

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### 2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, yaitu adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Kemenkes RI, 2023). Sedangkan Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat. oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit

##### 2.1.2 Kewajiban Rumah Sakit

Menurut (Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, 2021) Adapun kewajiban rumah sakit dalam peraturan tersebut pada pasal 27 yaitu :

1. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;

2. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
3. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada Pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
4. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
5. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
6. Melaksanakan fungsi sosial dengan memberikan fasilitas pelayanan Pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
7. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani Pasien;
8. Menyelenggarakan rekam medis;
9. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusri, anak-anak, dan lanjut usia;
10. Melaksanakan sistem rujukan;
11. Menolak keinginan Pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan ;

12. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban Pasien;
13. Menghormati dan melindungi hak Pasien;
14. Melaksanakan etika Rumah Sakit;
15. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
16. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan, baik secara regional maupun nasional;
17. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
18. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit;
19. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan
20. Memberlakukan seluruh lingkungan Rumah Sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

## **2.2 Instalasi Rawat Inap**

Pengertian pelayanan rawat inap menurut Depkes RI Tahun 1997 adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Pengertian Rawat Inap dalam jurnal (Nurdahniar, 2019) Pelayanan Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu yang tidak ditentukan, karena selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga penerima layanan merasa dilayani dengan baik.

### **2.3 Sumber Daya Manusia**

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah 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. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau Perusahaan (Eri, 2019).

### **2.4 Perawat**

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang berada di rumah sakit. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Seorang perawat merupakan seorang profesional kesehatan yang memberikan sebuah perawatan langsung kepada individu, keluarga, dan komunitas masyarakat dalam ranah kesehatan. Tugas seorang perawat meliputi pemantauan kondisi pasien, memberikan perawatan medis, memberikan edukasi terkait kesehatan, dan berkolaborasi dengan anggota medis lainnya untuk menyediakan perawatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.

## **2.5 *Bed Occupation Rate (BOR)***

*Bed Occupation Rate (BOR)* merupakan sebuah indikator yang digunakan mengukur seberapa banyak tempat tidur rumah sakit yang sedang digunakan dalam periode tertentu. BOR memberikan gambaran terkait tinggi rendahnya penggunaan tempat tidur rumah sakit. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85 % (Akbar, 2019).

## **2.6 *Karakteristik Individu***

### **2.6.1 *Pengertian Karakteristik Individu***

Menurut Rivai (2006) Karakteristik Individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Keberhasilan kinerja seseorang tidak terlepas dari faktor perilaku. Setiap individu memiliki karakteristik tersendiri secara fisik dan kejiwaan disamping faktor lingkungan yang memengaruhi perilaku seseorang. Setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan orang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama (Adamy, 2016).

### 2.6.2 Dimensi Karakteristik Individu

Dimensi Karakteristik Individu mencakup 5 aspek didalamnya antara lain kemampuan, sikap, nilai, kepribadian, dan pembelajaran sehingga memerlukan pendekatan yang berbeda agar seluruh potensi dapat tergali secara optimal (Adamy, 2016).

1. Kemampuan, yaitu merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan (Robbin, 2003) setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda-beda, baik untuk menyangkut kekuatan maupun kelemahan dalam hal kemampuan yang mereka miliki yang membuatnya relatif lebih unggul atau lebih rendah dibandingkan orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu
2. Sikap, yaitu pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu, sikap tidak sama dengan nilai, tetapi kedua saling berhubungan. Pada dasarnya sikap mempunyai 3 komponen, yaitu; Pengertian (*cognitive*), Keharuan (*affect*) dan perilaku (*behavior*)
3. Nilai, yaitu menggambarkan keyakinan dasar bahwa suatu modus perilaku atau keadaan akhir dari eksistensi yang khas lebih disukai secara pribadi atau sosial dari pada suatu modus perilaku atau keadaan akhir yang berlawanan (Robbin, 2003).
4. Kepribadian, merupakan suatu konsep dinamik yang menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan keseluruhan sistem psikologi seseorang

atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kepribadian merupakan keseluruhan total cara seorang individu beraksi dan berinteraksi dengan yang lain (Robbin, 2003).

