

TESIS

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DI RSUD LA PATARAI BARRU

*THE EFFECT *QUALITY OF WORK LIFE* AND *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* ON *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* OF EMPLOYEES AT LA PATARAI BARRU HOSPITAL*

NAMA : HALIJAH

NIM : K022211001



**PRODI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DI RSUD LA PATARAI BARRU

**HALIJAH
K022211001**



**PRODI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DI RSUD LA PATARAI BARRU

HASIL PENELITIAN

Sebagai Salah satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Magister Adminstrasi Rumah sakit

Disusun dan diajukan oleh

HALIJAH

K022211001

Kepada

**PRODI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TESIS

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI DI RSUD LA PATARAI BARRU

NAMA : HALIJAH
NIM : K022211001

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal Sembilan bulan Agustus tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Departemen Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing Utama,



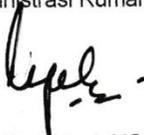
Prof. Dr. dr. A. Indahwati Sidin, MHSM
NIP. 19730104 200012 2 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Irwandy, SKM, M.Sc, PH, M.Kes
NIP. 19840312 201012 1 005

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Rumah Sakit,



Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS
NIP. 19650210 199103 1 006

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin,



Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, MSc.PH, Ph.D
NIP. 19720529 200112 1 001

PERNYATAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul “Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan *Psychological Capital* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Di RSUD La Patarai Barru” adalah benar karya saya dengan arahan dari tim pembimbing (Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin., MHSM sebagai Pembimbing utama, dan Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes sebagai pembimbing pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal (Community Practitioner, Vol. 21, No. 6, Hal. 337-347, DOI : 10.5281/zenodo.11562457) sebagai artikel dengan judul “Which Factors (Quality of Work Life and Psychological Capital) are more powerful to Enhance Organizational Citizenship Behavior employee in La Patarai Hospital Barru”. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, Juni 2024



HALIJAH
K022211001

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul " Pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Psychological Capital* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Di RSUD La Patarai Barru". Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada **Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin., MHSM** selaku pembimbing I dan **Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes** selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS, DR. Fridawaty Rivai, SKM, M.Kes,** dan **DR. Nurmala sari, SKM., M.Kes., MA** selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan kritikan yang sangat bermanfaat.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, selaku ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Seluruh **dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit** Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
5. Seluruh **staf RSUD La Patarai Barru** atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
6. Teman-teman seperjuangan **Mahasiswa MARS Angkatan 4** yang tanpa hentinya memberikan semangat yang luar biasa.
7. Penulis dengan penuh rasa sayang dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda almarhum **Abdul Rachman** dan ibunda **Siti Aminah**. Suami

tercinta Sulham Kahar dan Anak-anak tersayang **Ayyub dan Azka** atas segala dukungan berupa materi, doa, kesabaran, pengorbanan dan semangat yang tak ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

8. Adik-adik yang penulis banggakan, **Haryani, Amd.Keb, Haryati, Andre, dan Novri** yang senantiasa mendukung dan membantu penulis Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Keluarga besar yang selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat dan doa yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
10. Keluarga Besar **Dinas Kesehatan Provinsi Papua Barat**, yang senantiasa mendukung dan membantu penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Penulis,



Halijah

ABSTRAK

Halijah. PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE DAN PSYCHOLOGICAL CAPITAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PEGAWAI DI RSUD LA PATARAI BARRU (dibimbing oleh Andi Indahwaty Sidin dan Irwandy)

Latar Belakang. Quality of Work Life(QWL) dan Psychological Capital(Psycap) merupakan faktor yang paling penting untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB), karena mereka cenderung berbicara positif tentang organisasi, bersedia membantu individu lain, dan bekerja melebihi ekspektasi normal. Menurunnya kinerja organisasi seperti rendahnya indeks kepuasan masyarakat di rumah sakit mungkin disebabkan oleh rendahnya OCB. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor manakah di antara Quality of Work Life dan Psychological Capital yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap OCB pegawai di Rumah Sakit La Patarai, Barru. **Metode.** Desain cross-sectional digunakan dalam penelitian kuantitatif. Terdapat 484 karyawan RS La Patarai Barru yang menjadi populasi penelitian. Dengan menggunakan rumus Slovin, 220 staf RS La Patarai Barru dijadikan sampel penelitian. Untuk menentukan variabel mana yang mempunyai dampak paling besar terhadap perilaku kewargaan organisasi, digunakan regresi logistik berganda yang dikombinasikan dengan uji chi-square untuk menguji hubungan antara Quality of Work Life dan Psychological Capital. Gunakan nilai Exp (B) atau OR (Odd Ratio) untuk mencari variabel yang mempunyai pengaruh paling besar. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut valid dan reliabel sehingga dapat digunakan. **Hasil.** Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Quality of Work Life ($p=0,01$) terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Rumah Sakit La Patarai, dan terdapat pengaruh Psychological Capital terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Rumah Sakit La Patarai ($p=0,00$). Variabel yang paling berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Rumah Sakit La Patarai adalah Psychological Capital dengan nilai OR (Odds Ratio) terbesar yaitu 4,609. **Kesimpulan.** Faktor yang paling kuat mempengaruhi OCB adalah modal psikologis. Oleh karena itu, modal psikologis perlu dijaga, termasuk memastikan tingkat stres yang dimiliki setiap karyawan dapat dikelola. Selain itu, rekrutmen menekankan pentingnya tes psikologis untuk memastikan bahwa tes tersebut sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja dan beban kerja rumah sakit, yang merupakan tekanan besar dan harus diperhitungkan ketika mengukur variabel psikologis. Oleh karena itu, terdapat beberapa tahapan krusial dalam seleksi pegawai, salah satunya adalah psikotes.

Keywords: Quality of Work Life, Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior.



Background. Quality of Work Life and the Psychological Capital are the most crucial factors for enhancing the Organizational Citizenship Behavior (OCB), because they are more likely to speak positively about the organization, willing to help other individuals, and perform beyond normal expectations. The decrease of organizational performance, such as the low of public satisfaction index in hospital may be caused by the low of OCB. **Aim.** This research aims to identify which factors among Quality of Work Life and Psychological Capital are having the most powerfull influence on employee's OCB in La Patarai Hospital, Barru. **Methods.** A cross-sectional design is employed in quantitative research. There were 484 employees at La Patarai Barru Hospital who made up the study's population. Using the Slovin formula, 220 staff at La Patarai Barru Hospital made up the study's sample. In order to determine which variable had the most impact on organizational citizenship behavior, multiple logistic regression was employed in conjunction with chi-square testing to examine the relationship between Quality of Work Life and Psychological Capital. Use the Exp (B) or OR (Odd Ratio) value to find the variable that has the biggest influences. Data collection was carried out using a research instrument in the form of which had been tested for validity and reliability which showed that the questionnaire was valid and reliable so that it could be used. **Results.** The results showed an effect of Quality of Work Life ($p=0.01$) on the Organizational Citizenship Behavior of La Patarai Hospital employees, and there is an effect of Psychological Capital on the Organizational Citizenship Behavior of La Patarai Hospital employees ($p=0.00$). The variable that most influences the Organizational Citizenship Behavior of La Patarai Hospital employees is Psychological Capital, the largest OR (Odds Ratio) = 4.609. **Conclusions.** The most potent factor influencing the OCB is psychological capital. Therefore, it is necessary to maintain psychological capital, which includes ensuring that each employee's level of stress is manageable. In addition, recruitment stresses the significance of psychological testing to ensure that it fits the demands of the hospital's work environment and workload, which are highly pressured and should be taken into account when measuring psychological variables. As a result, there are multiple crucial stages of employee selection, one of which is a psychological test.

Keywords: Quality of Work Life, Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior.



DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Umum tentang <i>Quality of Work Life</i>	15
2.2 Tinjauan Umum tentang <i>Psycological Capital</i>	19
2.3 Tinjauan Umum tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
2.5 Mapping Teori Penelitian	45
2.6 Kerangka Teori	46
2.7 Kerangka Konsep Penelitian.....	48
2.9 Definisi Operasional.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian.....	67
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
3.3 Populasi dan Sampel.....	67
3.4 Jenis dan sumber Data	71
3.5 Metode Pengumpulan Data	71
3.6 Instrument Penelitian	72
3.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Gambaran Umum RSUD La Patarai Barru Provinsi Sulawesi Selatan	79
4.2 Hasil Penelitian	80
4.3 Pembahasan	105
BAB V PENUTUP	130
5.1 Kesimpulan.....	130
5.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	134
Lampiran.....	143

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Nomor	Halaman	
Tabel 1	Matriks Jurnal	30
Tabel 2	Mapping Teori Penelitian	45
Table 3	Definisi operasional Penelitian	53
Tabel 4	Rincian Jumlah Populasi Pegawai RSUD La Patarai Barru Berdasarkan Jenis Ketenagaan Tahun 2023	68
Tabel 5	Rincian Proporsi Sampel di RSUD La Patarai Barru Berdasarkan Jenis Ketenagaan Tahun 2023	70
Tabel 6	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Tabel 7	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di RSUD La Patarai Barru	80
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Responden untuk Dimensi Variabel <i>Quality of Work Life</i> di RSUD La Patarai	81
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Quality Of Work Life</i> Di RSUD La Patarai Barru	82
Tabel 10	Distribusi Karakteristik Responden dengan variabel <i>Quality Of Work Life</i> Di RSUD La Patarai Barru	82
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Responden untuk Dimensi Variabel <i>Psychological Capital</i> Di RSUD La Patarai Barru	84
Tabel 12	Distribusi Responden Berdasarkan <i>Psychological Capital</i> Di RSUD La Patarai Barru	84
Tabel 13	Distribusi Karakteristik Responden dengan variabel <i>Psychological Capital</i> Di RSUD La Patarai Barru	85
Tabel 14	Distribusi Responden Berdasarkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	86
Tabel 15	Distribusi Karakteristik Responden dengan variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	87
Tabel 16	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Work Environment</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	88
Tabel 17	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Organization Culture and Climate</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	89
Table 18	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Rewlation</i>	90

