

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja organisasi pelayanan publik seperti rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan tugas formal yang tercantum dalam uraian jabatan, tetapi juga oleh perilaku ekstra peran yang dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku sukarela yang tidak secara eksplisit dituntut oleh organisasi, namun memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan harmonisasi kerja di lingkungan rumah sakit (Organ, 2020; Podsakoff, MacKenzie, & Podsakoff, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, di mana tuntutan profesionalisme, beban kerja tinggi, dan kebutuhan koordinasi antarprofesi semakin meningkat, keberadaan OCB menjadi faktor penentu dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Robbins & Judge, 2022; Putra *et al.*, 2023). Fenomena yang terjadi di berbagai rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa tidak semua pegawai memiliki tingkat OCB yang sama. Sebagian pegawai menunjukkan dedikasi tinggi dengan melakukan tugas tambahan secara sukarela, sementara sebagian lainnya masih berfokus pada tanggung jawab formal yang bersifat administratif dan rutin (Sari & Wahyuni, 2023). Perbedaan ini mengindikasikan adanya variasi dalam tingkat komitmen organisasi dan motivasi kerja pegawai, yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja serta kecenderungan munculnya perilaku OCB (Meyer & Allen, 2020; Nuraini *et al.*, 2024). Di RS Mata Undaan Surabaya masih dijumpai masalah terkait

optimalisasi perilaku ekstra peran pegawai yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan, terutama pada layanan rawat jalan, tindakan operasi mata, serta unit penunjang seperti optometri dan farmasi. Pegawai pada beberapa unit belum sepenuhnya menunjukkan kesiapan membantu rekan kerja saat beban pelayanan meningkat, dan inisiatif untuk mempercepat alur pelayanan maupun koordinasi lintas unit juga belum berjalan konsisten. Kondisi ini mengarah pada dugaan adanya komitmen organisasi yang belum kuat, ditandai dengan keterlibatan pegawai yang masih terbatas dalam kegiatan peningkatan mutu dan dukungan antarunit. Selain itu, motivasi kerja belum sepenuhnya mendorong pegawai untuk melampaui tugas formal, termasuk dalam memberikan informasi tambahan kepada pasien atau menjaga komunikasi yang efektif dengan keluarga pasien. Variasi tingkat kepuasan kerja juga tampak memengaruhi kemauan pegawai untuk memberikan kontribusi ekstra dalam situasi pelayanan yang dinamis. Hal ini menunjukkan pentingnya mengkaji pengaruh komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap OCB, serta peran kepuasan kerja sebagai mediator pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya.

Secara global, *World Health Organization* (WHO, 2024) melaporkan bahwa sekitar 20–30% tenaga kesehatan di dunia mengalami kelelahan (*burnout*) yang berujung pada penurunan komitmen, motivasi kerja, dan perilaku OCB. Hal ini berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Di Indonesia, hasil survei Kementerian Kesehatan (Permenkes, 2024) menunjukkan bahwa dari 240 tenaga kesehatan yang diamati, 87,5% tenaga dengan tingkat OCB tinggi juga menunjukkan kepuasan kerja tinggi, sedangkan sisanya yang memiliki kepuasan