5. Pembelajaran, merupakan suatu hal yang diperlukan untuk menjelaskan, mempelajari dan bahkan meramalkan perilaku individu, suatu pengertian dari pembelajaran yang dapat diterima secara umum adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman (Robbin, 2003).

### 2.6.3 Faktor Karakteristik Individu

Menurut (Adamy, 2016) Individu berasal yaitu satuan kecil yang tidak dapat dibagi lagi. Individu menurut konsep sosiologis berarti manusia yang hidup berdiri sendiri. Terdapat beberapa faktor dalam karakteristik individu antara lain:

#### 1. Usia

Usia dalam proses perkembangan karir yang ditulis oleh Thayeb, (2008) dalam jurnal (Maslikhah et al., 2019) terdapat pembagian tahapan usia yang terdiri dari :

- a. *Growth* (sejak lahir - 14 tahun). Dalam tahap ini anak mengembangkan berbagai potensi, pandangan khas, sikap, minat, dan kebutuhan-kebutuhan yang dipadukan dalam struktur gambaran diri (self-concept structure).
- b. *Exploration* (usia 15-24 tahun). Anak mulai memikirkan berbagai alternatif jabatan, namun belum mengambil keputusan yang mengikut. Terdapat sub tahapan pada tahap ini, yaitu :

- 1) Kristalisasi (*crystallization*) : 14-18 tahun Periode proses kognitif untuk memformulasikan sebuah tujuan vokasional umum melalui kesadaran akan sumber-sumber yang tersedia, berbagai kemungkinan, minat, nilai, dan perencanaan untuk okupasi yang lebih disukai.
  - 2) Spesifikasi (*Specification*) : 18-21 tahun Periode peralihan dari preferensi vokasional tentatif menuju preferensi vokasional yang spesifik.
  - 3) Pelaksanaan (*Implementation*) : 21-25 tahun Periode menamatkan pendidikan/pelatihan untuk pekerjaan yang disukai dan memasuki dunia kerja.
  - 4) Stabilisasi (*stabilization*) : 25-35 tahun Periode mengkonfirmasi karir yang disukai dengan pengalaman kerja yang sesungguhnya dan penggunaan bakat untuk menunjukkan bahwa pilihan karir sudah tepat.
- c. *Establishment* (usia 25-44 tahun). Tahapan ini ditandai dengan usaha tekun memantapkan diri melalui seluk beluk pengalaman selama menjalani karir tertentu. Tahap ini dibagi menjadi 2 sub tahapan, yaitu :
- 1) Konsolidasi (*consolidating*) : 25-30 tahun Periode pembinaan keamanan karir dengan meraih kemajuan, status dan senioritas.



- 2) Lanjutan (*Advancement*) : 31-44 tahun Periode pematapan dalam posisi bidang pekerjaan yang di miliknya. Pola karir dan usaha biasanya sudah terlihat jelas.
- d. *Maintenance* (usia 45-64 tahun). Tahapan ini ditandai dengan proses penyesuaian berkelanjutan untuk memperbaiki posisi dan situasi kerja.
- e. *Decline* (usia 65+). Pada tahap ini seseorang memasuki masa pensiun dan harus menemukan pola hidup baru setelah melepaskan jabatannya.

## 2. Jenis Kelamin

Robbins (2008) menyatakan bahwa, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses.

## 3. Status Perkawinan

Robbins (2003) menyatakan bahwa, pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting.

## 4. Masa Kerja

Kreitner dan Kinicki (2004) menyatakan bahwa, masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi,

hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya.

#### 5. Keahlian

Menurut Hasibuan (2009), keahlian harus mendapat perhatian utama kualifikasi seleksi. Hal ini yang akan menentukan mampu tidaknya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

#### 6. Pendidikan

Menurut Hasibuan (2009), pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan.

## **2.7 Kepuasan Kerja**

### 2.7.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seseorang pada dasarnya menyangkut perilaku seseorang dalam bekerja pada perusahaan akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Menurut Indrawijaya (2002) kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti, emosi dan kecenderungan perilaku seseorang (Adamy, 2016).