	<i>and Co-Operation Terhadap Organizational Citizenship Behavior di RSUD La Patarai Barru</i>	
Tabel 19	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Training and Development</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	91
Tabel 20	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Compensation and Rewards</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	92
Tabel 21	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Facilities</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	93
Tabel 22	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Job Satisfaction and Job Security</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	94
Tabel 23	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Autonomy of Work</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	95
Tabel 24	Analisis pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> dimensi <i>Adequacy of Resources</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	96
Tabel 25	Analisis Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	97
Tabel 26	Analisis Pengaruh <i>Psychological Capital</i> Dimensi <i>Self Efficacy</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	97
Tabel 27	Analisis Pengaruh <i>Psychological Capital</i> Dimensi <i>Optimism</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	98
Tabel 28	Analisis Pengaruh <i>Psychological Capital</i> Dimensi <i>Hope</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	99
Tabel 29	Analisis Pengaruh <i>Psychological Capital</i> Dimensi <i>Resiliency</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	100
Tabel 30	Analisis Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	101
Tabel 31	Analisis Pengaruh <i>Psychological Capital</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di RSUD La Patarai Barru	101

Tabel 32	Hasil Analisis Regresi Logistik Variabel Independen Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pegawai di RSUD La Patarai Barru	102
Tabel 33	Hasil Analisis Regresi Logistik Dimensi Variabel Independen Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pegawai di RSUD La Patarai Barru	103

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kajian Masalah Penelitian.....	10
Gambar 2. Kerangka Teori penelitian.....	46
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian.....	49

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Keterangan
<i>OCB</i>	= <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
<i>QWL</i>	= <i>Quality of Work Life</i>
<i>Psycap</i>	= <i>Psychological Capital</i>
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
OR	= Odds Ratio

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Kesehatan Masyarakat	140
2. Rekomendasi Persetujuan Etik Penelitian	141
3. Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP	142
4. Kuesioner	143
5. Master Tabel	159
6. Hasil Analisis SPSS	172
7. Dokumentasi Penelitian.....	217
8. Curriculum Vitae (CV)	219

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai merupakan manusia yang mempunyai bakat, kemampuan, keterampilan, dan *psychological capital* yang akan menimbulkan berbagai macam perilaku dan hasil kerja. Sehingga pegawai merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi. Organisasi akan berkembang dengan memusatkan perhatian pada perubahan internal yang positif berupa sumber daya manusia yang berkualitas dalam menampilkan kinerja sebagai upaya menghadapi perubahan lingkungan dan tuntutan global. Oleh karena itu, menuntut pegawai untuk selalu melakukan berbagai perbaikan dan penyesuaian terhadap kemampuan profesionalnya dalam pelayanan publik sebagai wujud peran dan tanggung jawabnya. Dalam dunia yang kompetitif baru-baru ini, organisasi bekerja di lingkungan yang terus menerus perlu meningkatkan kinerja dan mereka harus berusaha mencapai ketinggian dalam kinerja mereka, jika tidak, mereka ditakdirkan hancur. Studi tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah salah satu metode peningkatan kualitas kinerja organisasi. Saat ini, beberapa perilaku kooperatif telah muncul di antara rekan kerja di organisasi rumah sakit dan perilaku ini secara bertahap semakin penting. Anggota organisasi melakukan perilaku ini selama pemenuhan peran organisasi mereka untuk meningkatkan lingkungan kerja yang sehat (Shingold, 2012).

Lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam diri karyawan dan yang berada di sekitarnya dalam menjalani tugas-tugasnya. Oleh karena itu, lingkungan kerja berkaitan dengan diri sendiri dan kinerja karyawan (Anandita, et al., 2021). Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi paramedis melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi paramedis, sehingga kinerja paramedis dapat meningkat. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, diharapkan kinerja paramedis juga akan meningkat. Kinerja paramedis berkaitan dengan prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh pihak manajemen rumah sakit. Kinerja yang tinggi akan memberikan pengaruh yang positif bagi keberlangsungan rumah sakit. Kekuatan yang berada di luar organisasi dan dapat mempengaruhi kinerja

disebut sebagai lingkungan kerja (Gultom, 2021). Hal yang dapat memotivasi baik atau buruk bagi karyawan untuk mencapai tujuan kerjanya, yaitu tempat dimana karyawan melakukan aktivitasnya (Ekawati, et al., 2022). Lingkungan kerja merupakan suatu wilayah karyawan melakukan aktivitas kerja, metode seseorang bekerja ketika dihadapi pekerjaan individu dan kelompok (Fandiyanto, 2021).

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri pegawai itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Menurut Davis (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*), dan faktor motivasi (*motivation*). Armstrong dan Baron (2017) mengatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu : *personal factors* ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu. *Leadership factor* ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi. *Contextual situational*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Ng et al., (2021) perilaku individu yang diharapkan oleh sebagian besar organisasi seperti rumah sakit adalah kerjasama dan saling membantu. Hal ini dapat disebut sebagai *organizational citizenship behavior* atau sebagai perilaku kerjasama dengan staf. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku positif individu dalam organisasi yang diwujudkan dalam bentuk kesediaan bekerja secara sadar dan sukarela. Munculnya OCB memberikan dampak positif tidak hanya pada individu itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi terhadap organisasi lebih dari apa yang secara formal dibutuhkan oleh organisasi. Organisasi yang baik dan sukses memiliki anggota yang melampaui tanggung jawab pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk berhasil dalam pekerjaan yang ditugaskan. Perilaku tersebut tidak ditentukan, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi.

Fenomena OCB dalam hubungannya dengan kinerja, juga sudah dikaji secara empiris antara lain oleh Khazaei et al., (2011), Sudarma (2011) Sugiyanto dan Sutanto, (2010); Buentello et al.,(2008), Rastgar et al., (2012); Mardiana dkk. (2012); Harwiki (2013)

menemukan ada hubungan signifikan antara OCB dan kinerja. Lebih lanjut Khazaei et al., (2011) menemukan secara parsial semua komponen OCB (*conscientiousness, altruism, citizenship virtue, generosity, respect*) berhubungan signifikan dengan kinerja. Dengan demikian kedudukan OCB sebagai konstruk baru merupakan faktor krusial dalam organisasi.

Quality of Work Life merupakan faktor yang mendukung terwujudnya *organization citizenship behavior* seorang pegawai. *Quality of work life* merupakan salah satu variabel yang diketahui mempunyai hubungan erat dengan *organizational citizenship behavior*. Dalam suatu organisasi, *quality of work life* merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan sebagai variabel pendukung OCB. Pradan (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh terhadap OCB. Pegawai yang mempunyai kualitas kehidupan kerja yang tinggi akan mendorong munculnya OCB, karena mereka lebih cenderung berbicara positif tentang organisasi, bersedia membantu individu lain, dan melakukan kinerja melebihi perkiraan normal.

Selain *quality of work life* salah satu variabel yang mempengaruhi OCB adalah *psychological capital*. *Psychological capital* merupakan konstruksi individu yang positif yang berorientasi pada keberhasilan tujuan melalui kemampuan seseorang untuk menemukan berbagai jalan untuk sukses sehingga memunculkan perilaku OCB yang dapat diklasifikasikan sebagai perilaku positif dalam organisasi, sehingga ada kemungkinan bahwa *psychological capital* secara positif berhubungan dengan OCB. *Psychological capital* dapat memunculkan perilaku kerja yang diinginkan, baik yang ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan (*job description*) anggota maupun yang tidak ditetapkan (*extra-role*) (Adestyani, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat di bidang kesehatan memiliki peran yang sangat penting, dimana rumah sakit diharapkan dapat berperan optimal dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan. Peran tersebut semakin menonjol mengingat timbulnya perubahan paradigma dalam kehidupan sosial ke masyarakat yang sangat dipengaruhi oleh kondisi global, nasional dan lokal. Dimana kondisi tersebut mengakibatkan meningkatnya persaingan antar rumah sakit, dimana setiap rumah sakit dihadapkan pada persaingan untuk memperluas pangsa pasarnya dengan indikator utama peningkatan jumlah kunjungan pasien melalui penyediaan produk dan jasa pelayanan yang berkualitas secara berkesinambungan.

Perbaikan kualitas pelayanan harus senantiasa dilakukan secara terus menerus, karena jika hal ini tidak dilakukan maka rumah sakit akan dijauhi pelanggannya dan akan mencari rumah sakit alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Untuk itu setiap rumah sakit harus meningkatkan kinerja pelayanannya secara terencana sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Berdasarkan penelitian terdahulu menyebutkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Rumah sakit dibutuhkan pegawai yang memiliki perilaku OCB. Hal ini didukung oleh penelitian diketahui bahwa sebagian besar pegawai Rumah sakit memiliki OCB yang rendah.

