



## Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada Perawat di Unit Rawat Inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

*The Influence of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Nurses in the Inpatient Unit of Dr. Hasri Ainun Habibie Hospital*

Verawaty Y. Hamzah<sup>1\*</sup>, Sylva Flora Ninta Tarigan<sup>2</sup>, Ramly Abudi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo e-mail: verawatyhamzah12@gmail.com

<sup>2</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo e-mail: floraninta@gmail.com

<sup>3</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: ramlyabudi@ung.ac.id

\*Corresponding Author: E-mail: verawatyhamzah12@gmail.com

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 18 Nov, 2024

Revised: 11 Dec, 2024

Accepted: 19 Dec, 2024

#### Kata Kunci:

Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Rawat Inap

#### Keywords:

Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Inpatient Care

DOI: [10.56338/jks.v8i1.6659](https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6659)

### ABSTRAK

Kepuasan kerja menggambarkan suatu keadaan puas seseorang dalam pekerjaan mereka, beberapa orang mempunyai kualitas kepuasan kerja yang tidak sama sesuai dengan cara ideal-ideal yang berlangsung pada diri mereka sendiri, perbedaan tersebut disebabkan karena terdapatnya perbedaan sikap antara satu individu dengan individu lainnya. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) pada perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik menggunakan rancangan penelitian cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, kemudian sampel penelitian ini menggunakan total sampling, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 42 orang perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan nilai uji statistik di dapatkan  $P\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05\%$ . Dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behaviour pada perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Disarankan rumah sakit seharusnya lebih meningkatkan penghargaan terhadap kinerja perawat melalui pemberian insentif non-finansial.

### ABSTRACT

*The Impact of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) Among Nurses in the Inpatient Unit of RSUD (Regional Public Hospital) Dr. Hasri Ainun Habibie. Undergraduate Thesis, Department of Public Health, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo. The Principal Supervisor: Dr. Sylva Flora Ninta Tarigan, SH., M.Kes. and The Co-supervisor: Ramly Abudi, S.Psi., M.Kes. Job satisfaction reflects an individual's contentment with their work. Different individuals exhibit varying levels of job satisfaction based on their personal ideals, leading to different attitudes. The primary objective of this study is to examine the impact of job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB) among nurses in the inpatient unit of RSUD (Regional Public Hospital) Dr. Hasri Ainun Habibie. This study employed a quantitative approach with an analytical survey design, explicitly utilizing a cross-sectional research framework. The population consisted of all nurses in the inpatient unit of RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie, and a total sampling method was employed, resulting in a sample size of 42 nurses. The findings indicate that job satisfaction significantly impacts OCB among nurses in the inpatient unit of RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie, with a statistical test yielding a P-value of 0.000, which is less than  $\alpha = 0.05$ . It can be concluded that job satisfaction has a significant impact on organizational citizenship behavior among nurses in the inpatient unit of RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie. It is recommended that the hospital enhance recognition of nursing performance through the provision of non-financial incentives.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan, sebagai penyedia jasa layanan kesehatan seharusnya memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pasien ataupun pengguna layanan tersebut. Bagi organisasi

penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan rumah sakit yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing (Dewi, dkk. 2023).

Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban memberikan informasi yang baik dan benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien, serta melaksanakan etika rumah sakit. Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit yang mengedepankan kualitas pelayanan kesehatan sebagai organisasi pelayanan publik yang salah satunya bertumpu pada tenaga keperawatan serta memiliki tingkat interaksi langsung yang tinggi dengan pelanggannya, sehingga pelayanan keperawatan memberikan kontribusi yang tinggi dalam menentukan keberhasilan dan kualitas pelayanan rumah sakit (Azura, 2019).

Dalam kualitas pelayanan rumah sakit perawat memainkan perawat yang sangat penting, mereka adalah pokok kekuatan dari sistem perawatan kesehatan, berkontribusi terhadap perawatan pasien, koordinasi layanan, dan memastikan bahwa standar kualitas dan keselamatan terpenuhi. Perawat yang berperan sebagai ujung tombak rumah sakit dituntut untuk harus mampu memberikan pertolongan pertama dan tanggap terhadap setiap keadaan yang dihadapi oleh pasien tanpa mengeluhkan bagaimana pun kondisi serta situasi pekerjaan. Adanya tuntutan tersebut, menjadikan perawat sebagai salah satu elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi organizational citizenship behavior (OCB) (Azura, 2019).