### 2.7.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Robbins (2003:103) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor *mentally challenging work*, *equitable rewards*,

*supportive working conditions*, dan faktor *supportive mileagues*. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Mentally Challenging Work*. Faktor *mentally challenging work* pegawai dalam kepuasan kerja menggambarkan bahwa pegawai lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepadanya untuk menggunakan seluruh kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Pegawai sangat mengharapkan tanggapan atasan tentang seberapa baik pekerjaan tersebut dikerjakan. Pekerjaan yang tidak menantang seringkali membuat pegawai bosan, sebaliknya jika pekerjaan terlalu menantang cenderung akan sulit dikerjakan dan membuat pegawai frustrasi. Pekerjaan yang tantangannya di antara kedua batas ekstrim inilah yang mampu membuat pegawai menjadi senang dan puas.
2. *Equitable Rewards*. Pegawai menginginkan kebijakan organisasi dalam sistem pembayaran dan kesempatan promosi yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja akan tercipta jika pembayaran gaji dilakukan dengan adil yakni sesuai ruang lingkup pekerjaan, sesuai kemampuan pegawai, serta sesuai standar yang berlaku. Walaupun tidak semua pegawai bertujuan mencari uang semata.
3. *Supportive Working Conditions*. Pegawai selalu akan memperhatikan lingkungan kerja untuk memperoleh rasa nyaman. Pegawai tidak menyukai jika fasilitas kerja tidak menyenangkan dan berbahaya bagi

keselamatan jiwanya. Pegawai menghendaki suasana lingkungan kerja mendekati suasana ketika sedang berada dirumah.

4. *Supportive Colleagues*. Pegawai tidak hanya bekerja untuk uang atau penghargaan fisik semata. Bagi kebanyakan pegawai bekerja pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Memiliki dukungan rekan kerja positif akan memberikan kepuasan kerja pegawai. Perilaku pimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.

### 2.7.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa indikator. Smith et al. dalam Munandar (2004) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kepuasan kerja yakni:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan memberikan kesempatan pegawai belajar sesuai dengan minat serta kesempatan untuk bertanggungjawab. Dalam teori dua faktor diterangkan bahwa pekerjaan merupakan faktor yang akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik.
2. Kesempatan terhadap gaji. Kepuasan kerja pegawai akan terbentuk apabila besar uang yang diterima pegawai sesuai dengan beban kerja dan seimbang dengan pegawai lainnya
3. Kesempatan promosi. Promosi adalah bentuk penghargaan yang diterima pegawai dalam organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pegawai dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai pegawai tersebut.

4. Kepuasan terhadap supervisi. Hal ini ditunjukkan oleh atasan dalam bentuk memperhatikan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pegawai, menasehati dan membantu pegawai serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Kepuasan kerja pegawai akan tinggi apabila pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi pegawai.
5. Kepuasan terhadap rekan sekerja. Jika dalam organisasi terdapat hubungan antara pegawai yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu akan menciptakan suasana kelompok kerja yang kondusif, sehingga akan menciptakan kepuasan kerja pegawai

## **2.8 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

### **2.8.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

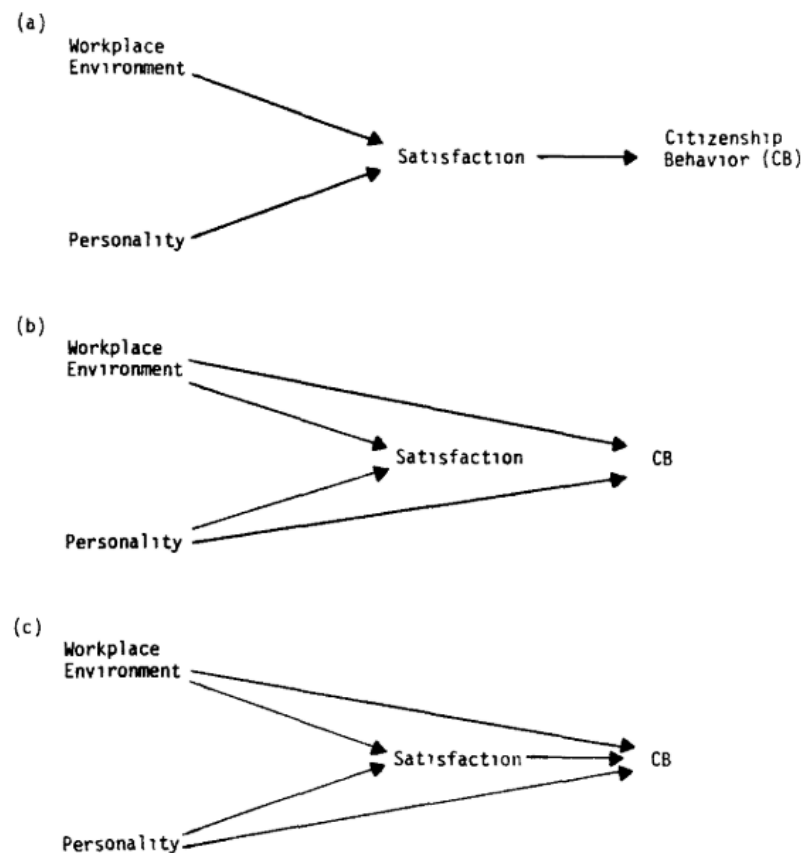
*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan istilah bagi karyawan yang memberikan nilai lebih terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya. Menurut (Bakhriansyah et al., 2023) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku seorang individu yang bebas dan tidak secara langsung diakui dalam sistem pemberian penghargaan dalam mempromosikan fungsi efektif sebuah perusahaan.