Menurut Dutton dkk (1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. RSUD La Patarai merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan kelas C di Kabupaten Barru, dengan predikat Paripurna oleh KARS pada tahun 2022. RSUD La Patarai Barru telah melaksanakan seluruh program dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai perjanjian kinerja Direktur RSUD La Patarai dengan Bupati Kabupaten Barru tahun 2021-2023 Berdasarkan hasil pengukuran kinerja tahun 2021-2023 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) belum mencapai target yakni 77,01%, 78,01 % dan 78,56 % dengan rata-rata 77,86 % dari standar target kinerja RPJMD Kabupaten Barru sebesar 81,26 % di RSUD La Patarai Kabupaten Barru tahun 2021-2023. Rendahnya target kinerja dikaitkan dengan rendahnya perilaku OCB di RSUD La Patarai. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti kemudian tertarik untuk mengkaji hal-hal yang

dapat menyebabkan rendahnya kinerja di RSUD La Patarai Kabupaten Barru.

1.2 Kajian Masalah

Kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Kinerja karyawan adalah pencapaian karyawan berupa hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan kemampuannya melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Menurut Riani (2013) kinerja merupakan tingkat produktivitas seorang karyawan, berhubungan dengan rekan kerja, selain itu pada beberapa hasil dan perilaku berkaitan dengan tugas.

Rumah sakit RSUD La Patarai merupakan Rumah sakit kelas C milik pemerintah daerah dan merupakan satu-satunya pusat rujukan di Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan dengan predikat Paripurna oleh KARS pada tahun 2022. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja tahun 2021-2023 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) belum mencapai target. Rendahnya capaian IKM tersebut memberikan gambaran bahwa kinerja RSUD La Patarai Barru belum optimal. Salah satu hal yang menjadi alasan rendahnya capaian IKM tersebut adalah kinerja tim, pihak manajemen kurang bekerjasama secara tim dan kurang tegas dalam mengantisipasi kemungkinan hambatan yang memperlancar pelayanan seperti tidak tegas terhadap jam pemeriksaan di poli sehingga bervariasi tergantung aturan DPJP masing-masing poli yang memperpanjang waktu tunggu pasien dan keluarganya. Selain itu pihak manajemen kurang memperhatikan pemanfaatan ruang tunggu yang tidak efektif, meski pada ruang terbuka tetapi tidak terasa sejuk atau bahkan ditambahkan alat pendingin. selain itu ruang tunggu juga berada agak jauh bahkan diluar dari area pelayanan poli. Pelatihan di pelayanan hampir tidak pernah dilakukan secara internal untuk semua staf. Kurangnya tindak lanjut dari laporan hasil evaluasi yang sudah dibuat di akhir tahun. Seperti yang terlihat pada laporan hasil penilaian indikator standar pelayanan minimal (SPM) Tahun 2021, dimana terlihat beberapa indikator yang masih harus di evaluasi untuk peningkatan baik dalam segi kualitas pelayanan maupun sumber daya manusia yang dimiliki instansi.

Oleh karena itu penting untuk mengkaji faktor faktor yang dapat meningkatkan kinerja di Rumah sakit. Berdasarkan penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa rendahnya kinerja dikaitkan dengan

rendahnya OCB pada pegawai. Berdasarkan kajian literatur diketahui bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja selain OCB yaitu *job satisfaction* (kepuasan kerja) para pegawai merupakan faktor yang cukup penting yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi berarti pegawai senang dalam bekerja dan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik, Penting untuk mengetahui bagaimana staf membangun kinerja organisasi melalui kepuasan mereka dan menciptakan keunggulan kompetitif di tempat kerja (Xiong et al., 2022).

Adapun penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa motivasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* pada pegawai (Hariyanto, Indrawati, & Muninghar, 2021). Bervariasinya jenis tenaga di rumah sakit menyebabkan tingkat motivasi yang berbeda-beda yang akan mempengaruhi *job satisfaction* tiap-tiap individu (Apriliani & Hidayah, 2020). Faktor motivasi meliputi prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan kemungkinan untuk berkembang. Faktor motivasi bekerja untuk meningkatkan dan mengembangkan *job satisfaction* (Slimane, 2017).

Beberapa penelitian yang dilakukan tentang pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan salah satunya dilakukan oleh Gomes dan Madiono (2017) yang menyatakan bahwa, loyalitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu loyalitas kerja pada karyawan itu sendiri, karena pada dasarnya setiap perusahaan ingin karyawannya memiliki loyalitas kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Akan tetapi dalam meningkatkan loyalitas kerja pun tidaklah mudah, karena sikap loyal ini merupakan sikap mental yang di tunjukkan kepada perusahaan.

Kurniasari & Izzati (2013) menyatakan *organizational support* akan sangat mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja seseorang. Hal ini dikarenakan dukungan organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan sebagai bukti bahwa perusahaan menghargai dan peduli akan kesejahteraan karyawan. Karyawan yang merasa bahwa keberadaan dan kinerjanya dihargai oleh perusahaan akan memiliki POS yang positif dan kemudian akan berdampak pada *Employee Engagement* (Man & Hadi, 2013). Liliweri (2014) yang menyatakan bahwa *organizational climate* sangat mendukung kinerja karyawan dalam menjalankan kompetensinya untuk bekerja secara produktif sedangkan budaya organisasi memberikan pola dasar, nilai, norma yang sudah lama berlaku yang dianut oleh anggotanya yang

dapat mempengaruhi pola pikir dalam menyelesaikan masalah demi tercapainya tujuan bersama.

Gibson (dalam Tintin S, 2010) menjelaskan *leadership* adalah suatu gaya yang mempengaruhi dan tidak memaksakan untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan. Definisi *leadership* menyiratkan bahwa kepemimpinan melibatkan pengguna pengaruh dan mampu mempengaruhi kinerja pengikutnya dan memusatkan pencapaian tujuan. Hubungan *employee engagement* dengan kinerja perusahaan juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Markos dan Sridevi (2010) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Selain berpengaruh terhadap kinerja perusahaan *employee engagement* juga berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan, karena pada dasarnya performansi (kinerja) perusahaan terbentuk dari kinerja individual karyawannya.

Quality Work of Life (QWL) mempunyai peran kunci untuk meningkatkan kinerja bagi sebagian organisasi. (Mousavi dkk, 2011). Dengan menerapkan *QWL* yang baik membuat karyawan lebih sehat, lebih berkomitmen, lebih aman dalam bekerja dan memproduksi lebih banyak barang, serta akan mengurangi pengeluaran organisasi (Horst dkk, 2014). Pendekatan ini memotivasi orang dengan tidak hanya memenuhi kebutuhan ekonomi, tetapi juga memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis mereka (Balaji, 2013). *QWL* mengacu pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang terhadap karirnya. Mereka yang menikmati kariernya dikatakan memiliki *QWL* yang tinggi, sementara mereka yang tidak bahagia atau yang kebutuhannya tidak terpenuhi dikatakan memiliki *QWL* yang rendah. *QWL* dipandang sebagai alternatif pengendalian dalam mengelola karyawan serta merupakan metode terbaik untuk mempertahankan karyawan yang berbakat sehingga memperoleh kinerja yang lebih baik. Unsur *QWL* memperhatikan dampak bekerja pada individu dalam membandingkan efektivitas organisasi dan juga ide partisipasi dalam memecahkan masalah dan keputusan organisasi (Taleghani dkk, 2014).

Psychological capital berhubungan dengan kinerja dapat dilihat melalui seberapa besar upaya yang ditunjukkan individu. Ketika seorang karyawan berusaha dengan kuat untuk meraih kesuksesan, maka kinerjanya akan terus meningkat (Jannah, Mintarto, Nurhasan, & Widohardhono, 2017). Keberhasilan suatu industri tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang ditetapkan sesuai deskripsi pekerjaannya (*in role behavior*), namun juga perilaku karyawan yang terdapat di luar deskripsi kerjanya (*extra-role behavior*). OCB adalah perilaku individu yang bersifat bebas dan eksplisit mendapat

