

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo

Aisyah Silvia Gracia¹⁾, Umi Khoirun Nisak²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: umikhoirun@umsida.ac.id

Abstract. *Since humans are dynamic resources and are always needed in all stages of production of goods or services, humans are considered as significant company assets. This study aims to determine how employee performance at the 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo Hospital is influenced by Organizational Citizenship Behavior (OCB). Quantitative research is included in this type of research. A total of 73 respondents became the sample, while 187 respondents became the population. The method used to analyze the data is simple linear regression analysis. The significance value of 0.000, where the result is smaller than the value of $\alpha = 0.05$, indicates that there is an influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on employee performance.*

Keywords – *Organizational Citizenship Behavior (OCB), employee performance, hospital*

Abstrak. *Karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam semua tahap produksi barang atau jasa, maka manusia dianggap sebagai aset perusahaan yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo dipengaruhi oleh Organizational Citizenship Behavior (OCB). Penelitian kuantitatif termasuk jenis penelitian ini. Sebanyak 73 responden menjadi sampel, sedangkan 187 responden menjadi populasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis regresi linier sederhana. Besarnya nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana hasil tersebut lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan.*

Kata kunci – *Organizational Citizenship Behavior (OCB), kinerja pegawai, rumah sakit*

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah aset perusahaan yang penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan dibutuhkan dalam setiap proses menghasilkan barang maupun jasa. Sumber daya yang potensial harus mampu mengatasi perkembangan dan kemajuan teknologi untuk menghasilkan produk maupun jasa yang up to date untuk kebutuhan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya [1]

Namun bukan hal yang mudah untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif. Menurut data dari United Nation For Development Program (UNDP) 2013, tentang Human Development Index (HDI) menunjukkan Indonesia menduduki peringkat 121 dari 187 negara. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia di Indonesia harus terus diperbaiki dan dikembangkan.

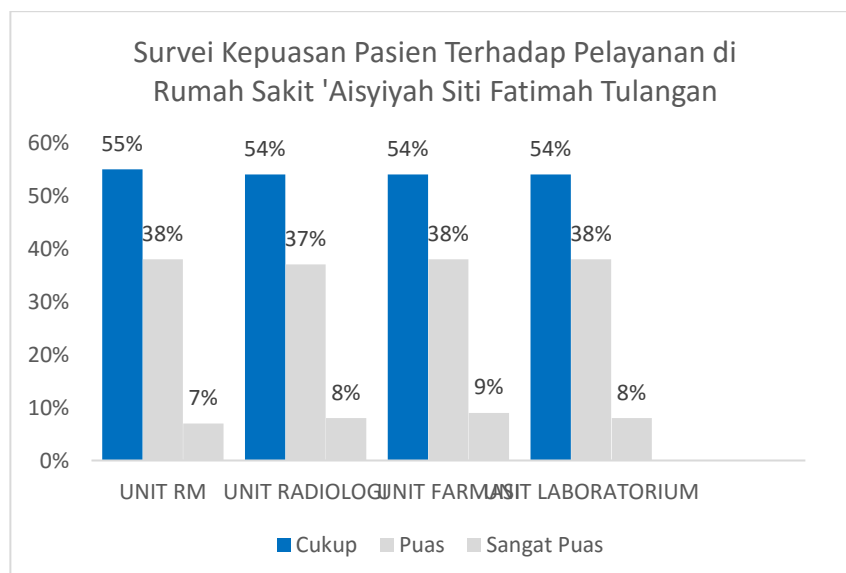
Organisasi yang memiliki tujuan untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja setiap individu yang sebaik-baiknya, karena kinerja individual mempengaruhi kinerja kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara menyeluruh. Kinerja yang baik menuntut perilaku karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku inrole, tetapi juga perilaku extra role. Perilaku extra role ini yaitu perilaku dimana karyawan melakukan pekerjaan yang secara formal bukan syarat dari pekerjaannya. Perilaku ini dikenal sebagai Organizational Citizenship Behavior (OCB) [2]. Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sosial positif yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan kontribusi pada organisasi dan lingkungan kerjanya yang melebihi tuntutan peran atau posisi dalam bekerja. OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan pelumas dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Jika tiap individu memiliki OCB di dalam dirinya maka organisasi yang mereka naungi pun akan menunjukkan tingkat kinerja organisasi yang tinggi [3].