Menurut Nahrisah dan Imelda (2019) OCB adalah istilah bagi karyawan yang memberi nilai tambah pada pekerjaannya dan memberi nilai tambah pada perusahaan. OCB disebut juga perilaku peran tambahan karena perilaku yang ditampilkan oleh karyawan melampaui tugas utamanya. Berfungsinya suatu organisasi tentu berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi para pelaku organisasi dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang terjalin dengan baik dalam suatu organisasi akan memberikan suasana nyaman

bagi rekan kerjanya. OCB berfokus pada perilaku setiap individu dalam menjalankan tugasnya di luar deskripsi pekerjaannya

Perilaku OCB memiliki karakter yang bermanfaat untuk mengeksplorasi literatur psikologi sosial. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor psikologi mempengaruhi kemungkinan terjadinya perilaku OCB. Karyawan yang memiliki suasana hati yang positif lebih cenderung menunjukkan perilaku OCB. Sebaliknya, karyawan yang mengalami suasana hati negatif (misalnya frustrasi, kecewa, marah) cenderung tidak menunjukkan perilaku OCB. Oleh sebab itu, kita mungkin dapat mengusulkan bahwa kepuasan kerja, sejauh kepuasan kerja mewakili karakteristik atau keadaan suasana hati positif yang bertahan lama, akan menentukan sebagian dari perilaku OCB.

Kepuasan kerja, yang diukur dengan Indeks Deskriptif Pekerjaan, memang berkorelasi dengan tingkat perilaku OCB sebagaimana dinilai secara independen oleh supervisor. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Smith et al., 1983), yang menggunakan desain panel dua gelombang memanjang, menemukan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan. terkait dengan korelasi serentak; tidak ada perbedaan yang signifikan dalam korelasi *cross-lagged*. Dengan demikian, korelasi tersebut tidak benar-benar lolos uji kepalsuan. Para penulis menyarankan bahwa faktor lingkungan lain (misalnya, kondisi lingkungan) atau atribut individu (misalnya, karakteristik individu) mungkin secara independen mempengaruhi kepuasan dan perilaku OCB. Pada tingkat umum, tiga model alternatif dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2. 1 Faktor yang mempengaruhi OCB

Seperti yang ditunjukkan pada gambar diatas mengundang pengawasan. Yang pertama selaras dengan penjelasan suasana hati tentang perilaku OCB. Dalam skema ini, tingkat karakteristik kepuasan kerja memprediksi perilaku OCB. Variabel perbedaan lingkungan dan karakteristik individu mempengaruhi perilaku OCB hanya secara tidak langsung melalui kepuasan. Model kedua akan memberikan hubungan langsung antara faktor-faktor lingkungan dan karakteristik individu dengan perilaku OCB yang secara bersamaan memberikan efek independen dari faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan, sehingga membuat kepuasan dan perilaku kewarganegaraan berkorelasi tetapi tidak berhubungan secara fungsional. Model ketiga akan menjelaskan perilaku kewarganegaraan

melalui kombinasi pengaruh langsung dari variabel lingkungan dan kepribadian serta pengaruh tidak langsung melalui kepuasan.