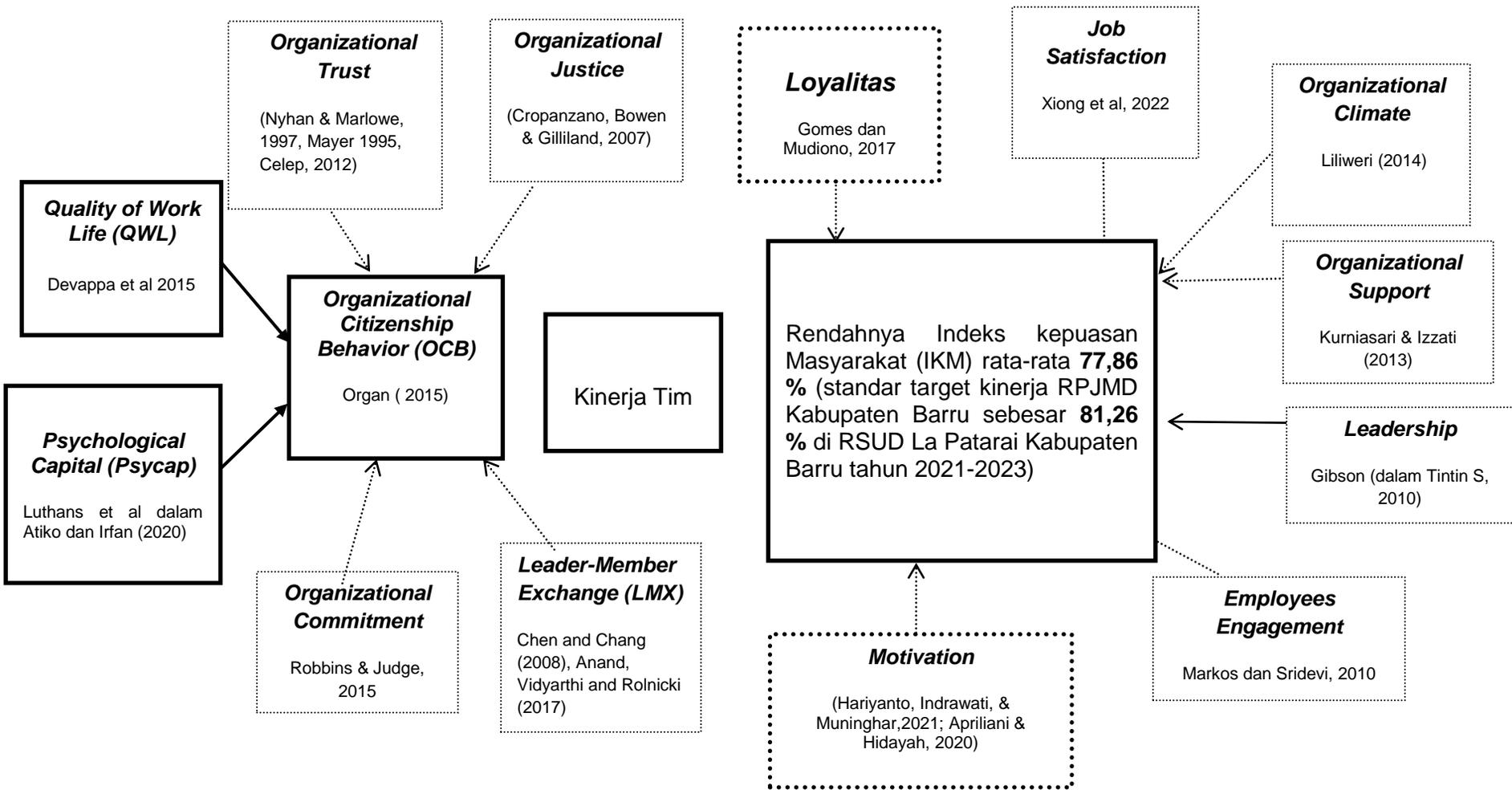
penghargaan dari sistem imbalan formal, serta secara keseluruhan mendorong efektivitas fungsi organisasi (Organ & Lingl, 1995; Organ, 2015).

Peneliti menggunakan paradigma perilaku organisasi yaitu *organizational citizenship behavior*. Robbins dan Coulter (2010) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku bijaksana yang bukan bagian dari pekerjaan resmi pegawai, tetapi dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif. Penelitian Hui et al. (2000) menyimpulkan bahwa organisasi yang menginginkan karyawan untuk melakukan hal-hal atau pekerjaan melebihi *job description*, terbukti memiliki keunggulan dibanding perusahaan lain. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menginginkan para karyawannya memiliki OCB.

Purba dan Seniati (2004) berpendapat bahwa manfaat dari OCB adalah dapat meningkatkan produktivitas kerja. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Podsakoff et al. (2000) yang mengungkapkan bahwa OCB dapat memengaruhi performa organisasi. Beberapa penelitian tentang pengaruh hubungan antara OCB dengan kinerja karyawan memiliki hubungan yang positif signifikan (Chien (2003), Alhmda & Sanusi (2006), Bachrach, Powell, Bendoly, & Richey (2006), Prof. Indahwati Sidin dkk (2020).

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan diketahui banyak faktor yang mempengaruhi OCB pada pegawai. Namun pada penelitian ini peneliti fokus pada *variabel quality of work life* dan *psychological capital*. Hal tersebut disebabkan karena keduanya saling terkait dalam konteks lingkungan kerja. *QWL* mengacu pada kepuasan dan kesejahteraan karyawan, sementara *psycap* melibatkan pengembangan aspek psikologis positif seperti kepercayaan diri, optimisme, harapan dan ketahanan. Karyawan yang merasakan kualitas hidup kerja yang baik dan memiliki tingkat *psycap* yang tinggi cenderung merasa lebih terhubung dengan organisasi. Hal ini mendorong mereka untuk berkontribusi secara sukarela melalui perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Ini memungkinkan organisasi untuk mengembangkan intervensi yang ditargetkan untuk menumbuhkan OCB dan meningkatkan hasil ditempat kerja secara menyeluruh. Ini membantu rumah sakit merancang strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih holistik untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memotivasi mereka untuk berperilaku positif di tempat kerja dan kaitan *quality of work life* dan *psychological capital* terhadap OCB pegawai di rumah sakit kelas C masih kurang tereksplor

sehingga peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *quality of work life (QWL)* dan *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai di RSUD La Patarai Barru. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan sebelumnya, dibuat gambar kajian masalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Kajian Masalah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pertanyaan penelitian yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah ada pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai RSUD La Patarai?
2. Apakah ada pengaruh dimensi *work environment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
3. Apakah ada pengaruh dimensi *organization culture and climate* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
4. Apakah ada pengaruh dimensi *relation and co-operation* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
5. Apakah ada pengaruh dimensi *training and development* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
6. Apakah ada pengaruh dimensi *compensation and rewards* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
7. Apakah ada pengaruh dimensi *facilities* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
8. Apakah ada pengaruh dimensi *job satisfaction and job security* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
9. Apakah ada pengaruh dimensi *autonomy of work* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
10. Apakah ada pengaruh dimensi *adequacy of resources* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
11. Apakah ada pengaruh *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
12. Apakah ada pengaruh dimensi *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
13. Apakah ada pengaruh dimensi *optimism* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
14. Apakah ada pengaruh dimensi *hope* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
15. Apakah ada pengaruh dimensi *resiliency* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?
16. Apa saja variabel yang paling berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *quality of work life* (QWL) dan *psychological capital* (PsyCap) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai RSUD La Patarai Barru.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
2. Menganalisis pengaruh dimensi *work environment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
3. Menganalisis pengaruh dimensi *organization culture and climate* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
4. Menganalisis pengaruh dimensi *relation and co-operation* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
5. Menganalisis pengaruh dimensi *training and development* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
6. Menganalisis pengaruh dimensi *compensation and rewards* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
7. Menganalisis pengaruh dimensi *facilities* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
8. Menganalisis pengaruh dimensi *job satisfaction and job security* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
9. Menganalisis pengaruh dimensi *autonomy of work* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
10. Menganalisis pengaruh dimensi *adequacy of resources* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
11. Menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.

12. Menganalisis pengaruh dimensi *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
13. Menganalisis pengaruh dimensi *optimism* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
14. Menganalisis pengaruh dimensi *hope* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
15. Menganalisis pengaruh dimensi *resiliency* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
16. Menganalisis variabel mana yang paling berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pengembangan keilmuan
 Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit, khususnya di bidang kajian perilaku organisasi dan menjadi referensi mengenai peningkatan *organizational citizenship behavior* pegawai rumah sakit dilihat dari pengaruh *quality of work life* dan *psychological capital*.
2. Manfaat Bagi Institusi/Rumah sakit
 Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* pegawai. Pihak rumah sakit diharapkan dapat menciptakan *quality of work life* yang tepat dan *psychological capital* untuk meningkatkan OCB pegawai pada rumah sakit sehingga memiliki kinerja yang baik serta mendukung pertumbuhan dan perkembangan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
3. Manfaat Bagi Peneliti
 Bagi peneliti, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa semua tahapan penelitian yang dilakukan serta dari hasil penelitian yang diperoleh dapat menjadi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Magister Administrasi Rumah Sakit. Selain itu, diharapkan dapat memperluas wawasan serta

pengetahuan empirik penulis dalam bidang kajian perilaku organisasi di rumah sakit.

4. Manfaat Bagi Peneliti lain

Dapat menjadi tambahan atau referensi dalam melakukan penelitian khususnya dalam bidang manajemen di Rumah Sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum tentang *Quality of Work Life*

2.1.1 Definisi *Quality of Work Life (QWL)*

Quality of work life (QWL) didefinisikan sebagai tinggi rendahnya para pegawai dapat meningkatkan kehidupan pribadi mereka di lingkungan kerjanya melalui melaksanakan tugas dalam pekerjaannya. *QWL* menunjukkan menyenangkan atau tidak menyenangkannya pekerjaan dan lingkungan kerjanya bagi karyawan yang bekerja di lingkungan tempat mereka bekerja.

QWL dapat diartikan sebagai dua pandangan, pandangan pertama menunjukkan bahwa *QWL* merupakan rangkaian situasi dan praktik tujuan organisasi, seperti pemenuhan pekerjaan, kebijakan promosi internal, partisipasi karyawan, dan kondisi kerja yang nyaman. Pandangan kedua *QWL* merupakan pandangan karyawan, misalnya karyawan merasa aman, relatif puas, dan mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.

Menurut Walton dalam Astrianditya dan Fereshti, *QWL* adalah pemahaman pekerja tentang suasana tempat kerja dan pengalaman pekerja. Menurut Cascio, *QWL* itu sederhana, yaitu memberi kesempatan pada pekerja untuk membuat keputusan tentang pekerjaan, desain tempat kerja, dan produk atau layanan yang efektif.

QWL adalah bentuk filosofis yang digunakan manajer untuk mengelola organisasi terutama sumberdaya manusia. Sebagai filosofis, *QWL* adalah perspektif manajemen terhadap orang, pekerja, dan organisasi. Isi yang utama dari konsep tersebut adalah manajemen memperhatikan dampak pekerjaan terhadap manusia, keefektifitas organisasi, dan pentingnya karyawan dalam menyelesaikan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, jabatan, pendapatan, dan nasib pekerjaan.