Perawat merupakan sebagai salah satu bagian dari pemberi pelayanan keperawatan mempunyai waktu yang paling panjang di sisi pasien dan merupakan bagian penting dalam sistem perawatan kesehatan di rumah sakit, mereka memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas perawatan pasien, keselamatan, dan kesejahteraan umum. Mutu pelayanan rumah sakit sebagian ditentukan juga oleh peran perawat, Perawat berperan dalam melindungi, melakukan promosi dan mencegah terjadinya sakit, mengurangi penderitaan melalui diagnosa dan pengobatan, serta melindungi dalam perawatan individu, keluarga, komunitas dan populasi (Adinda, 2020). Perawat merupakan pelindung terdepan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya di unit rawat inap. Perawat berprofesi menyerahkan bimbingan keperawatan secara terus untuk pasien, 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

Rawat inap di rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem layanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis yang intensif, observasi ketat, dan dukungan komprehensif bagi pasien yang membutuhkannya. Menurut Pratiwi, dkk. dalam Awalia dkk. (2021) Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan kesehatan yang cukup dominan dan merupakan pelayanan yang memberikan kontribusi yang besar dalam kesembuhan pasien rawat inap serta memberikan pelayanan yang sangat kompleks tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh perawat tersebut dalam pelaksanaannya dapat menghadapi berbagai hal yang dapat memicu timbulnya stres kerja. Perawat di unit rawat inap seringkali mempunyai beban kerja yang tinggi, dengan jumlah pasien yang berlebihan dan waktu yang terbatas. Tingkat urgensi rawat inap merupakan indikator penting untuk menentukan seberapa cepat pasien membutuhkan perawatan medis di rumah sakit.

Kelancaran operasional unit rawat inap menjadi faktor esensial dalam kepuasan kerja perawat untuk memastikan kualitas asuhan pasien. Kepuasan kerja mengacu pada tingkat kepuasan individu terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja merupakan sikap, perasaan senang, atau kesenangan antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggung jawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang dalam bekerja tidak didukung oleh peralatan kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja (Sunarta, 2019).

Suatu organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan dukungan yang memadai bagi perawat untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mendorong mereka untuk

menunjukkan organizational citizenship behaviour (OCB). Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya perawat, organizational citizenship behaviour (OCB) memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan suasana kerja yang positif. organizational citizenship behaviour (OCB) merupakan konsep penting dalam manajemen dan psikologi organisasi, merujuk pada perilaku sukarela karyawan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal tetapi berkontribusi positif terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi. Dengan adanya organizational citizenship behaviour (OCB), diharapkan karyawan pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya. Contoh perilaku organizational citizenship behavior (OCB), antara lain, membantu rekan kerja, melindungi properti toleransi pada situasi yang kurang ideal (situasi tidak menyenangkan), memberi saran-saran yang dapat membangun di tempat kerja serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Sihombing dan Sitanggang, 2019). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi untuk melakukan perilaku organizational citizenship behaviour (OCB) dan perilaku organizational citizenship behaviour (OCB) pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survei analitik menggunakan rancangan penelitian cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, kemudian sampel penelitian ini menggunakan total sampling dengan sampel sebanyak 42 orang perawat di Unit Rawat Inap.

**HASIL**

**Pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Dalam penelitian yang telah dilakukan, digunakan uji regresi linier sederhana untuk menentukan pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB), didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.** distribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Kepuasan kerja	Organizational citizenship behaviour						Total		P-Value
	Baik		Cukup		Kurang		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Cukup puas	1	2,4	0	0,0	0	0,0	1	2,4	0,000
Puas	14	33,3	0	0,0	0	0,0	14	33,3	
Sangat puas	27	64,3	0	0,0	0	0,0	27	64,3	
Total	42	100%	0	0,0	0	0,0	42	100%	

Sumber : Data Primer, 2024.

Tabel 1 di atas menunjukkan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dari 42 responden terdapat 27 perawat dengan presentase (64,3%) sangat puas dengan kategori baik. Kemudian 14 perawat (33,3%) puas dengan kategori baik. Dan hanya 1 perawat (2,4%) yang memilih cukup puas dengan kategori baik. Hasil analisis mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) menunjukkan bahwa p - value = 0,000, yang lebih kecil dari

tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behaviour (OCB).