### 2.8.2 Dimensi-Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Banyak peneliti yang menguraikan dimensi-dimensi OCB, dalam buku (Bakhriansyah et al., 2023) menguraikan terdapat lima dimensi OCB, yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku karyawan dalam meringankan pekerjaan rekan kerjanya yang mengalami kesulitan tanpa adanya paksaan maupun imbalan. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. *Courtesy*, yaitu perilaku seseorang dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*. Seseorang yang memiliki dimensi ini merupakan seseorang yang memiliki perilaku menghargai dan memperhatikan orang lain
3. *Conscientiousness*, yaitu perilaku karyawan melakukan tugas dengan cara menunjukkan sikap berusaha yang melebihi harapan perusahaan. Perilaku sukarela tanpa mengharapkan imbalan yang bukan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menunjukkan perilaku seseorang yang melebihi persyaratan minimum Perusahaan.
4. *Sportmanship*, merupakan perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang memiliki tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif di antara karyawan.



Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menimbulkan kerja yang lebih menyenangkan.

5. *Civic Virtue*, yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung-jawab pada kehidupan organisasi. Menunjukkan partisipasi secara sukarela terhadap kegiatan-kegiatan organisasi dan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi. Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

### 2.8.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Pada perilaku OCB Perawat, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi OCB perawat. Menurut (Kusumajati, 2014) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi

Budaya dan iklim organisasi; Konovsky dan Pugh (1994) menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.

2. Kepribadian dan Suasana Hati

Kepribadian dan suasana hati; menurut Elanain (2007), kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari studi ini mempunyai implikasi praktis yang penting dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan

terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi OCB. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa proses seleksi karyawan untuk mendapatkan target pelamar memiliki kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan staf OCB.

### 3. Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional

Persepsi terhadap dukungan organisasional; studi Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung organisasi akan memberikan umpan balik (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

### 4. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi atasan dan bawahan; persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan faktor yang menyebabkan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Makin tinggi persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, maka makin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Faktor kesediaan atasan menggunakan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi bawahan memecahkan masalah yang dihadapi merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi OCB (Novliadi, 2006). Menurut Wayne, Shore, dan Leden (1997), karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi

dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan. Sedangkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja.

#### 5. Karakteristik Individu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Utami et al., 2016) mengemukakan bahwa karakteristik individu memiliki bukti positif meningkatkan perilaku OCB, artinya apabila karakteristik individu pegawai menunjukkan baik, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*

#### 6. Lingkungan

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh (Smith et al., 1983) mengemukakan bahwa faktor lingkungan memiliki keterkaitan dengan perilaku OCB. artinya apabila lingkungan rumah sakit terjaga dengan baik, maka dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*

#### 7. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku OCB. Menurut (Mahayasa et al., 2018) mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka perilaku OCB juga akan semakin tinggi

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Terkait OCB Tahun 2024

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
Tamara Ismadha Anta Wardhana	Analisis Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Standar Penyuluhan Kesehatan Berdasarkan Perilaku <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Di Upt Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Tahun 2018	Menganailisis faktor penyebab tidak tercapainya standar penyuluhan kesehatan berdasarkan perilaku OCB dan faktor individu oleh perawat rawat jalan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur Tahun 2018	Perawat rawat jalan di UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat paling banyak memiliki rentan usia 26-35 tahun dengan jenis kelamin perawat paling banyak yaitu Perempuan. Empat dimensi OCB pada perawat rawat jalan dalam melakukan penyuluhan kesehatan sudah baik, kecuali pada satu dimensi OCB yaitu <i>Civic Virtue</i> dengan rata-rata sebesar 15,6.
Wajdee Mohammadkair Ebrheem Ajlouni, Gurvinder Kaur, Saleh Ali Alomari	Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia Karyawan Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Menggunakan Pendekatan Fuzzy Tahun 2020	Merangkum beberapa penelitian penting sebelumnya terkait dengan dampak usia dan gender terhadap (OCB) dan himpunan fuzzy	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB di rumah sakit pemerintah Yordania adalah dipengaruhi oleh jenis kelamin dan usia karyawan. Temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga literatur, dan penelitian ini merupakan inisiatif terhadap studi mengenai OCB di bidang kesehatan di salah satu negara berkembang. Hal ini

