

Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kualitas layanan perawat rawat inap di RSUD dr. H. Abdul Moloek provinsi Lampung tahun 2014

Widyastuti, Try Any

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=105768&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu saat ini sudah menjadi tuntutan semuapihak, termasuk masyarakat sebagai pengguna jasa, dengan bertambahnya golongan masyarakat yang mampu, berpendidikan, dan menguasai informasi, masalah mutu pelayanan menjadi tuntutan mutlak. Adapun faktor yang dominan yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sumberdaya manusia. Perawat merupakan ujung tombak baik-tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan karena selama 24 jam perawat selalu berinteraksi dengan pasien. Keluhan (complain) dari pelanggan merupakan indikator dari kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta besarnya antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kualitas layanan perawat di RSUD dr. H Abdul Moloek Provinsi Lampung. Metode penelitian adalah observasional dengan rancangan cross sectional melalui analisis SEM-PLS. Populasinya adalah seluruh tenaga perawat yang bekerja di RSUD dr.H Abdul Moloek sebanyak 555 orang.

Sampel pada penelitian ini adalah perawat yang bekerja di bagian rawat inap sebanyak 90 orang (rule of thumb). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan perawat sebesar 11,46%, ada pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kualitas layanan perawat sebesar 38,09%, ada pengaruh langsung antara OCB terhadap kualitas layanan perawat sebesar 30,46%, ada pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap OCB sebesar 61,34%, ada pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi sebesar 57,6%, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB adalah bersifat tidak langsung, yaitu melalui mediasi komitmen organisasi yaitu sebesar 17,65%.

Penulis menyarankan agar pihak manajemen rumah sakit selalu menjaga serta meningkatkan komitmen organisasi perawat yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kualitas layanan, selain itu perlu memperhatikan perilaku OCB pada perawat sehingga diharapkan perilaku ini dapat menjadi suatu budaya organisasi yang akan berdampak positif bagi mutu pelayanan di RSUD dr.H Abdul Moloek Provinsi Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, SEM-PLS.