QWL adalah sebuah metode yang bertujuan untuk memperbaiki lingkungan kerja dan menjadikan lingkungan kerja lebih memuaskan. Menurut Chan dan Einstein di Lisbon, *QWL* disebut sebagai sekumpulan metode, seperti kelompok kerja otonom, dengan pekerjaan yang kaya dan partisipasi tinggi, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas pekerja.

QWL mengacu pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang dengan karir mereka. Mereka yang menyukai karir memiliki *QWL* yang lebih tinggi, sedangkan mereka

yang tidak bahagia atau kebutuhan yang tidak terpenuhi memiliki QWL yang lebih rendah.

QWL dianggap sebagai metode alternatif untuk mengelola karyawan, dan ini juga merupakan cara terbaik untuk mempertahankan karyawan yang berprestasi demi kinerja yang lebih baik. Elemen QWL melibatkan dampak pekerjaan pada individu dalam membandingkan efektivitas organisasi dan gagasan untuk berpartisipasi dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan organisasi.

Rivai menjelaskan dalam Arraffiqur Rahman bahwa QWL berarti pengawasan yang baik, kondisi kerja yang baik, gaji dan penghargaan yang baik, karyawan yang menarik dan menantang serta penghargaan penuh. Selain itu, dijelaskan bahwa QWL merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memberikan kesempatan lebih kepada karyawan untuk mempengaruhi karyawannya dan kontribusinya terhadap efektivitas perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan definisi-definisi para pakar di atas, QWL adalah suatu konsep yang berbicara tentang kesejahteraan hidup karyawan dalam bekerja. QWL berarti sejauh mana organisasi memperhatikan kondisi kesejahteraan para karyawannya dalam lingkungan tempat mereka bekerja.

2.1.2 Faktor – Faktor *Quality of Work Life (QWL)*

Quality of Work Life terdiri dari sejumlah faktor, yang perlu pertimbangan cermat untuk membuat konsep dan mengukurnya. Menurut Suneth dalam Hafizh dan Hariastuti (2021: 91) Faktor yang terkait adalah kepuasan kerja, keterlibatan kerja, motivasi, produktivitas, kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan, keamanan kerja, pengembangan kompetensi dan keserasian antara pekerjaan dengan kehidupan non kerja.

Menurut Devappa et al; (2015) Sembilan komponen QWL sebagai berikut :

1. *Work environment*
2. *Organization culture and climate*
3. *Relation and co-operation*
4. *Training and devalopment*
5. *Compensation and rewards*
6. *Facilities*
7. *Job Satisfaction and job security*
8. *Autonomy of work*

9. *Adequacy of resources*

Berdasarkan tinjauan literatur yang luas, analisis faktor dan interaksi pakar, itu mungkin untuk mengidentifikasi dan mengoperasionalkan variabel. Definisi operasional dari faktor-faktor tersebut disajikan di bawah ini :

- 1) *Work Environment* : Lingkungan kerja adalah tempat di mana seseorang bekerja. Ini adalah sosial dan lingkungan profesional di mana karyawan berada seharusnya berinteraksi dengan sejumlah orang, dan harus bekerja dengan koordinasi dalam satu atau yang lain jalan. Kondisi kerja yang aman dan sehat memastikan kesehatan baik, kontinuitas pelayanan, menurun buruk hubungan manajemen tenaga kerja. Seorang pekerja yang sehat mencatat produktivitas tinggi. Karyawan ceria, percaya diri dan mungkin terbukti sangat berharga aset bagi organisasi jika lingkungan kerja baik. Ini terdiri dari fisik dan mental yang aman situasi kerja dan menentukan wajar jam kerja.
- 2) *Organizational culture and climate* : Organisasi budaya merupakan seperangkat sifat dan iklim organisasi adalah perilaku kolektif orang-orang yang menjadi bagian dari suatu nilai-nilai organisasi, visi, norma dll. Promosi evaluasi peluang, promosi dan penghargaan kriteria yang digunakan keduanya berada di bawah kendali langsung suatu organisasi dan tunduk pada organisasi kebijakan.
- 3) *Relation and co-operation* : Hubungan dan kerjasama adalah komunikasi antara manajemen dan karyawan, mengenai keputusan tempat kerja, konflik dan pemecahan masalah. Pekerjaan dan karir adalah biasanya dikejar dalam kerangka sosial organisasi dan sifat hubungan pribadi menjadi dimensi penting dari Quality of Work Kehidupan. Penerimaan tenaga kerja didasarkan pada keterampilan, pekerjaan terkait sifat, kemampuan dan potensi tanpa mempertimbangkan ras, jenis kelamin, penampilan fisik, dll.
- 4) *Training and development* : Pelatihan dan pengembangan adalah kegiatan organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja individu dan kelompok. QWL dipastikan oleh peluang yang disediakan oleh pekerjaan untuk pengembangan karyawan dan dorongan yang diberikan oleh manajemen untuk berprestasi pekerjaan, memiliki kondisi yang baik untuk meningkatkan pribadi pemberdayaan dan keterampilan.

- 5) *Compensation and Rewards*: Kompensasi dan imbalan adalah faktor motivasi. Performer terbaik diberikan hadiah, dan ini membangun kompetisi karyawan untuk bekerja keras dan berprestasi baik tujuan organisasi maupun individu. Itu kepentingan ekonomi karyawan mendorong mereka untuk bekerja dan kepuasan karyawan tergantung sampai batas tertentu atas kompensasi yang ditawarkan. Bayar harus diperbaiki dasar pekerjaan yang dilakukan, keterampilan individu, tanggung jawab yang dilakukan, kinerja dan prestasi.
- 6) *Facilities* : Fasilitas memainkan peran utama dalam aktualisasi tujuan dan sasaran dengan memuaskan keduanya kebutuhan fisik dan emosional karyawan. Fasilitas termasuk layanan makanan, transportasi, keamanan, dll. Banyak majikan telah menemukannya bermanfaat untuk memungkinkan pengaturan kerja alternatif untuk karyawan mereka. Ini adalah salah satu cara untuk meningkatkan produktivitas dan moral karyawan. Alternatif pengaturan kerja kepada karyawan termasuk fleksibel jam kerja, lebih pendek atau tanpa perjalanan, dan aman lingkungan kerja.
- 7) *Job Satisfaction and Job Security* : Kepuasan kerja adalah favourableness atau un-favourableness dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah dipengaruhi oleh desain pekerjaan. Pekerjaan yang kaya elemen perilaku konstruktif seperti bekerja otonomi, variasi tugas, identitas, signifikansi kerja dan umpan balik dll berkontribusi pada karyawan kepuasan. Karyawan menginginkan stabilitas pekerjaan dan tidak suka menjadi korban kebijakan pribadi yang aneh dan tetap pada belas kasihan majikan. Keamanan kerja adalah faktor lain yang menjadi perhatian karyawan. Pekerjaan tetap memberikan keamanan kepada karyawan dan meningkatkan QWL mereka.
- 8) *Autonomy of work* : Dalam kelompok kerja otonom, karyawan diberikan kebebasan untuk mengambil keputusan membuat. Para pekerja sendiri yang merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan. Itu juga termasuk kesempatan yang berbeda untuk personil seperti kemandirian dalam bekerja dan memiliki kewenangan untuk mengakses informasi terkait untuk tugas mereka.
- 9) *Adequacy of resources* : Sumber daya harus sesuai dengan tujuan yang dinyatakan, jika tidak, tenaga kerja tidak akan

melakukannya kompeten untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan karyawan dan semakin rendah QWL. Kecukupan sumber daya berkaitan dengan kecukupan waktu dan peralatan, informasi dan bantuan yang memadai untuk menyelesaikan tugas.

2.1.3 Strategi untuk meningkatkan *Quality of Work Life (QWL)*

Strategi untuk meningkatkan *Quality of Work Life* dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa perubahan, manajemen dapat membuat rasa keterlibatan, komitmen dan kebersamaan di antara karyawan yang memberikan peluang bagi kualitas hidup yang lebih baik. Adapaun strategi peningkatan *Quality of Work Life* antara lain Srivastava dan Kanpur (2014) dalam Putra Imanullah (2017: 44)

- 1) Pengayaan pekerjaan dan desain ulang pekerjaan
- 2) Atonomi dalam desain ulang pekerjaan
- 3) Memberikan peluang untuk pertumbuhan
- 4) Keadilan administratif atau organisasi
- 5) Keamanan kerja
- 6) Sistem sugesti
- 7) Fleksibilitas dalam jadwal kerja
- 8) Selalu melibatkan partisipasi karyawan.

2.2 Tinjauan Umum tentang *Psychological Capital*

2.2.1 Definisi *Psychological Capital*

Menurut Luthans, Youssef dan Avolio dalam Beni (2018: 903) *Psychological Capital* (PsyCap) didefinisikan sebagai keadaan perkembangan psikologis positif seseorang yang ditandai dengan :

1. memiliki kepercayaan diri (efikasi diri) untuk bertahan dan melakukan usaha yang diperlukan untuk berhasil dalam tugas yang menantang
2. memiliki atribusi positif (optimisme) tentang keberhasilan saat ini dan di masa depan
3. berusaha keras untuk mencapai tujuan, dan jika dibutuhkan, individu akan mengarahkan arah pergerakannya menuju tujuan (harapan) agar mencapai kesuksesan
4. bila diliputi masalah dan kesulitan, individu akan berusaha bertahan dan membalikkan keadaan dan bahkan berusaha lebih baik lagi (resiliensi) untuk mencapai kesuksesan.

Menurut *Luthans, et al* dalam Atiko dan Irfan (2020:158) *Psychological Capital* merupakan modal yang harus dimiliki setiap karyawan, karena dalam *Psychological Capital* terdapat beberapa

dimensi yang menjadi dasar perkembangan karakteristik karyawan untuk meningkatkan kinerjanya baik individu maupun dalam perusahaan.