## **DISKUSI**

### **Kepuasan Kerja Perawat**

Kepuasan kerja merupakan variabel independen dalam penelitian ini dan dapat diukur dengan indikator antara lain, pekerjaan itu sendiri, kompensasi, promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja perawat dalam kategori sangat puas dengan pekerjaan mereka ada sebanyak 27 perawat (64,3%), kategori puas dengan pekerjaan mereka ada sebanyak 14 perawat (33,3%), dan kategori cukup puas dengan pekerjaannya terdapat 1 perawat (2,4%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja perawat di unit rawat inap secara umum dalam kategori puas.

Kepuasan kerja perawat dalam kategori sangat puas dan puas, hal ini ditunjukkan dengan mayoritas perawat merasa puas atau sangat puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini dikarenakan kondisi kerja perawat yang mendukung, dimana perawat diberikan kesempatan untuk berkembang, membuat keputusan mandiri, dan bekerja sesuai dengan kompetensi mereka serta jadwal yang adil. Mereka juga merasa bahwa sistem kompensasi dan penghargaan yang diterima di rumah sakit ini sudah adil dan sesuai dengan kinerja serta kebijakan yang ada, dan memberikan insentif kepada perawat untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Sistem promosi di rumah sakit ini juga transparan, adil, dan mendukung pengembangan karir perawat, sehingga mereka dapat berkembang sesuai dengan kompetensi dan kinerja mereka. Kemudian, kepemimpinan dan supervisi di rumah sakit ini mendukung perawat dengan memberikan bimbingan, mendengarkan masukan, serta melakukan pengawasan dan arahan yang jelas dan adil. Selain itu, perawat merasa hubungan kerja mereka harmonis dan kolaboratif ditandai dengan sikap positif, kerjasama yang solid, komunikasi yang efektif, serta saling memberikan dukungan melalui saran yang konstruktif. Sebaliknya kepuasan kerja perawat dalam kategori cukup puas ditunjukkan dengan pernyataan perawat yang merasa bahwa kompensasi yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan kebijakan yang berlaku, dan sistem pemberian reward atas hasil kerja dianggap belum optimal. Perawat tersebut juga merasa bahwa kesempatan untuk promosi atau pengembangan karir lebih lanjut masih terbatas. Selain itu, dalam hal pengawasan, perawat merasa belum mendapatkan dukungan atau bimbingan yang memadai dari atasan atau manajemen. Kepuasan kerja ini sangat penting dalam memahami kesejahteraan karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja, hal ini sejalan dengan penelitian (Anwar, 2023) ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik. Artinya, kepuasan kerja bukan hanya penting untuk kesejahteraan individual karyawan, tetapi juga berpengaruh langsung pada kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan dalam konteks pelayanan kesehatan.

Asumsi peneliti yaitu, ketika perawat merasa puas dengan pekerjaannya mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, bekerja dengan lebih efektif, dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Sebaliknya, ketika kepuasan kerja perawat berada pada tingkat yang cukup puas, mereka mungkin merasa kurang termotivasi dan kurang produktif, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

### **Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada perawat**

Organizational citizenship behaviour (OCB) merupakan variabel dependen dalam penelitian ini dan dapat diukur dengan indikator antara lain, altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa organizational citizenship behaviour (OCB) pada perawat baik, karena seluruh 42 perawat (100,0%) menyatakan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasi mereka atau organizational citizenship behaviour (OCB) dikalangan perawat di unit rawat inap berada pada kategori baik.

Hal ini ditunjukkan dengan perawat di unit rawat inap dalam lingkungan kerjanya, menunjukkan

tingkat organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik dalam berbagai dimensi termasuk altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue. Seluruh perawat secara sukarela saling membantu sesama rekan kerja, mereka patuh terhadap peraturan dan tugas-tugas organisasi dalam rumah sakit, perawat juga menunjukkan sikap toleransi tinggi terhadap tantangan kerja mereka tanpa mengeluh, selain itu, mereka juga saling menjaga hubungan harmonis sesama perawat, dan mengusahakan selalu aktif berpartisipasi dalam kegiatan organisasi di rumah sakit. Organizational citizenship behaviour (OCB) ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja tim dan organisasi meskipun tidak diharuskan oleh peran pekerjaan resmi, hal ini sejalan dengan penelitian (Putri dan Fauzi, 2023) demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kadang kala perawat dituntut untuk melakukan hal-hal di luar job description, tanpa mengeluhkan keadaan lingkungan ataupun situasi pekerjaan. Artinya, organizational citizenship behavior (OCB) dikalangan perawat menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan harmonis.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Perawat**