rendah cenderung menunjukkan OCB rendah. Sementara itu, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (2024) melaporkan bahwa hanya 38,4% pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit, terutama pada dimensi empati dan jaminan kualitas layanan yang masih berada pada angka $\leq 43\%$. Data ini memperlihatkan masih adanya tantangan pada kinerja sumber daya manusia di sektor kesehatan, yang salah satunya dapat dikaitkan dengan rendahnya komitmen organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Oktober 2025 terhadap 398 pegawai di RS Mata Undaan Surabaya, diperoleh gambaran umum mengenai perilaku kerja ekstra peran atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mencerminkan sejauh mana pegawai bekerja melampaui tanggung jawab formalnya. Observasi dilakukan menggunakan lembar observasi terstruktur yang disusun berdasarkan lima dimensi OCB (altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue). Setiap indikator dinilai menggunakan skala penilaian 1–4 (1 = tidak pernah, 2 = jarang, 3 = sering, 4 = selalu), sehingga peneliti dapat mengidentifikasi tingkat kecenderungan OCB setiap pegawai. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap aktivitas kerja harian di berbagai unit pelayanan, seperti rawat jalan, rawat inap, dan penunjang medis selama jam kerja, serta diperkuat melalui wawancara informal dengan kepala unit dan beberapa pegawai senior untuk memvalidasi hasil observasi mengenai perilaku kerja di luar uraian tugas resmi. Dari total 398 pegawai, terdiri atas 210 pegawai tetap (52,8%), 128 pegawai kontrak (32,2%), dan 60 pegawai outsourcing (15,0%). Berdasarkan hasil penilaian observasi, pegawai

yang memperoleh skor ≥ 3 pada sebagian besar indikator dikategorikan memiliki OCB tinggi, sedangkan yang memperoleh skor < 3 dikategorikan rendah. Hasilnya menunjukkan bahwa sekitar 278 pegawai atau 69,8% memperlihatkan loyalitas tinggi, inisiatif kerja, serta kesediaan membantu rekan kerja di luar tanggung jawab formal, seperti membantu unit lain ketika kekurangan tenaga, memberikan pelayanan tambahan bagi pasien, dan menjaga keharmonisan hubungan antar rekan kerja. Sementara itu, sebanyak 120 pegawai atau 30,2% lainnya cenderung berfokus hanya pada penyelesaian tugas pokok dan kurang berpartisipasi dalam kegiatan tambahan organisasi, seperti kegiatan sosial rumah sakit atau inovasi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat OCB di RS Mata Undaan Surabaya belum merata, di mana pegawai tetap cenderung menunjukkan skor OCB yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai kontrak dan *outsourcing*.

Dua faktor utama yang berpengaruh terhadap OCB adalah komitmen organisasi dan motivasi kerja. Komitmen organisasi, menurut Meyer & Allen (2020), adalah sejauh mana seseorang mengidentifikasi dirinya dengan organisasi, terlibat dalam tujuan organisasi, dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya. Pegawai dengan komitmen tinggi cenderung menunjukkan rasa memiliki, loyalitas, dan tanggung jawab yang kuat terhadap keberhasilan rumah sakit, sehingga mereka lebih terdorong untuk berperilaku positif dan proaktif. Di sisi lain, motivasi kerja, baik yang bersifat intrinsik (dorongan dari dalam diri seperti tanggung jawab dan prestasi) maupun ekstrinsik (penghargaan dan kompensasi), juga memegang peranan penting dalam memunculkan OCB. Teori motivasi terdapat dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg (2019) menegaskan

bahwa faktor motivasional seperti pencapaian (*achievement*), pengakuan (*recognition*), dan tanggung jawab (*responsibility*) berpengaruh kuat terhadap kepuasan kerja dan perilaku positif pegawai. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Pegawai dengan komitmen dan motivasi tinggi tidak akan serta-merta menunjukkan perilaku OCB jika mereka merasa tidak puas terhadap lingkungan kerja, sistem penghargaan, atau gaya kepemimpinan di rumah sakit. Menurut Luthans (2017), kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap pekerjaan seseorang. Ketika pegawai merasa puas, mereka cenderung menunjukkan perilaku positif seperti membantu rekan kerja, menjaga citra organisasi, dan bersedia melakukan tugas tambahan tanpa paksaan.

Temuan empiris mendukung hubungan ini. Penelitian Devytri (2018) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada karyawan PT Temprina Media Grafika Surabaya, baik generasi X maupun milenial. Penelitian lain oleh Rulfa (2018) juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan PT Dok dan Perkapalan Kodja Bahari. Secara konsisten, temuan-temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa komitmen dan motivasi merupakan antecedent penting dari OCB, dan kepuasan kerja berperan memperkuat hubungan di antara keduanya. Dengan demikian, komitmen organisasi dan motivasi kerja dapat berdampak signifikan terhadap peningkatan OCB, dan dampak tersebut semakin kuat ketika dimediasi oleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, penting bagi pengelola Puskesmas untuk

memperhatikan ketiga variabel ini secara holistik demi meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Robbins & Judge, 2022).