Menurut Luthans & Youssef dalam Nuur An-nisa (2017:7) *Psychological Capital* arti dari membangun POB (Positive Organization Behavior) yakni studi dan aplikasi dari kapasitas psikologi serta kekuatan dari sumber daya manusia yang berorientasi secara positif, yang dapat diukur, dikembangkan dan secara efektif dapat dikelola untuk meningkatkan kinerja di organisasi.

Menurut Zenguo Zhou dalam Nina (2017:22) *Psychological Capital* merupakan sumber daya psikologis yang positif yang dimiliki oleh seorang individu, dan berguna dalam memprediksi sintesis keadaan psikologis kerja kinerja tinggi individu dan indeks kebahagiaan.

2.2.2 Dimensi dari Psychological Capital (PsyCap)

Adapun dimensi dan indikator *Psychological Capital* menurut menurut Luthans, Youssef, dan Avolio dalam Atiko dan Irfan (2020:158) sebagai berikut :

1. *Self-efficacy*
Mendefinisikan efikasi diri sebagai suatu keyakinan atau kepercayaan diri seseorang mengenai kemampuan dalam mengarahkan motivasi, serta sumber - sumber kognisi, dan melakukan sejumlah tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas dalam konteks tertentu.
2. *Optimisme*
Sikap memandang atau berfikir positif terhadap suatu kejadian baik yang sudah terjadi atau belum.
3. *Hope*
Harapan adalah suatu keadaan motivasi positif yang didasari oleh proses interaksi antara : (1) *agency/will power* (kekuatan keinginan), komponen ini adalah energi untuk mencapai tujuan dan (2) *pathways/way power* (perencanaan untuk mencapai tujuan) untuk mencapai kesuksesan.
4. *Resiliency*
Resiliensi ini bisa didefinisikan sebagai suatu kemampuan untuk memantul atau bangkit kembali dari kesulitan, konflik, kegagalan bahkan pada peristiwa positif, kemajuan, dan peningkatan tanggungjawab.

2.3 Tinjauan Umum tentang Organizational Citizenship Behavior

2.3.1 Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organisasi membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan tambahan (extra-role) yang bukan merupakan tugas pokoknya, dan terbukti bahwa organisasi yang memiliki karyawan semacam itu memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan yang tidak (Alizadeh, Darvishi, Nazari, & Emami, 2012). Hal tersebut kemudian dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). Konsep ini diperkenalkan oleh Bateman dan Organ pada tahun 1980 dan kemudian diperkuat oleh sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Podsakoff, Mackenzie, & Fetter (1993), Jahangir, Akbar, & Haq (2004), serta Khalid dan Ali (2005).

Menurut Organ (1988), OCB didefinisikan sebagai perilaku kerja yang bebas dilakukan (bersifat sukarela), tidak berkaitan dengan sistem penghargaan pada organisasi formal dan merupakan satu kesatuan yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Karyawan yang memiliki OCB dapat membuat organisasi melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan dan diharapkan. OCB merupakan representasi dari kegiatan yang dilakukan secara informal karena karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya serta mendapatkan perlakuan yang adil (Organ, 2017). Tanpa OCB, organisasi akan tetap berjalan karena karyawan tetap mengerjakan tugas pokoknya, namun segala sesuatu yang berjalan dalam organisasi akan bersifat kaku dan telah menjadi prosedur tetap. OCB bukan merupakan suatu tindakan yang berpotensi mendapatkan teguran atau hukuman, karena perilaku tersebut justru dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Perilaku OCB karyawan tidak muncul begitu saja di tempat kerja. Ada faktor anteseden yang mendahului sehingga memicu karyawan untuk melakukan perilaku sukarela tersebut. Adapun faktor anteseden yang berpengaruh terhadap OCB terbagi menjadi empat kategori besar (Podsakoff et al., 2000) yaitu :

- 1) Karakteristik Organisasi seperti iklim organisasi (Suresh and Venkatammal, 2010) , budaya organisasi (Ebrahimpour et al., 2011), dan dukungan organisasi (Ehigie and Wahab, 2005b). Iklim organisasi (Suresh & Venkatammal, 2010; (Rojas, Nuti and Seghieri, 2013)), mengacu pada karakteristik dimana organisasi berbeda dengan organisasi lainnya, berlangsung secara terus menerus, dan mempengaruhi perilaku karyawan dalam organisasi (Forehan & Von Haller, 1964). Dukungan organisasi

(Ehigie and Wahab, 2005a), atau Perceived Organizational Support (POS) adalah persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi, dimana setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya (Sari et al., 2015).

- 2) Karakteristik pekerjaan terdiri dari skill variety, task identity, task significance, autonomy, dan feedback (Asgari, 2008). Role clarity (Chahal and Mehta, 2010), yaitu adanya tugas pokok yang jelas atau fokus pada tugas dan tanggung jawab karyawan di tempat kerja. Dalam hal ini ada pembagian job desk yang jelas sehingga karyawan tidak bingung dengan tugas pokoknya.
- 3) Kepemimpinan (Chahal and Mehta, 2010), merupakan faktor yang bersifat interpersonal dan mengarah pada proses komunikasi antar individu misalnya interaksi antara atasan dan bawahan (LMX). Terdapat 4 (empat) tipe kepemimpinan yaitu kepemimpinan transformasional, kepemimpinan laissez-faire, kepemimpinan autentik, dan kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat pada karyawan agar terlibat dalam OCB, kepemimpinan dari atasan dapat meningkatkan semangat tim, sikap dan kekompakan karyawan sehingga karyawan akan komitmen terhadap organisasi dan secara tidak langsung mempengaruhi persepsi karyawan (Podsakoff et al., 2014).
- 4) Karakteristik individu (Chahal and Mehta, 2010; Suresh and Venkatammal, 2010), merupakan gabungan antara fisik, intelektual, emosional, sosial, dan berbagai karakter yang terdapat dalam diri karyawan yang dapat dilihat melalui perilaku, pengalaman, cara, sikap, nilai, kepercayaan, ambisi, aspirasi, ketertarikan, kebiasaan, dan temperamen (Ashton & Lee, 2007). Faktor ini menjadi atribut yang melekat dengan karyawan yang menggambarkan latar belakang dan ciri khasnya dimana pun dia berada. Karakteristik individu meliputi kepribadian (Penner and Midili, 2009), suasana hati ; Messer and White, 2006) kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Podsakoff et al., 2000; Chahal and Mehta, 2010), persepsi keadilan/ keadilan organisasi (Chahal and Mehta, 2010; Jafari and Bidarian, 2012), dan kecerdasan emosional (Di Fabio, 2012; Jung and Yoon, 2012). Perlakuan adil (Ehigie and Wahab, 2005a; Chahal and

Mehta, 2010) mengacu pada persepsi karyawan terhadap keadilan yang dirasakan dalam organisasi. Faktor ini terkait dengan perlakuan yang diterima karyawan dari atasan atau rekan kerja terkait dengan perbedaan latar belakang etnis, budaya, dan agama. Dan Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menilai, mengendalikan dan mendeskripsikan perasaan diri sendiri dan orang lain dan menggunakan perasaan tersebut untuk memadu pikiran dan tindakan. (Salovey and Mayer, 1990).

2.3.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Graham (1991) dan Bolino, Turnley, & Bloodgood (2002) mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu ketaatan, loyalitas, dan partisipasi. Ketaatan (obedience) menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan serta prosedur yang ada dalam organisasi. Loyalitas (loyalty) menggambarkan kemauan karyawan yang menempatkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi atau dengan kata lain keberlangsungan organisasi merupakan prioritas utama. Partisipasi (participation) menggambarkan kemauan karyawan untuk aktif mengembangkan seluruh aspek organisasi.

Partisipasi terdiri dari partisipasi sosial, advokasi, dan fungsional. Partisipasi sosial menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi. Sementara partisipasi advokasi, menggambarkan kemauan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya: memberi masukan pada organisasi dan memberi dorongan pada karyawan lain untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi. Adapun partisipasi fungsional yaitu partisipasi yang menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya: kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

Organ (1988) menggunakan lima dimensi sebagai faktor yang menentukan OCB karyawan dalam organisasi atau lingkungan kerjanya. Kelima faktor tersebut antara lain altruism, conscientiousness, courtesy, civic virtue, dan sportmanship. Selanjutnya, William dan Anderson (1991) kemudian membagi

kelima dimensi tersebut ke dalam dua kategori yaitu OCB-Organisasi (OCB-O) yang terdiri dari dimensi civic virtue dan sportsmanship dan OCB-Individu (OCB-I) yang terdiri dari dimensi altruism, conscientiousness, dan courtesy.

OCB-O merupakan perilaku yang bermanfaat terhadap organisasi secara umum misalnya memberikan informasi atau izin kepada atasan ketikan tidak dapat masuk bekerja, hal ini mengacu pada perilaku-perilaku informal yang tidak wajib dikerjakan. Sedangkan OCB- I merupakan perilaku yang memberikan manfaat spesifik kepada individu dan hal ini secara tidak langsung juga memberi kontribusi terhadap organisasi. Misalnya dengan membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja yang absen pada hari itu, serta saling menghargai satu sama lain di tempat kerja (Williams & Anderson, 1991).