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, 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 sebagai tempat pelayanan kesehatan berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal pada pasien. Setiap rumah sakit berusaha dengan maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja karyawannya.

Pegawai yang bertugas di setiap rumah sakit memang dituntut untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik. Pelayanan prima merupakan tuntutan yang senantiasa harus dijunjung tinggi oleh seluruh karyawan guna tercapainya sasaran organisasi. Tuntutan kerja yang tinggi tentunya terkadang membuat setiap pegawai merasakan jenuh dan tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya sehingga pegawai akan mengalami penurunan kinerja [4]. (Dharmayanti dan Dewi, n.d.), (Kalsum, dkk, n.d.), [7]. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB dan kinerja karyawan. (Dharmayanti dan Dewi, n.d.) melakukan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Hasil penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. (Putri dan Utami, n.d.) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja perawat. Dari berbagai penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa hampir 95% Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Sementara OCB merupakan perilaku karyawan yang memengaruhi lingkungan internal perusahaan, kinerja didukung oleh faktor internal dan eksternal. Sistem kerja yang ditawarkan oleh rumah sakit atau organisasi dapat dipengaruhi oleh kinerja perawat. Berdasarkan pengamatan peneliti, hal ini cukup untuk dijadikan sebagai titik acuan dalam menyelidiki dampak variabel OCB terhadap kinerja perawat lainnya.

Organ (2006) mengidentifikasi indikator-indikator OCB sebagai berikut: civic virtue, seperti memperhatikan organisasi, memperhatikan rapat-rapat penting, membantu menyelenggarakan kebersamaan secara departemen, mengikuti perubahan-perubahan dalam organisasi, dan mengikuti perkembangan-perkembangan dalam organisasi; conscientiousness, seperti kehadiran, kepatuhan terhadap peraturan, dan kedisiplinan; sportifitas, seperti toleransi tanpa mengeluh, tidak membesar-besarkan masalah, dan tidak mengumpat atas kegiatan yang dilakukan; courtesy, seperti kerja sama tim, membantu pekerjaan teman yang sibuk, dan menunjukkan toleransi dalam bekerja; dan altruism, seperti membantu orang-orang tertentu, menggantikan rekan kerja yang tidak hadir, meluangkan waktu untuk membantu orang lain, dan membantu rekan kerja yang kelelahan.[4].



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, terdapat hampir seluruhnya unit nilai kepuasan masih dalam kategori cukup (55%). Menyadari pentingnya kualitas pelayanan rumah sakit yang harus diberikan kepada pasien untuk itu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari segi kinerja karyawan dengan dukungan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB).

II. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Untuk mengumpulkan data penelitian ini, kuesioner disebar dan penilaian responden diukur menggunakan skala Likert. Skor yang diberikan berkisar dari (1) sangat tidak setuju hingga (7) sangat setuju. Metode analisis regresi linier digunakan dalam penelitian ini. Populasi penelitian ini adalah seluruh 187 orang personel bagian rekam medis, farmasi, radiologi, dan laboratorium. Sampel sebanyak 73 responden dipilih dengan menggunakan teknik acak sederhana.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis secara simultan

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier langsung. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Organization Citizenship Behavior (OCB) terhadap variabel terikat, kinerja karyawan, peneliti dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier langsung.