Mengatasi permasalahan perbedaan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan rumah sakit, diperlukan strategi manajerial yang berfokus pada penguatan komitmen organisasi, peningkatan motivasi, serta pemeliharaan kepuasan kerja pegawai. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperkuat komunikasi visi dan misi organisasi secara efektif sehingga setiap pegawai memiliki pemahaman dan arah tujuan yang sama (Robbins & Judge, 2022). Selain itu, penting untuk mengembangkan budaya kerja yang partisipatif dan kolaboratif dengan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan, yang dapat menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi. Pemberian penghargaan dan pengakuan atas prestasi kerja, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial, juga berperan dalam meningkatkan motivasi intrinsik pegawai (Herzberg, 2019). Di sisi lain, peningkatan kesempatan pelatihan dan pengembangan karier perlu terus dilakukan agar pegawai merasa dihargai dan terdorong untuk memberikan kontribusi lebih dari tanggung jawab formalnya. Selain itu, penerapan sistem umpan balik positif secara rutin dapat membantu menjaga semangat kerja, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat komitmen emosional terhadap organisasi (Meyer & Allen, 2020). Dengan penerapan strategi-strategi tersebut, diharapkan perilaku OCB pegawai rumah sakit dapat meningkat secara menyeluruh sehingga mendukung terciptanya kinerja organisasi yang optimal dan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh komitmen organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan perilaku kerja positif pegawai yang mendukung efektivitas dan kinerja organisasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya?

4. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum dari penelitian

Menganalisis Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Di RS Mata Undaan Surabaya.

2. Tujuan Khusus dari penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya.
- b. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya.
- c. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya.
- d. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di RS Mata Undaan Surabaya.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB), maupun penelitian yang sejenis. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen administrasi rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penting untuk kelengkapan literatur khususnya tentang *organizational citizenship behavior* (OCB).

b. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam pengukuran komitmen organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di RS Undaan Mata Surabaya.

c. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pegawai terkait *organizational citizenship behavior* (OCB) untuk menjadi lebih baik dan produktif.


d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut baik dari segi variabel penelitian, desain penelitian dan analisa data yang digunakan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian dan Penulis	Variabel			Metode (Desain, Sampel, Instrumen, Analisis)	Hasil
		Independen (X)	Dependen (Y)	Intervening (M)		
1	Pengaruh motivasi kerja, pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada perusahaan terminal LPG Alif (2015)	Motivasi kerja, Pengembangan karir, Lingkungan Kerja	<i>Organizational citizenship behavior</i>	Kepuasan Kerja	Desain : Analitik kuantitatif Sampel : Total sampling 158 orang Instrumen : Hasil Kuisisioner Analisis : Analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial	Hasil perhitungan pengaruh total dari motivasi kerja, pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap OCB menunjukkan bahwa pengembangan karir memiliki pengaruh total yang paling besar (0,675) dan motivasi kerja (0,569), kemudian disusul kepuasan kerja (0,285), sementara lingkungan kerja pengaruhnya negatif (-0,496).
2	Pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dimediasi kepuasan kerja karyawan. (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi	<i>Organizational citizenship behavior</i>	Kepuasan Kerja	Desain : Analitik kuantitatif Sampel : Simple Random Sampling 66 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : Regresi linear berganda dan analisis jalur (<i>Path Anlisis</i>)	Terdapat pengaruh signifikan Iklim organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), $3,842 > t_{tabel} 1,669$.(b) Terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), $2,093 > t_{tabel} 1,669$ (c) Terdapat pengaruh

