

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen kunci persaingan global. Artinya, bagaimana menciptakan *human resource management* yang berkualitas dengan keterampilan dan daya saing dalam persaingan *global*. Persaingan semakin ketat karena hubungan perusahaan, dan kebutuhan kualifikasi karyawan yang memenuhi kebutuhan zaman dan kebutuhan perusahaan juga semakin meningkat. Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting disamping daya lain yang dimiliki organisasi. Secara operasional peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaksanakan melalui sektor perusahaan jasa, perusahaan industri, lembaga pemerintahan, dan *public service*.

Public service dalam organisasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara (*welfare state*). Pelayanan *public service* diartikan sebagai salah satu bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan *public service* salah satunya adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan dijangkau masyarakat.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, berkesinambungan, sesuai dengan standar operasionalnya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni, baik secara kualitas maupun kuantitas. Sebuah organisasi dapat berjalan baik dan mencapai tujuan sepenuhnya karna kinerja yang dihasilkan oleh setiap komponen berjalan dengan lancar dan saling mendukung (Putri & Utami, 2017). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seseorang, sesuai tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Eddy Madiono Sutanto, 2014). Penelitian tentang kinerja sudah umum dilakukan diberbagai perusahaan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Adnyani, (2016) yang dilakukan di Perusahaan Jasa, Lestari *et al.*, (2018) yang dilakukan di Perusahaan Industri, Adhan *et al.*, (2020) yang dilakukan di Lembaga Pemerintahan, namun relatif belum ada penelitian di sektor *public service*. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian lain yang telah dilakukan, karena untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat.

Puskesmas Johar Baru merupakan institusi yang bergerak di *public service*, dimana aktivitas Puskesmas Johar Baru diantaranya, pelayanan rawat jalan, pelayanan laboratorium kesehatan, pelayanan konseling kesehatan terhadap masyarakat umum. Untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik pada masyarakat Puskesmas Johar Baru membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai kinerja

terbaiknya. Evaluasi kinerja kegiatan Puskesmas Johar Baru dari Bulan Januari-Desember 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1 1

Kinerja Pelayanan Puskesmas Johar Baru Periode Januari-Desember 2021

No .	Jenis Pelayanan	Indikator	Target	Capaian
1	KIA	Pelayanan Balita sesuai standar	100%	86%
2	KB	KB Pasca salin pada masa besalin dan nifas	100%	92.4 %
3	Gizi	Pelayanan kesehatan pada usia dasar (usia 10-18 tahun)	40%	24%
4	Kesehatan Remaja	Remaja puteri mendapat TTD	90%	33.46%

Sumber: Buku laporan tahunan Puskesmas Johar Baru (2021)

Berdasarkan Buku Laporan Tahunan Puskesmas Johar Baru tahun periode 2021 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Puskesmas Johar Baru masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan diantaranya belum optimalnya koordinasi pegawai antar lintas program maupun lintas sektor, pegawai tidak melakukan identifikasi pendaftaran sesuai SOP sehingga sering rekam medis menjadi ganda, kurangnya diseminasi hasil pelatihan kepada pegawai, uraian tugas kurang tersosialisasi dengan baik dan tidak ada orientasi untuk pegawai baru ataupun pegawai rotasi sehingga pegawai tidak memahami tugas pokok dan mengancam program tidak berjalan dengan lancar. Permasalahan tersebut akhirnya berdampak pada kinerja pelayanan di Puskesmas Johar Baru.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen

kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan sosial, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi, dan kesempatan berprestasi (Pusparani, 2021). Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi atau perusahaan adalah komitmen organisasi dimana pegawai itu bekerja. Karena Puskesmas Johar Baru merupakan institusi yang bergerak di *public service* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka para pegawainya harus mempunyai komitmen organisasi yang tinggi untuk mencapai kinerja pelayanan yang baik.

Komitmen organisasi adalah keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Sopiah, 2015). Seberapa berkomitmen karyawan organisasi tempat mereka bekerja menentukan sebagian besar organisasi mencapai tujuannya. Dalam organisasi diperlukan hubungan yang lebih baik dan keinginan para pegawai yaitu saling mencintai para pegawai yang mau bekerja dan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi. Komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pegawainya, yaitu menimbulkan kepuasan kerja, semangat kerja, prestasi kerja yang baik dan keinginan untuk tetap bekerja didalam organisasi. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Maria dan Yuniawan (2016), menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai, begitupun sebaliknya semakin rendah komitmen organisasi maka akan berakibat pada menurunnya kinerja pegawai.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Puskesmas Johar Baru baik faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Salah satu faktor *internal* yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah *organizational citizenship behavior* (OCB).