Berdasarkan hasil uji statistic dan crostabs pada kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) didapatkan hasil perhitungan berdasarkan variabel independen dan dependen, bahwa dari 42 perawat terdapat 27 perawat (64,3%) yang menyatakan sangat puas dengan kategori baik, kemudian 14 perawat (33,3%) yang menyatakan puas dengan kategori baik, sedangkan 1 perawat (2,4%) yang menyatakan cukup puas dengan kategori baik. Dari uji regresi linear sederhana didapatkan  $p$  - value = 0,000 yang menunjukkan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) dan menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima atau kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) pada perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Berdasarkan hasil penelitian, perawat yang menyatakan sangat puas dengan kepuasan kerja mereka, secara positif mempengaruhi organizational citizenship behaviour (OCB) artinya, perawat yang puas dengan pekerjaannya cenderung menampilkan organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik. Dilihat dari kondisi kerja, penghargaan finansial yang baik, kesempatan pengembangan, pengawasan, dan hubungan interpersonal penting dalam menciptakan kepuasan kerja yang tinggi. Perawat yang menyatakan puas dengan kepuasan kerja mereka, secara positif mempengaruhi organizational citizenship behaviour (OCB) meski perawat ini hanya menyatakan puas (bukan sangat puas) mereka tetap memperlihatkan organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja masih memadai untuk memotivasi perawat terlibat dalam perilaku positif yang mendukung organisasi. Kemudian perawat yang menyatakan cukup puas dengan kepuasan kerjanya secara positif mempengaruhi organizational citizenship behaviour (OCB), meskipun perawat ini merasa cukup puas tetapi masih menunjukkan perilaku organizational citizenship behaviour (OCB) yang positif. Ini menunjukkan bahwa perawat tersebut belum sepenuhnya merasa puas dengan kepuasan kerjanya, dilihat dari kompensasi yang diberikan, promosi yang dilaksanakan dan pengawasan yang dilakukan belum memnuhi ekspektasi perawat tersebut tetapi ada faktor yang mendukung perawat tersebut untuk tetap menunjukkan organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik, seperti pada kondisi kerjanya dan ada hubungan rekan kerja yang positif di rumah sakit ini. Hal ini sejalan dengan penelitian (Angelia, 2022) kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya imbalan yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima, tetapi perawat masih merasa sangat puas pada indikator lain. Pernyataan ini

juga sejalan dengan penelitian (Aprillian, 2019) salah satu sebab karyawan melakukan perilaku dikarenakan tingkat kepuasan kerjanya tercapai dan mereka merasa senang terhadap pekerjaannya. Artinya, tingkat kepuasan kerja perawat yang dinilai sangat puas, puas, dan cukup puas, mereka tetap mempertahankan organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik dan positif dan dapat tetap terwujud melalui berbagai faktor yang memotivasi perawat secara individu.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja terhadap OCB dari karakteristik responden, berdasarkan usia bisa berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor seperti pengalaman, motivasi, dan energi. Berdasarkan tingkat pendidikan perawat, perawat dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung menunjukkan OCB yang lebih strategis. Masa kerja perawat juga dapat mempengaruhi kondisi OCB, perawat dengan masa kerja baru cenderung menunjukkan OCB yang baik sebaliknya perawat dengan masa kerja lebih lama lebih fokus pada kontribusi strategi organisasi. Status pekerjaan perawat, pegawai tetap yang merasa aman dan dihargai cenderung lebih konsisten dalam menunjukkan OCB, sementara pegawai yang tidak tetap mungkin lebih dipengaruhi oleh kondisi kerja, peluang pengembangan dan harapan menjadi pegawai tetap.