	Kabupaten Kerinci Sarianti (2023)					tidak signifikan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), $0,325 < t$ -tabel 1,669. Dengan demikian pengaruh Iklim organisasi dan komitmen organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dimediasi Kepuasan Kerja Sebagai variabel Intervening tersebut sudah layak dan benar.
3	Pengaruh efektivitas kerja dan motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan komitmen karyawan sebagai variabel intervening pada UPTD Puskesmas Sungai Aur Ramanda (2024)	Efektivitas kerja, Motivasi kerja	<i>Organizational citizenship behavior</i> 	Kepuasan Kerja	Desain : Pendekatan deskriptif dan kuantitatif Sampel : Total sampling 56 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : analisis jalur (<i>path analysis</i>) dengan SEM dengan Smart PLS 3	Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen karyawan pada UPTD Puskesmas Sungai Aur. Koefisien sebesar 0,258 yang merupakan, besarnya pengaruh konstruk motivasi kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen karyawan. Kemudian pada nilai T-statistik $> T$ -tabel 1,96 pada alpha 5% (0,05) atau pada hipotesis ketujuh $1,945 < 0,05$ dan nilai P-value $0,052 > 0,05$ maka dapat diperoleh hasil H0 diterima dan H7 ditolak yang berarti motivasi kerja terdapat berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

						organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen karyawan pada UPTD Puskesmas Sungai Aur
4	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Puskesmas Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar 2025	Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	-	Desain : Pendekatan cross sectional study Sampel : 128 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square	sebagian besar responden berusia antara 21 hingga 30 tahun (54.69%), berjenis kelamin perempuan (85.16%), masa kerja > 5 tahun (50.78%), tingkat pendidikan D3 (69.53%), status pegawai kontrak (62.5%), bekerja di unit kerja tenaga paramedis (82.03%). Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat pengaruh antara komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) ($p=0.024$), terdapat pengaruh antara kepuasan kerjadan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) ($p=0.010$), serta terdapat pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) ($p=0.002$)
5	Pengaruh Kepuasan Kerja Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja	<i>Organizational Citizenship</i>	-	Desain : Pendekatan kuantitatif Sampel : 50 orang Instrumen : Kuesioner Analisis :	Hasil penelitian ini menunjukkan t-hitung $X1=3,171$ dan nilai signifikansi $X1$ sebesar 0,003 atau berada diantara nilai $0,000 \leq 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan

	Organizational Citizenship 2023				analisis regresi linier berganda (Uji t)	<p>bahwa kepuasan kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organisasional Citizenship Behavior (Y); Hasil penelitian ini menunjukkan t-hitung $X_2=11,034$ dan nilai signifikansi X_2 sebesar $0,000$ atau berada diantara nilai $0,000 \leq 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organisasional Citizenship Behavior (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan t-hitung $X_3 = 3,104$ dan nilai signifikansi X_3 sebesar $0,003$ atau berada diantara nilai $0,000 \leq 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organisasional Citizenship Behavior (Y).</p>
6	Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior 2019	Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja	Organizational Citizenship Behavior	-	<p>Desain : Pendekatan deskriptif dan kuantitatif Sampel : 87 responden Instrumen : Kuesioner dan wawancara Analisis : analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil $Y = 0,363 + 0,434 X_1 + 0,278 X_2 + 0,196 X_3$ $X_1 = +0,434$, menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap OCB PNS pada sekretariat DPRD Kabupaten Badung. $X_2 = +0,278$, menunjukkan bahwa komitmen organisasional</p>