Tabel 1. Pengaruh perilaku Organization Citizenship Behavior

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771	.594	.563	7.357

Dari analisis tabel 1 dapat diperoleh hasil R square sebesar 0.594 yang dapat diartikan bahwa 59,4% kinerja pegawai akan dipengaruhi oleh perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan sisanya 40,6% kinerja pegawai akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 2. Nilai Signifikansi (ANOVA^a)

ANOVA ^a					
Model	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig
Regression	5231.557	5	1064	19.329	.000
Residual	3572.763	66	54.133		
Total	8804.319	71			

a. Dependent Variable : Kinerja Pegawai

Karena nilai signifikansi pada tabel 2 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa variabel OCB (X) memiliki pengaruh linier terhadap kinerja karyawan (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < \alpha = 0,05$.

Kinerja karyawan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo dipengaruhi oleh Organizational Citizenship Behavior (OCB), berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linier dasar dengan menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) pada tabel 1. Penelitian Anwar (2020) menemukan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian tersebut mendukung temuan tersebut. Peningkatan kebahagiaan kerja melalui praktik OCB juga dapat meningkatkan kinerja karyawan [10].

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian lain, seperti Chairul Anwar (2021) yang menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan akan berkinerja lebih baik jika mereka menunjukkan perilaku OCB yang lebih tinggi.[11], Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,320[12], perilaku kinerja karyawan (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu [13], OCB juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan [14], *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan [15], Variabel perilaku kewarganegaraan organisasi staf keperawatan berpengaruh positif terhadap kinerja staf keperawatan sebesar 0,730 [16], Oleh karena nilai p lebih besar dari 0,05, maka disimpulkan bahwa Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue tidak signifikan diantara kelima karakteristik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Altruism dan conscientiousness memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel kinerja personel Erha Clinic Kota Makassar [17], Berdasarkan hasil penelitian, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,

dibuktikan dengan uji signifikansi parsial dengan signifikansi $0,004 < 0,05$ [17], OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan [18], OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan [19], OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan [20], OCB dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan [21], Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior berpengaruh terhadap Kinerja [22], OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan [23], pengaruh perilaku kinerja pegawai, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja melalui perilaku kinerja pegawai [24], OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan [25].

Uji Hipotesis secara parsial

Tabel 3. Uji Hipotesis Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	14.542	4.837		3.007	.004
X1 (altruism)	.011	.238	.006	.045	.964
X2 (conscientiousness)	-.072	.431	-.029	-.166	.868
X3 (sportsmanship)	.956	.544	.310	1.757	.084
X4 (courtesy)	1.838	.684	.405	2.687	.009
X5 (civic virtue)	.635	.551	.150	1.154	.253

a. Dependent variable : kinerja pegawai

Dari tabel diatas, dapat diketahui bentuk persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 14.542 + 0.011 X1 - 0.072 X2 + 0.956 X3 + 1.838 X4 + 0.635 X5$$

Berdasarkan persamaan regresi liner diatas, dapat diartikan bahwa untuk mencapai tingkat kinerja pegawai dengan baik maka perbesar nilai altruism, sportsmanship, courtesy, civic virtue, dan perkecil nilai conscientiousness.

Selain itu, pada tabel 2 dapat diketahui bahwa pengaruh X1 (altruism) terhadap Y (kinerja pegawai) sebesar 0.045, pengaruh X2 (conscientiousness) terhadap Y (kinerja pegawai) sebesar -0.166, pengaruh X3 (sportsmanship) terhadap Y (kinerja pegawai) sebesar 1,757, pengaruh X4 (courtesy) terhadap Y (kinerja pegawai) sebesar 2.687, dan pengaruh X5 (civic virtue) terhadap Y (kinerja pegawai) sebesar 1.154. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai, namun setiap variabel atau indikator didalamnya memiliki besaran pengaruh yang berbeda-beda.

IV. KESIMPULAN

Kinerja karyawan pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo dipengaruhi oleh Organizational Citizenship Behavior (OCB), berdasarkan hasil penelitian regresi linier sederhana yang dilakukan dengan program SPSS (Statistical Package for Social Science) pada Tabel 1. Nilai signifikansi sebesar $0,799 > \alpha = 0,05$, berdasarkan hasil pada Tabel 1.

