut berpengaruh terhadap perilaku yang ditampilkan oleh para bidan. Rumah sakit yang terlalu formal dan kaku akan menutup kemungkinan para bidan membantu pekerjaan dari para bidan lain karena telah ditentukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing secara ketat sehingga dapat memperkecil munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* yang akan ditampilkan oleh para bidan. Rumah sakit “ X “ merupakan suatu rumah sakit yang memiliki karakteristik organisasi yang formal namun tetap tidak menutup kemungkinan untuk para bidan menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior* dengan tidak menutup kemungkinan untuk para bidan untuk saling membantu pekerjaan rekan sesama bidan baik dari sesama bagian maupun bagian lain.

Faktor karakteristik pemimpin juga turut berpengaruh terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan oleh para bidan. Jika terdapat hubungan yang baik antara para kepala bagian dengan para bidan yang dipimpinnya maka para kepala bagian akan berpandangan positif terhadap para bidan tersebut sehingga para bidan tersebut merasa memperoleh dukungan dan motivasi dari para bagiannya. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat para bidan tersebut terhadap kepala bagiannya sehingga para bidan tersebut terdorong untuk menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Secara ringkas alur berpikir di atas dinyatakan dalam skema atau bagan sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi

1. Para bidan di rumah sakit memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* yang berbeda-beda.
2. Para bidan di rumah sakit memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* yang tercermin dari lima dimensi perilaku yaitu *Altruism, Conscienciousness, sportmanship, civic virtue, courtesy*. Aspek-aspek ini akan muncul apabila terdapat situasi yang mendukung atau yang biasa disebut sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi.
3. Para bidan di rumah sakit memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi karakteristik individu, karakteristik tugas, karakteristik kelompok, karakteristik organisasi serta karakteristik pimpinan.