						<p>berpengaruh positif terhadap OCB PNS pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung. $X^3 = 0,196$, menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB PNS pada Sekretariat DPRD Kabupaten Badung. $R^2 = 0,647$, menunjukkan bahwa sebesar 64,7% variasi OCB PNS dipengaruhi oleh variasi motivasi kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 35,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Konstanta = 0,363, menunjukkan bahwa apabila X_1, X_2 dan X_3 bernilai 0, maka OCB PNS besarnya sama dengan nilai konstanta (0,363 satuan). Ini berarti bahwa OCB PNS dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel bebasnya</p>
7	<p>Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behaviour (OOC) (Studi Empiris Pada SMK Swasta Kecamatan Gayamsari Semarang)</p>	<p>Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi</p>	<p>Organizational Citizenship Behaviour</p>	-	<p>Desain : Pendekatan deskriptif dan kuantitatif Sampel : 160 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (Struktural Equation Modelling)</p>	<p>Hasil Analisis Konfirmatory full model SEM dengan menggunakan AMOS chi square yang dihasilkan 212.969. Angka ini dinyatakan kecil karena lebih kecil dari nilai chi square tabel yang diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dan degree of freedom sebesar 184, diperoleh nilai chi square tabel 216.649.</p>

	2018				yang dioperasikan melalui program AMOS 22 Dengan uji chi square	Dengan membandingkan chi square hitung dengan chi square tabel (212.969) maka model dapat dinyatakan layak
8	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan Ukm Kota Palembang) 2023	Pengaruh Komitmen Organisasi	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Kepuasan Kerja	Desain : Pendekatan kuantitatif Sampel : 56 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang
9	Pengaruh Komitmen dan Komunikasi terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening pada Project Child Indonesia	Pengaruh Komitmen dan Komunikasi	Kinerja	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Desain : Pendekatan deskriptif dan kuantitatif Sampel : 56 responden Instrumen : Kuesioner Analisis : Analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian menggunakan teknik structural equation model (SEM) dan menggunakan partial least square (PLS), dengan analisis inner model (R-Square, Uji Hipotesis) dan analisis jalur.	Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values < 0,05 (0,027 < 0,05), sehingga Ho ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,270 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komunikasi baik maka kinerja akan baik dan sebaliknya jika komunikasi menurun maka kinerja akan menurun Komitmen berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values < 0,05 (0,039 < 0,05), sehingga Ho ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,251 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika

						<p>komitmen meningkat maka kinerja akan meningkat dan sebaliknya jika komitmen menurun maka kinerja akan menurun.</p> <p>Komunikasi berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,013 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,351 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komunikasi baik maka OCB akan baik dan sebaliknya jika komunikasi menurun maka OCB akan menurun. Komitmen berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,003 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,409 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komitmen meningkat maka OCB akan baik dan sebaliknya jika komitmen menurun maka OCB akan menurun. OCB berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,478 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika OCB baik maka kinerja akan baik dan</p>
--	--	--	--	--	--	---



						<p>sebaliknya jika OCB menurun maka kinerja akan menurun. Koefisien regresi penuh langsung Komunikasi ke Kinerja sebesar 0,027 (pada tabel 8 Path Coefficient), koefisien regresi pengaruh tidak langsung Komunikasi ke Kinerja melalui OCB yaitu 0,168 dan total pengaruh yaitu 0,195. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB memediasi pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja. Dapat diartikan juga bahwa Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja melalui OCB Koefisien regresi penuh langsung Komitmen ke Kinerja sebesar 0,039 (pada tabel 8 Path Coefficient), koefisien regresi pengaruh tidak langsung Komitmen ke Kinerja melalui OCB yaitu 0,196 dan total pengaruh yaitu 0,235. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB</p>
--	--	--	--	--	--	--



						memediasi pengaruh Komitmen terhadap Kinerja. Dapat diartikan juga bahwa Komitmen berpengaruh positif terhadap Kinerja melalui OCB.
10	Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai 2023	Komitmen, Kepuasan Kerja	Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior	-	<p>Desain : Pendekatan deskriptif dan kuantitatif</p> <p>Sampel : 31 pegawai</p> <p>Instrumen : Kuesioner</p> <p>Analisis : Metode analisis dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.</p>	Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komitmen dan budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB, namun kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB pegawai. Selain itu, komitmen, kepuasan kerja, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap OCB pegawai. Penelitian ini memberikan tambahan informasi, saran, dan masukan yang bermanfaat bagi instansi terutama mengenai komitmen, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan OCB.