

# Pengaruh kepuasan kerja komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior terhadap kualitas layanan perawat di RSUD DR H Abdul Moloek Provinsi Lampung tahun 2014 = The effect of job satisfaction organizational commitment and organizational citizenship behavior to nurse service quality of DR H Abdul Moloek Hospital in 2014

Try Any Widyastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389923&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta besarnya antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kualitas layanan perawat di RSUD dr. H Abdul Moloek Provinsi Lampung. Metode penelitian adalah observasional dengan rancangan cross sectional melalui analisis SEM-PLS. Populasinya adalah seluruh tenaga perawat yang bekerja di RSUD dr.H Abdul Moloek sebanyak 555 orang. Sampel pada penelitian ini adalah perawat yang bekerja di bagian rawat inap sebanyak 90 orang (rule of thumb).

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kualitas layanan perawat sebesar 11,46%, ada pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap kualitas layanan perawat sebesar 38,09%, ada pengaruh langsung antara OCB terhadap kualitas layanan perawat sebesar 30,46%, ada pengaruh langsung komitmen organisasi terhadap OCB sebesar 61,34%, ada pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi sebesar 57,6%, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB adalah bersifat tidak langsung, yaitu melalui mediasi komitmen organisasi yaitu sebesar 17,65%.

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

*Quality of health service is becoming the demands of all parties, including public as service users. Because of increasing number of rich people, and educated people, health service quality become an absolute requirement. The dominant factor affecting the quality of health care in hospitals is human resources. Nurses determine the quality of health services, for 24 hours a nurse always interacts with the patient. Complaint from customers is an indicator of the lack of quality of service provided.*

The purpose of this research is to know the direct and indirect effect of job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior of nurses to service quality in hospital of dr. Abdul

Moloek in Lampung Province. This study is a quantitative study, using cross sectional design and analyzed using SEM-PLS. The population is all nurses who work in hospitals dr. Abdul Moloek (555 nurses). The sample in this research were 90 nurses working at inpatient charge (Rule of Thumb), taken from population using propotional random sampling.

The result showed there is a direct effect between job satisfaction to service quality : 11,46%, direct effect between organizational commitment to service quality : 38,09%, direct effect between OCB to service quality : 30,46%. direct effect between organizational commitment to OCB : 57,6%, and direct effect between job satisfaction to OCB 17,65%.

Suggestions of this study to hospital management is to always keep and increase organizational commitment since it becomes dominant factor to increase service quality, besides that hospital management needs to pay attention to nurses behavior so that OCB as expected behavior can become an organizational culture that will impact the quality of healthcare in dr.H Abdul Moloek?s hospital at Lampung Province.</i>