V. SARAN

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait pengaruh kinerja pegawai dengan jumlah sampel yang lebih beragam agar dapat digeneralisir hasilnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah mendukung dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Kepala Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang juga telah mendukung penelitian ini.

VI. REFERENSI

- [1] D. Jansen, C. Kojo, and L. O. H. Dotulong, "PENGARUH PERUBAHAN ORGANISASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AREA MANADO," 2019.
- [2] E. Wibowo and W. Susilowati, "PENGARUH KEPEMIMPINAN, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI," vol. 10, no. 1, 2010.
- [3] F. Novliadi, "ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN DITINJAU DARI PERSEPSI TERHADAP KUALITAS INTERAKSI ATASAN-BAWAHAN DAN PERSEPSI TERHADAP DUKUNGAN ORGANISASIONAL," vol. 2, no. 1.
- [4] D. K. Nisa, B. Santoso, and M. N. Azhad, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Tk. III Baladhika Husada Jember," *IJSSB*, vol. 2, no. 3, p. 108, Dec. 2018, doi: 10.23887/ijssb.v2i3.16219.
- [5] "15685-1-35971-1-10-20160215.pdf."
- [6] "198220-none.pdf." Accessed: Jan. 03, 2023. [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/198220-none.pdf>
- [7] "254986-pengaruh-kecerdasan-emosional-komitmen-o-15e2e701 (1).pdf."
- [8] "254986-pengaruh-kecerdasan-emosional-komitmen-o-15e2e701.pdf."
- [9] Y. D. Putri and H. N. Utami, "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)".
- [10] "View of Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan." Accessed: Nov. 30, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/10963/500>
- [11] M. C. Anwar and S. Ahmadi, "(Effect of Organizational Citizenship Behavior and Work Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable)," 2021.
- [12] "6083-15843-1-PB.pdf."
- [13] M. Ghayyur and W. Jamal, "Work-Family Conflicts: A Case of Employees' Turnover Intention," *IJSSH*, pp. 168–174, 2013, doi: 10.7763/IJSSH.2012.V2.90.
- [14] R. Lukito, K. Petra, and J. Siwalankerto, "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PRODUKSI PVC DI UD. UNTUNG JAYA SIDOARJO," vol. 8, no. 2, 2020.
- [15] U. Abrar and I. Isyanto, "Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Urchindize Cabang Madura)," *JPSB*, vol. 7, no. 2, p. 115, Oct. 2019, doi: 10.26486/jpsb.v7i2.868.
- [16] "33333.pdf."
- [17] M. Soraya and S. A. Fachrin, "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA PEGAWAI KLINIK KECANTIKAN," vol. 13, no. 4, 2023.
- [18] H. S. L. Ratnasari, "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior," vol. 01, 2010.
- [19] N. Widyastuti, "PENGARUH KEPUASAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING," 2015.
- [20] J. S. Gunawan, P. D. Solang, and E. W. Kartika, "Organizational Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel Sheraton Surabaya".
- [21] M. Said, A. Ahmad Yusuf, and R. Awaluddin, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan KOPTI Kabupaten Kuningan: Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) to Employee Performance in the Indonesian Tempe Tofu Producers Cooperative (KOPTI) Kuningan Regency," *Master: j. manaj. stra. kewirausahaan*, vol. 1, no. 2, pp. 185–192, Dec. 2021, doi: 10.37366/master.v1i2.229.

- [22] N. D. Sartika and H. Khair, “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Dosen,” *jesya*, vol. 5, no. 2, pp. 1335–1347, Jun. 2022, doi: 10.36778/jesya.v5i2.747.
- [23] “document.pdf.”
- [24] “16426-Article Text-32457-1-10-20170811 (1).pdf.”
- [25] M. Aulia Fadli and H. Suyuthic, “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi,” *JKPBP*, vol. 3, no. 2, pp. 96–102, Aug. 2022, doi: 10.24036/jkpbp.v3i2.43472.