Puskesmas Johar Baru adalah institusi yang bergerak di *public service* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dimana harus memiliki peran ekstra dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Sikap ini muncul sebagai perilaku pekerja yang memberikan dampak positif terhadap organisasi karena memberikan kontribusi yang melebihi tuntutan peran atau posisi dalam bekerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah, dikendalikan, tanpa dipengaruhi oleh kompensasi serta dapat menunjang kinerja organisasi (Organ, 2015). Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat menjadi salah satu faktor yang perlu perhatian dalam organisasi, karena jika pegawai telah mempunyai perilaku OCB dan menjadi sukarelawan untuk pegawai lainnya, maka pegawai tersebut akan bekerja secara maksimal untuk organisasi.

Bahwa terdapat faktor yang mendasari terjadinya perilaku *organizational citizenship behavior* pada pegawai yaitu: *Altruism*, merupakan perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi, *Conscientiousness*, merupakan perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan perusahaan, dimana perilaku sukarela ini bukan merupakan kewajiban atau tugas dari karyawan yang bersangkutan, *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan, *Civic virtue*, merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, mengambil inisiatif

untuk merekomendasikan bagaimana prosedur dalam organisasi dapat diperbaiki, dan yang terakhir *Courtesy*, merupakan perilaku dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah antar karyawan (Organ, 2015). Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari *et al.*, (2018) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku OCB yang dimiliki pegawai maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

Selain faktor *internal* yang mempengaruhi kinerja pegawai, terdapat faktor *eksternal* yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah *perceived organizational support* (POS). *Perceived organizational support* merupakan kepercayaan karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai segala kontribusi maupun kesejahteraan mereka (Grace, 2013). Dukungan organisasi juga dapat memberikan dampak yang mempengaruhi kinerja dengan dukungan organisasi yang rendah akan mensugesti pandangan pegawai terhadap organisasinya. Bila pegawai mempunyai pandangan yang buruk terhadap organisasinya maka akan mempengaruhi komitmen pada diri pegawai tersebut.

Dukungan organisasi kepada pegawai dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan keadilan untuk pegawai, dukungan dari atasan terhadap kesejahteraan pegawai, penghargaan dari organisasi dan kondisi lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi para pegawai. Hal ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh menunjukkan bahwa dukungan organisasi akan berdampak meningkatnya kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin tingginya dukungan organisasi yang dirasakan pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai didalam perusahaan.

Menurut pandangan islam kinerja pegawai adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja atau berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi islam. Artinya setiap pekerjaan yang dilakukan dengan sadar dalam rangka mencari ridha Allah semata dan mengoptimalkan seluruh kapasitas dan kemampuan yang berada pada dirinya dalam rangka mengaktualisasikan tujuan kehidupannya. Karena dalam bekerja Allah SWT akan membalas apa yang akan dilakukan, apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks, yaitu kebaikan dunia dan kebaikan akhirat. Dalam Surat At-Taubah (9):105 Allah SWT berfirman bahwa :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S AtTaubah (9):105).

Salah satu faktor *internal* yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah *organizational citizenship behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku karyawan suatu perusahaan yang secara sukarela dan tulus membantu rekan kerja, karena dalam agama islam mengajarkan umatnya untuk selalu berbuat kebaikan antara satu dengan yang lainnya. Rasulullah SAW bersabda *“Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-*

kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat. Barangsiapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan (utang), maka Allah akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat. Siapa yang menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat. Siapa saja yang menolong saudaranya, maka Allah akan menolongnya sebagaimana ia menolong saudaranya. Dalam hadits tersebut dijelaskan bahwa perbuatan baik yang kita kerjakan, semua akan kembali kepada diri kita sendiri. Karena dalam perilaku OCB identik dengan perilaku ikhlas yang dilakukan tanpa mengharapkan imbalan atau *reward* dari pimpinan, tetapi semata-mata karena kesadaran dari hati untuk membantu sesama.