Meskipun begitu, kelima hal tersebut tetap merupakan satu kesatuan yang menjadi dimensi OCB yang dijelaskan secara lebih rinci sebagai berikut (Chahal & Mehta, 2010) :

1. Altruism, merujuk pada perilaku membantu orang lain atau rekan kerja tanpa diminta terlebih dahulu. Artinya, ada inisiatif dari karyawan untuk membantu. Di rumah sakit, tindakan yang dapat dilakukan adalah membantu karyawan lain seperti tenaga medis atau non-medis sesuai kompetensi yang dimiliki. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Altruism dapat ditunjukkan melalui hal-hal berikut:
 - 1) Membantu rekan kerja yang kelebihan beban kerja
 - 2) Siap memberikan membantuan kepada orang di sekitar
 - 3) Membantu rekan kerja yang tidak hadir ditempat kerja dalam menyelesaikan tugasnya
 - 4) Membantu rekan kerja mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi
 - 5) Membantu karyawan baru beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan barunya.
2. *Conscientiousness*, merujuk pada sikap yang berhati-hati misalnya dengan tidak melanggar aturan. Di rumah sakit, karyawan sebisa mungkin menghindari pembicaraan yang hanya membuang waktu terlebih yang membuat waktu pelayanan terganggu. Selain itu dokter juga diharapkan melakukan visitasi sesuai jadwal yang telah ditentukan dan memberikan pelayanan prima. Selain dilakukan dengan berhati-hati, perilaku ini juga dilakukan dengan mendengarkan kata

hati. Conscientiousness dapat ditunjukkan melalui hal-hal berikut :

- 1) Bekerja dengan jujur khususnya ketika dijanjikan imbalan yang setimpal
 - 2) Disiplin waktu, misalnya tidak datang terlambat ke tempat kerja atau mengumpulkan laporan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan
 - 3) Tidak mengambil jam istirahat ekstra
 - 4) Tetap mematuhi aturan meskipun sedang tidak berada dalam pengawasan atau tidak terpengaruh rekan kerja lain yang melanggar aturan
 - 5) Bekerja dengan teliti.
3. *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang toleran dan berusaha memahami hal-hal yang sifatnya mengganggu. Contohnya di rumah sakit adalah dengan menganut budaya no blame culture, daripada menyalahkan atau mencari pihak yang melakukan kesalahan, organisasi lebih baik melakukan evaluasi dan introspeksi agar kesalahan serupa tidak terjadi lagi. *Sportsmanship* menunjukkan toleransi atas kekurangan dari kondisi-kondisi ideal di tempat kerja tanpa mengeluh (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990). *Sportsmanship* dapat ditunjukkan melalui hal-hal berikut :
- 1) Bekerja secara maksimal meskipun imbalan yang diperoleh belum sesuai
 - 2) Menerima kondisi atau lingkungan kerja dengan segala keterbatasannya
 - 3) Tidak membiarkan pihak lain atau rekan kerja melakukan hal-hal yang dapat merugikan organisasi demi kepentingan pribadi
 - 4) Melihat segala sesuatu lebih komprehensif dan tidak fokus terhadap kesalahan
 - 5) Berusaha memahami dan memperbaiki kesalahan berulang yang terjadi dalam organisasi
4. *Courtesy*, merupakan perilaku yang berusaha mencegah suatu permasalahan terjadi. Misalnya karyawan rumah sakit dalam hal ini staf medis akan berusaha melakukan yang terbaik untuk pasiennya. Melalui perilaku ini, karyawan membantu untuk mencegah terjadinya suatu masalah, atau bertindak di depan untuk mengurangi risiko yang akan terjadi (Organ, 1988). Jika altruism berfokus pada membantu menyelesaikan sesuatu atau permasalahan yang telah terjadi, *courtesy* membantu untuk

mencegah hal tersebut terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan isyarat atau pertimbangan yang bijaksana kepada orang lain (Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990).

Courtesy dapat ditunjukkan melalui hal-hal berikut :

- 1) Tidak menginginkan terjadi masalah dengan rekan kerja
 - 2) Selalu mempertimbangkan dampak tindakan yang dilakukan terhadap rekan kerja
 - 3) Tidak pernah menyalahgunakan hak-hak orang lain
 - 4) Mencegah permasalahan dengan rekan kerja
 - 5) Memikirkan perilaku yang dapat mempengaruhi pekerjaan orang lain.
5. *Civic virtue*, merupakan perilaku dimana karyawan turut berpartisipasi, bertanggung jawab dan dengan kesadaran penuh menunjukkan perhatian demi kelangsungan hidup organisasi. *Civic virtue* dapat ditunjukkan melalui hal-hal berikut :
- 1) Mengikuti perkembangan perubahan yang terjadi dalam organisasi
 - 2) Mengikuti pertemuan atau diskusi yang dianggap penting bagi organisasi
 - 3) Membantu meningkatkan citra baik organisasi
 - 4) Mengarsipkan dokumen-dokumen penting dengan baik.

Adapun lima dimensi OCB menurut Organ, 2015 yaitu:

1. *Altruism*, perilaku membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan yang berkaitan erat dengan tugas operasional organisasi tanpa ada paksaan.
2. *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan melebihi syarat minimal yang dikehendaki perusahaan, seperti hadir lebih awal, memanfaatkan waktu kerja dengan maksimal
3. *Sportmanship*, perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi.
4. *Courtesy*, perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, mencegah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal
5. *Civic Virtue*, perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi.

Selain kelima dimensi di atas, Khanka (2013) menambahkan tiga dimensi lainnya yaitu *loyalty*, *extra-role behavior*, dan

commitment. Loyalty merujuk pada sikap loyal terhadap organisasi, sense of belonging yang tinggi, serta bekerja melebihi ekspektasi. Sementara untuk extra-role behavior merujuk pada perilaku karyawan yang bersifat profesional dan memilah antara urusan pribadi dan urusan organisasi, serta aktif berpartisipasi pada berbagai kegiatan extra kurikuler. Dimensi selanjutnya menilai komitmen karyawan terhadap organisasi (Srivastava & Gope, 2015).

Hasil penelitian Katz (1964) menyatakan bahwa organisasi yang efektif harus mampu menimbulkan bentuk partisipasi karyawan demi keberhasilan tujuan organisasi yaitu dengan cara membuat karyawan merasa tertarik dan kemudian terikat dengan sistem yang ada dalam organisasi, memastikan bahwa karyawan memiliki kinerja yang baik yang sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan di organisasi, serta mampu melakukan inovasi dan berbagai perilaku-perilaku positif yang tak terduga diluar tugas utamanya untuk menyempurnakan tujuan organisasi. Menurut Graham (1991), perilaku OCB karyawan dapat dilihat pada tiga kategori yaitu dengan mematuhi peraturan organisasi, loyal, dan bentuk partisipasi.

Organisasi tidak serta merta dapat mengenali karyawan yang memiliki OCB yang tinggi atau memberikan penghargaan terhadap perilaku tersebut. Perilaku OCB tidak dapat dikenal hanya melalui sikap yang selalu menolong atau ramah sesama rekan kerja. Beberapa hal positif yang menjadi dampak organisasi dijelaskan sebagai berikut (Srivastava & Gope, 2015) :

1. Dengan berbagai indikator pengukuran, OCB dapat meningkatkan efektifitas organisasi hingga 20% (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Ehrhart, 2004).
2. OCB memegang peranan penting terhadap keberlangsungan organisasi. Lebih jauh dijelaskan bahwa perilaku tersebut dapat memaksimalkan efisiensi dan produktivitas baik karyawan maupun organisasi dan berkontribusi terhadap efektivitas organisasi (Organ, 1988; Bergun 2005). Pada level karyawan, perilaku OCB membantu karyawan baru menjadi lebih produktif dan menyebarkan perilaku tersebut dengan cepat di organisasi, sementara pada level organisasi OCB berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi (Bienstock, DeMoranville, & Smith, 2003; Podsakoff & Mackenzie, 1997; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Motowidlo, 1993).

3. Mempertahankan kepuasan pelanggan (Chahal & Mehta, 2010; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Motowidlo, 1993)
4. Mengurangi angka turnover karyawan (Chahal & Mehta, 2010; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Motowidlo, 1993).
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan (Hodson, 2001)
6. Mengurangi angka ketidakhadiran dan perilaku rendah diri (Chahal & Mehta, 2010; Khalid & Ali, 2005)

2.3.3 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Podsakoff dalam Mariman (2015:16) manfaat OCB dalam peningkatan kinerja organisasi sangat vital. Adapun penjelasan manfaat-manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja
Karyawan yang membantu dan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dapat menjadi seorang karyawan yang lebih produktif. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan best practice (contoh yang baik) ke seluruh unit kerja kelompok (Mariman, 2015:16).
2. Meningkatkan produktivitas manajer
Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue*, akan membantu seorang manajer menerima saran dan umpan balik yang berharga dari pegawai untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan membantu manajer agar terhindar dari krisis manajemen (Mariman, 2015)
3. Menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif
Karyawan yang saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah pekerjaan, maka tidak perlu melibatkan manajer dan konsekuensinya adalah manajer dapat memakai waktunya untuk melaksanakan tugas lain. Karyawan yang menampilkan sikap *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimum dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggungjawab yang lebih besar kepada mereka, dengan begitu banyak waktu yang biasa digunakan untuk tugas yang lebih penting (Mariman, 2015)
4. Membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok

Suatu hal yang alami dengan menghasilkan perilaku menolong adalah bahwa hal tersebut dapat mempertinggi semangat tim, moral dan kepuhuan, kemudian mengurangi kebutuhan anggota kelompok untuk menghabiskan energi dan fungsi waktu pemeliharaan dalam kelompok. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerjanya dan bersikap sportif dengan mengurangi konflik antar kelompok, dengan demikian dapat mengurangi waktu yang terbuang (Mariman, 2015)

5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya, tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen organisasi (Mariman, 2015)
6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja dan yang memiliki beban kerja yang cukup berat dapat meningkatkan stabilitas dalam unit kerja. Karyawan yang memiliki sifat *conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerjanya secara konsisten (Maeriman, 2015).

