

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah wabah yang sedang dihadapi oleh seluruh masyarakat dunia yang membawa pengaruh besar pada beberapa sektor salah satunya di bidang kesehatan pada awal tahun 2020 di Indonesia. Data yang dilaporkan oleh Satgas (Satgas Tugas Penanganan) COVID-19 pada tanggal 7 Maret 2022 terdapat 5.770.105 kasus terkonfirmasi COVID-19 dengan 5.171.402 kasus berhasil sembuh dan 150.430 kasus meninggal dunia (Pitoko, 2022). Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Depok menyebutkan bahwa hingga saat ini per tanggal 8 Maret 2022 terdapat sebanyak 155.770 jiwa terkonfirmasi COVID-19 (DinKes Depok, 2022). Tingginya kasus COVID-19 menyebabkan organisasi rumah sakit mendapatkan pengaruh yang signifikan.

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang terfasilitasi pelayanan yang disiplin kepada kesehatan, sehingga perubahan yang signifikan berdampak pada peningkatan kinerja yang berat terhadap institusi pelayanan kesehatan pada masyarakat. Pelayanan kesehatan memiliki fasilitas kesehatan yang berperan penting untuk kesembuhan, kesehatan dan keselamatan pasien yang diupayakan untuk peningkatan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, merata, terjangkau serta dapat diterima oleh masyarakat (Hutabarat, 2021). Organisasi rumah sakit tentunya memiliki sumber daya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti kepala rumah sakit, kepala ruangan, tenaga kesehatan dan karyawan rumah sakit lainnya serta fasilitas-fasilitas kesehatan yang menunjang.

Persaingan yang semakin ketat di bidang pelayanan kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit demi mempertahankan keberadaan dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit sebagai faktor penting dalam menentukan kepuasan klien dipengaruhi oleh konsumen yang berharap mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik (Ritonga, 2018). Pandemi COVID-19 menimbulkan besarnya harapan kepada rumah sakit agar mampu menyediakan pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi klien serta

teman sejawat. Efend (2021) mengemukakan bahwa pelayanan professional adalah salah satu integral yang diberikan oleh pelayanan keperawatan. Asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat dan pelayanan keperawatan harus berkualitas. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik merupakan salah satu keberhasilan dalam pertumbuhan organisasi rumah sakit.

Organizational citizenship behavior adalah sikap perilaku perawat yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi sehingga dilaksanakan dengan tulus, senang hati, dan suka rela tanpa perlu dikendalikan dan diperintah oleh kepala rumah sakit (Nahardian, 2019). Perawat memiliki peran penting dalam melakukan pelayanan dalam sebuah organisasi rumah sakit baik kepada pasien, teman sejawat maupun lingkungan rumah sakit. Perawat memiliki peran besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai representatif pelayanan kesehatan terhadap pasien serta keluarganya yang berkunjung ke rumah sakit (Hakim, 2017).

Studi pendahuluan yang dilakukan berupa observasi kepada perawat di RSUD Depok. Kualitas pelayanan *reliability* (100%) dilakukan dengan baik terbukti dengan perawat yang melakukan asuhan keperawatan dengan cepat dan tepat, dalam menangani keadaan darurat perawat mampu melakukan dengan cepat dan tanggap yang berarti kualitas pelayanan *responsiveness* (100%) dilakukan dengan baik. Perawat juga memperhatikan keselamatan pasien dengan memberikan tanda gelang kuning untuk pasien dengan resiko jatuh maka kualitas pelayanan *assurance* (100%) dilakukan dengan baik, kualitas pelayanan *empathy* (100%) dilakukan oleh perawat dibuktikan oleh perawat yang dengan tulus dalam memberikan asuhan keperawatan, dan diketahui kualitas pelayanan *tangible* (33.3%) terkait *organizational citizenship behavior* dimana satu dari 3 ruangan yaitu Ruang Poli Rawat Jalan terlihat masih ada *nurse station* yang tidak tersedia APD (Alat Perlindungan Diri) seperti masker dan sarung tangan.