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
			juga berguna untuk memahami lebih jauh dampak demografi karyawan lainnya seperti tingkat pendidikan, status perkawinan, dan pengalaman bertahun-tahun terhadap OCB di masa depan.
Vannecia Marchelle Soegandhi, Eddy M. Sutanto, Roy Setiawan	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Pt. Surya Timur Sakti Jatim Tahun 2013	Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya.	Hasil dari penelitian ini ditemukan kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim termasuk dalam kategori tinggi, serta Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> namun lebih lemah daripada kepuasan kerja hal ini menguntungkan perusahaan karena karyawan telah memiliki produktivitas yang baik.
Novariani Indri Utami, Alwi Suddin, Sunarso	Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi,	Untuk menganalisis signifikansi pengaruh, serta variabel yang dominan	Hasil penelitian diperoleh adanya pengaruh signifikan dari faktor karakteristik individu, komitmen organisasi,

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
	Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior Tahun 2016	berpengaruh dari faktor karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap Organization Citizenship Behavior pada karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo.	budaya organisasi, serta kepuasan kerja terhadap Organization Citizenship Behavior terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan variabel yang dominan berpengaruh pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo adalah variabel budaya organisasi.
Irma Yuni Saputri, Fatiya Halum Husna	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Intensi Turnover Pada Karyawan Generasi Milenial Tahun 2022	Mengetahui pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap intensi turnover pada karyawan generasi milenial.	Hasil analisis regresi linier sederhana mengenai ada atau tidaknya pengaruh variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap variabel intensi turnover, menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh terhadap intensi turnover, dengan arah pengaruh negatif. Kondisi tersebut memiliki arti bahwa makin meningkatnya OCB dapat menurunkan intensi turnover pada karyawan. Hasil

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
Yumna Dalian Putri, Hamidah Nayati Utami	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Terhadap Kinerja Tahun 2017	Bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara Variabel OCB yaitu Altruism, <i>Conscientiousness</i> , <i>Sportsmanship</i> , <i>Courtesy</i> , <i>Civic Virtue</i> terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian dan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada Uji F, yaitu antara variable-variabel OCB yakni Altruism, <i>Conscientiousness</i> , <i>Sportsmanship</i> , <i>Courtesy</i> , dan <i>Civic Virtue</i> sebagai variable independen secara simultan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada Uji t salah satu variabel bebas yaitu <i>Courtesy</i> secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
Andryas Tristina Hendrawati	Hubungan Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Nganjuk Tahun 2017	Bertujuan untuk mengetahui hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat dan hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Nganjuk	Hasil penelitian membuktikan terdapat hubungan positif antara karakteristik individu dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Nganjuk. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kumulatif sebesar 4,09 yang berada pada rentang sangat puas. Terdapat hubungan positif antara karakteristik

Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
			pekerjaan dengan kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja perawat ruang rawat inap RSUD Nganjuk. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kumulatif sebesar 4,08 yang berada pada rentang sangat memuaskan.
Sahira	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar Tahun 2018	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
Mochamad Agil Maulana	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Bank Btn Cabang Malang Tahun 2020	Bertujuan untuk mengetahui pengaruh Motivasi kerja dan Lingkungan kerja terhadap Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) Bank BTN Cabang Malang.	Berdasarkan analisis regresi linear berganda, diperoleh variabel motivasi kerja, serta lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan nilai kontribusi sebesar 55,1%. Sedangkan sebesar 44,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Nama Peneliti	Judul dan Tahun	Tujuan	Hasil Penelitian
Rendis Rofian Risky, Nurul Qomariah, Wahyu Eko. S	Analisis Perbedaan Organizational Citizenship Behavior Karyawan Dilihat Dari Faktor Demografis Di Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2019	Bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan organizational citizenship behavior dilihat dari faktor demografis karyawan di Universitas Muhammadiyah Jember.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada karyawan Universitas Muhammadiyah Jember dilihat dari faktor demografisnya