Asumsi peneliti yaitu, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat, semakin kuat dan positif organizational citizenship behaviour (OCB) yang ditunjukkan. Bahkan perawat dengan tingkat kepuasan kerja cukup puas, tetap dapat menunjukkan organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik. Organizational citizenship behaviour (OCB) yang baik menunjukkan bahwa lingkungan kerja perawat di unit rawat inap secara umum mendukung perilaku positif tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior pada perawat maka disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada perawat di unit rawat inap RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan nilai uji statistik di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05\%$ .

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, R. 2023. Pengaruh Budaya Organisasional dan Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasi Melalui Organization Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening pada CV. Has Survey.
- Aprianto, B., & Zuchri, F. N. 2021. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan: A Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Vol, 2, No. 3
- Aprillian, P. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Motivasi Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pt. Unichem Indonesia
- Awalia, J.M., dkk. 2021. Hubungan Umur Dan Jenis Kelamin Dengan Stress Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsd Kwaingga Kabupaten Keerom. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Vol. 5., No. 2.
- Azura, N. G. M. 2019 Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Perawat Rsd Kota Yogyakarta.
- Diniyah. K. 2020. Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Kerja perawat dengan Kinerja Perawat di RSUD Bangil Pasuruan.
- Dewi, A. R. dkk. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, Vol. 6, No. 10.
- Bakhtiar, M. R., Samsuri, A., & Saka, D. N. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Dan Kantor Cabang Pembantu Blitar). *Fenomena*, Vol. 20, No. 2.
- Ferusgel, A., Hernike, L., & Putra, R. P. 2022. Faktor Yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja Pada Perawat Di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia Medan. *Jurnal Akrab Juara*. Vol. 7, No. 1.

- Irwan. 2022. Metode Penulisan Ilmiah Untuk Mahasiswa Kesehatan. In Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ismuhadi & Yusmahadi. 2021. Pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) perawat dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. *Holistik Jurnal Kesehatan*. Vol. 15, No. 1.
- Ismuhadi, & Yusmahdi. 2021. Pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) perawat dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Vol. 15, No. 1.
- Istifarini, M. 2022. Pengaruh Stress Kerja Dan Organization Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Pusat Statistik Probolinggo.
- Kurniawan, A. 2022. Pengaruh Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) Perawat pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
- Kurniawan, I. D, Cahyati, P., & Hartono, D. 2023. Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Organization Citizen Behavior. *Jurnal Mirai Management*. Vol. 8, Issue. 1.
- Kurniawan, R. 2021. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.
- Mahardika, INBP., & Wibawa, IMA. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 8, No. 1.
- Manorek, L.,D. dkk 2020. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 9, No.2.
- Nirwanto, A. F., Christina, S., & Patricia, D. 2023. Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap Ocb (Organizational Citizenship Behavior) Pada Karyawan.
- Nisak, U. K. & Cholifah. 2020. *STATISTIK DI PELAYANAN KESEHATAN*. UMSIDA Press.
- Panjaitan, M. 2022. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PDAM Tritandi Cabang Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.9 No. 2.
- Paraisu, W. M. M. S., & Mulyanti, D. 2023. Theoretical Review Study : Peran Dan Fungsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*. Vol. 1, No. 1.
- Permenkes. Nomor 2, Tahun 2023. Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan.
- Permenkes. Nomor 4, Tahun 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Pohan, R. O., Pio, R. J., & Tatimu, V. 2021. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Productivity*, Vol. 2, No. 5.
- Putri, P. D., & Fauzi, A. 2023. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Perawat Di Rumah Sakit Kartika Pulomas. *Journal OF Social Science Research*. Vol. 3, No. 3.
- Putri, S. W. 2020. Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Universitas Abdurrah Pekanbaru.
- Ramadhan, TMRAR., & Kamela, I. 2023. Pengaruh Iklim Organisasi, Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB Pada Perawat Rsud Dr. Rasidin Padang. Vol. 22, No. 2.
- Saputra, F., & Jadmiko, P. 2023. Peran Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi

- Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Jurnal Produktivitas. Vol. 10, No. 1.
- Sihombing, S., & Sitanggang, D. 2019. Organizational Citizenship Behavior Ditinjau Dari Kepuasan Kerja. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Vol. 5, No.2.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kombinasi. In Bandung. Cv.Alfabeta.
- Sunarta. 2019. Pentingnya Kepuasan Kerja. Jurnal Efisiensi. Vol. 16, No. 2.
- Watoni, M. H., & Suyono, J. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Jurnal JDM (Jurnal Doktor Manajemen), Vol. 2, No. 2.