Sikap *organizational citizenship behavior* masih belum maksimal. Terbukti dari hasil observasi pada pergantian dinas pagi ke sore pada lima perawat, tiga perawat (60%) yang masih datang terlambat pada jam pergantian shift, sehingga *Conscientiousness* terlihat tidak berfungsi baik, maka apabila perilaku ini terus menerus dilakukan maka akan menghambat perawat dalam memberikan asuhan

keperawayan yang dilakukan. *Altruism* pada perawat (100%) dilakukan dengan baik terlihat dari perawat yang rela menggantikan sementara pekerjaan antar sesama rekan kerja walaupun sudah melebihi waktu jam kerja dan *Sportmanship* pada perawat (100%) sudah berfungsi terbukti dengan perawat yang saling menghargai sesama rekan kerja. *Civic virtue* pada perawat (100%) dibuktikan dengan perawat yang berkerja dengan ramah kepada klien serta *Courtesy* (100%) pada perawat yang telah baik, dibuktikan pada perawat memiliki informasi yang *up to date* terkait ketetapan organisasi rumah sakit.

I.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan keperawatan di dalam rumah sakit, dipengaruhi oleh factor-faktor seperti kehandalan, ketanggapan, penampilan fisik perawat, jaminan dan empati (Mariana, 2019). Rumah sakit mengingatkan semua pegawai dengan *leaflet* yang berisikan tentang visi misi sebagai pengingat untuk mempertahankan pelayanan, terdapat *leaflet* 5S (senyum,salam,sapa,sopan,santun) yang bertujuan sebagai landasan pegawai untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan keperawatan.

Beberapa faktor tersebut tentunya terdapat peran perawat dan sikap yang dimiliki perawat untuk melakukan pelayanan keperawatan dalam rumah sakit. Hasil *survey* pendahuluan masih terdapat (60%) perawat yang belum maksimal dalam melakukan sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* dan (33.3%) kualitas pelayanan keperawatan yang belum optimal. Perilaku tersebut dilakukan guna menciptakan suasana rumah sakit yang lebih baik.

Pentingnya penelitian berjudul Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok dilakukan maka peneliti mengajukan pertanyaan penelitian. Adapun *questioner* yang diajukan adalah sebagai berikut: Bagaimana gambaran karakteristik responden pada perawat IGD di RSUD Depok? Apakah ada hubungan *organizational citizenship behavior* dengan kualitas pelayanan keperawatan?, Apakah ada hubungan *Altruism* dengan kualitas pelayanan keperawatan? Apakah ada hubungan *Conscientiousness* dengan kualitas pelayanan keperawatan?, Apakah ada hubungan *Sportmanship* dengan kualitas pelayanan

keperawatan?, Apakah ada hubungan *Courtesy* dengan kualitas pelayanan keperawatan?, Apakah ada hubungan *Civic virtue* dengan kualitas pelayanan keperawatan?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui adanya hubungan *organizational citizenship behavior* perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemi COVID-19 di RSUD Depok.

I.3.2 Tujuan Khusus

Penelitian yang dilakukan ini juga memiliki tujuan khusus sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi gambaran karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, status pendidikan terakhir, masa kerja, dan status pernikahan.
- b. Mengidentifikasi perihal sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* meliputi *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, *civic virtue*.
- c. Mengidentifikasi gambaran kualitas pelayanan keperawatan
- d. Menganalisis hubungan perilaku *altruism* (kesukarelaan) dengan kualitas pelayanan keperawatan.
- e. Menganalisis hubungan perilaku *conscientiousness* (kesadaran) dengan kualitas pelayanan keperawatan.
- f. Menganalisis hubungan perilaku *sportmanship* (sportifitas) dengan kualitas pelayanan keperawatan.
- g. Menganalisis hubungan perilaku *courtesy* (kesopanan) dengan kualitas pelayanan keperawatan.
- h. Menganalisis hubungan perilaku *civic virtue* (kebajikan kewarganegaraan) dengan kualitas pelayanan keperawatan.
- i. Menganalisis hubungan *organizational citizenship behavior* perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemi COVID-19 di RSUD Depok.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi akademis

Output dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan baru kepada mahasiswa untuk mengembangkan pembelajaran mata kuliah Manajemen Keperawatan dan menjadi referensi ketika melakukan penelitian *organizational citizenship behavior* dan kualitas pelayanan keperawatan.

b. Bagi tempat penelitian

Output dari penelitian yang dilakukan diharap dapat menjadi masukan dan tambahan informasi yang bermanfaat bagi manajemen keperawatan rumah sakit dan berdampak pada sikap *organizational citizenship behavior* perawat di RSUD Depok yang dapat meningkatkan sikap organisasi di rumah sakit guna menciptakan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dari sebelumnya.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai media informasi yang berkorelasi terhadap sikap perilaku organisasi perawat di dalam rumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan serta diharapkan menjadi referensi untuk inovasi penelitian selanjutnya dan komprehensifnya variabel yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* perawat.