Selain faktor *internal* terdapat juga faktor *eksternal* yang mempengaruhi kinerja yaitu *perceived organizational support* (POS) atau dukungan organisasi. Salah satu bentuk dukungan organisasi yang dapat diberikan atasan kepada pegawai adalah dengan cara memenuhi hak-hak para pegawainya dan berperilaku adil antar sesama pegawai. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Hujurat (49):9 yang berbunyi :

فَإِنْ فَعَعْتُمْ فَاصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ۝

Artinya: “*Bersikaplah adil! Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bersikap adil.*”

Apabila hak dan kewajiban sudah dipenuhi oleh pimpinan, pegawai akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan akan tetap tinggal didalam organisasi. Karena seorang muslim wajib memenuhi janji-janjinya didalam pekerjaan, janji

seorang muslim ialah untuk bekerja memenuhi kewajibannya. Orang yang menepati janji adalah orang yang memiliki komitmen, sebagaimana firman Allah SWT, yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji!”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ketika seseorang sudah berkomitmen dalam sesuatu, dalam ayat tersebut dijabarkan tentang berjanji maka orang tersebut harus memenuhi komitmen yang sudah dibuatnya. Maka dapat disimpulkan bahwa seorang pegawai yang memiliki komitmen organisasi kepada perusahaan berarti percaya dan ingin tetap tinggal (*istiqomah*) dalam perusahaan. Bekerja dengan ikhlas dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Sebuah komitmen organisasi harus diikat dengan nilai-nilai religious dalam diri seorang pegawai. Hal ini akan meningkatkan kreativitas dan produktivitas dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana perkembangan dan perubahan setelah aktivitas ataupun beberapa perilaku yang menunjukkan OCB dan POS serta bagaimana pengaruhnya atau dampaknya pada kinerja pegawai dengan mengangkat judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Faktor Mediator Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Kasus Pada Pegawai Puskesmas Johar Baru).”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *Organizational citizenship behavior* (OCB), *Perceived organizational support* (POS), Komitmen organisasi dan Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
2. Apakah *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan *Perceived organizational support* (POS) dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Johar Baru dengan Komitmen organisasi sebagai faktor mediator ?
3. Apakah *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Komitmen organisasi pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
4. Apakah *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
5. Apakah *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh terhadap Komitmen organisasi pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
6. Apakah *Perceived organizational support* (POS) berpengaruh terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
7. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
8. Apakah Komitmen organisasi memediasi pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?

9. Apakah Komitmen organisasi memediasi pengaruh *Perceived organizational support* (POS) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru ?
10. Bagaimana pandangan islam terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB), *Perceived organizational support* (POS), Komitmen organisasi dan Kinerja pegawai ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran *Organizational citizenship behavior* (OCB), *Perceived organizational support* (POS), Komitmen organisasi, dan Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru .
2. Untuk mengetahui dan memahami *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan *Perceived organizational support* (POS) dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Johar Baru dengan Komitmen organisasi sebagai faktor mediator.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Komitmen organisasi pada pegawai Puskesmas Johar Baru
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru
5. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *Perceived organizational support* (POS) terhadap Komitmen Organisasi pada pegawai Puskesmas Johar Baru .

6. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *Perceived organizational support* (POS) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru
7. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru .
8. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh komitmen organisasi yang memediasi *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru .
9. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh komitmen organisasi yang memediasi *Perceived organizational support* (POS) terhadap Kinerja pada pegawai Puskesmas Johar Baru .
10. Untuk mengetahui pandangan islam terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB), *Perceived organizational support* (POS), Komitmen organisasi dan Kinerja pegawai ?

1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan ilustrasi mengenai teori-teori *Organizational citizenship behavior* (OCB), dan *Perceived Organizational Support* (POS) yang berpengaruh terhadap aktivitas global pada usaha yang terdapat kaitannya dengan kinerja para pegawai.
2. Hasil penelitian ini pula diharapkan dapat sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pada penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel *Organizational citizenship behavior* (OCB), *Perceived Organizational Support* (POS), kinerja pegawai, dan komitmen organisasi bagi mahasiswa yang berkonsentrasi pada bidang sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan manfaat di perusahaan khususnya mengenai ilustrasi pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan *perceived organizational support* (POS) terhadap kinerja pegawai sehingga nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi manajemen guna meningkatkan produktivitas perusahaan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menggali kompetensi pegawai serta lebih memperhatikan kinerja para pegawai sehingga dapat menciptakan komitmen organisasi yang kuat pada pegawai.