2.4 Literatur Review Jurnal Tabel

Tabel 1. Matriks Jurnal

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
1.	Nadia Tri Hastuti, Ugung Dwi Ario Wibowo (2020)	Pengaruh <i>Quality of Work Life (QWL)</i> dan <i>Organizational Commitment (OC)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> pada perawat tetap	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh <i>quality of work life</i> dan <i>organizational commitment</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> pada perawat tetap.	Variabel Independen : 1. <i>Quality of Work Life</i> 2. <i>Organizational Commitment</i> Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian Kuantitatif	variabel <i>quality of work life</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Variabel <i>organizational commitment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Sedangkan variabel <i>quality of work life</i> dan <i>organizational commitment</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .
2.	Rais Fathoni (2020)	Pengaruh <i>Psychological Capital</i> dan <i>Quality of Work Life</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Untuk mengetahui pengaruh <i>Psychological Capital</i> dan <i>Quality of Work</i>	Variabel Independen : 1. <i>Psychological Capital</i> 2. <i>Quality of Work Life</i>	Penelitian Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama - sama variabel <i>psychological capital</i> dan <i>quality of</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			<i>Life terhadap Organizational Citizenship Behavior</i>	Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>		<i>work life terhadap organizational citizenship behavior.</i> Dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap OCB adalah <i>self efficacy, hope, optimisme, development of human capacity dan social integration.</i> Sedangkan variabel lainnya <i>resiliency, adequate and fair compensation, save and healthy environment, growth and security, constitutional, total life space dan social relevance</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.
3.	Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Muhamad Syafiq Anwar	<i>The role of Quality of Work Life as Mediator Psychological; Capital and Work Engagement</i>	Untuk menyelidiki peran mediasi kualitas kehidupan kerja dalam hubungan antara	Variabel Independen : 1) <i>Quality of work Life</i> Variabel Dependen : 1. <i>Psychological</i>	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menemukan adanya hubungan positif antara <i>psychological capital</i> dengan <i>keterlibatan kerja, psychological</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
	(2019)		psychological capital dan keterlibatan kerja	<i>Capital Work Engagement</i>		capital dengan kualitas kehidupan kerja, serta keterlibatan kerja dan kualitas kehidupan kerja.
4.	Dadang Sudirno, Hani Sri Mulyani, Endah Prihartini (2021)	<i>Psychological Capital dan Komitmen Organisasi, Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior (OBH) pada karyawan PT. BPR Majalengka Jabar</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Psychological capital dan Komitmen Organisasi terhadap Organisasi Perilaku Kewarganegaraan pada Karyawan PT. BPR Majalengka Jawa Barat.	Variabel Independen : 1. <i>Psychological Capital</i> 2. <i>Komitment Organisasi</i> Variabel dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian Kuantitatif	Secara parsial Psychological capital berpengaruh signifikan terhadap <i>Organisasi Citizenship Behavior</i> dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
5.	Fahmi Hidayatullah, Hasan Abdul Rozak (2022)	<i>Effect of Quality of Work Life and Psychological Capital on Employee's performance with Citizenship Behavior Organizational Mediation</i>	Untuk menganalisis pengaruh <i>Quality of Work Life</i> dan <i>Psychological Capital</i> terhadap kinerja karyawan	Variabel Independen : 1. <i>Quality of Work life</i> 2. <i>Psychological Capital</i> Variabel Dependen :	Penelitian Kuantitatif	QWL tidak berpengaruh terhadap OCB, <i>Psycap</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, QWL tidak berpengaruh terhadap

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			dengan mediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	1) <i>Employees Performance Organizational Citizenship Behavior</i>		kinerja, <i>OCB</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, psychological capital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, <i>OCB</i> tidak memediasi pengaruh QWL terhadap kinerja, <i>OCB</i> memediasi pengaruh <i>Psycap</i> terhadap kinerja.
6.	Wageeh Nafei (2015)	Meta-Analysis of the Impact <i>Psychological Capital</i> on <i>Quality of Work Life</i> and <i>Organizational Citizenship Behavior</i> : A Study on Sadat City Univetsity	Untuk memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara <i>PsyCap</i> , <i>QWL</i> dan <i>OCB</i> .	<i>Variabel Independen</i> : <i>Psychological Capital</i> <i>Variabel Dependenden</i> : 1) <i>Quality of Work Life</i> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian Kuantitatif	Telah terungkap bagaimana faktor-faktor <i>PsyCap</i> seperti Harapan, Optimisme, Ketahanan dan Efikasi Diri berdampak pada <i>QWL</i> dan <i>OCB</i> . Dengan kata lain harapan faktor <i>PsyCap</i> berkorelasi signifikan terhadap <i>QWL</i> dan <i>OCB</i> . Dimensi <i>PsyCap</i> sebagai sumber utama bagi organisasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
						yang sangat penting bagi QWL dan OCB.
7.	Sintya Adinda Sari (2016)	Peran <i>Quality of Work Life (QWL)</i> Sebagai Mediator dalam Hubungan <i>Psychological Capital (PsyCap)</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Buleleng	Untuk mengetahui peran <i>quality of work life (QWL)</i> sebagai mediator dalam hubungan <i>psychological capital (PsyCap)</i> dengan <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> pada pegawai negeri sipil (PNS) di Kabupaten Buleleng.	<p><i>Variabel Independen : Quality of Work Life</i></p> <p><i>Variabel Dependen : 1) Psychological Capital</i></p> <p><i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	Penelitian Kuantitatif	QWL tidak dapat mediator dalam pengaruh PsyCap terhadap OCB dikarenakan berbagai faktor termasuk latar belakang budaya populasi penelitian
8.	Suwandi, Erdi (2023)	Peran <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada pengaruh <i>Quality of Work Life</i> terhadap kinerja karyawan	Untuk menginvestigasi hubungan antara <i>Quality of Work Life (QWL)</i> dan <i>Organizational</i>	<p><i>Variabel Intervening : Organizational Citizenship Behavior</i></p> <p><i>Variabel Independen : Quality Work of Life</i></p>	Penelitian Kuantitatif	QWL memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , yang pada gilirannya

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			<p><i>Citizenship Behavior (OCB)</i> serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.</p>	<p><i>Variabel Dependen : Kinerja</i></p>		<p>berdampak positif pada kinerja karyawan. QWL yang tinggi, yang mencakup aspek-aspek seperti lingkungan kerja yang mendukung, keseimbangan kerja-kehidupan pribadi, pengakuan dan penghargaan, pengembangan karir, serta partisipasi dalam pengambilan keputusan, mendorong karyawan untuk menunjukkan perilaku sukarela yang melebihi tugas-tugas formal yang diharapkan. OCB yang tinggi, seperti membantu rekan kerja, memberikan saran yang konstruktif, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, dan menunjukkan komitmen</p>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
						terhadap organisasi, memberikan kontribusi yang positif pada kinerja karyawan.
9.	Endah Rahayu Lestari, Nur Kholifatul Fithriyah Ghaby (2018)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan	untuk mengetahui pengaruh <i>OCB</i> dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Responden penelitian adalah karyawan PG Kribet Baru Malang	<i>Variabel Independen</i> : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Variabel Dependen</i> : 1. <i>Kepuasan kerja</i> <i>Kinerja</i>	Penelitian Kuantitatif	<i>OCB</i> berpengaruh positif signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan. Makin tinggi kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja memediasi sebagian (<i>partly mediation</i>) hubungan antara <i>OCB</i> dengan kinerja karyawan.
10.	Shingirayi F. Chamisa, Temba Q. Mjoli, Tatenda S. Mhlanga (2020)	<i>Psychological capital and Organizational Citizenship Behavior</i> in selected public hospitals in the Eastern Cape Province, South Africa	Untuk mengetahui hubungan antara psychological capital dengan perilaku kewargaan organisasional pada perawat di	<i>Variabel Independen</i> : 1) Psychological capital 2) Perilaku Kewargaan Organisasi <i>Variabel Dependen</i> : public hospitals	Penelitian Kuantitatif	Psychological capital memiliki hubungan positif yang signifikan dengan perilaku kewargaan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus terus mendorong peluang

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			rumah sakit umum			yang lebih besar untuk menampilkan perilaku dan hasil positif yang mendorong OCB.
11.	Nur Hidayah, Hidajat Hendarsjah (2021)	<i>The impact of quality of work life (QWL) and work motivation on the organizational citizenship behavior (OCB) with job satisfaction as a mediating variables</i>	Untuk mengetahui pengaruh <i>Quality of World Life (QWL)</i> , <i>Work Motivation (WM)</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang dimediasi oleh <i>Job Satisfaction</i>	Variabel Independen : 1. <i>Quality of Work Life</i> 2. <i>Work Motivation</i> Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Variabel Mediasi : <i>Job Satisfaction</i>	Penelitian Kuantitatif	Terdapat pengaruh langsung QWL dan WM terhadap OCB. Selanjutnya terdapat pengaruh tidak langsung QWL dan WM terhadap OCB yang dimediasi oleh JS. Menariknya, variabel mediasi tidak mampu mempengaruhi OCB secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan pentingnya QWL dan motivasi agar Kepuasan Kerja terpenuhi dan akhirnya terbentuklah formasi pegawai OCB
12.	Robertus M. B. Gunawan, Widodo (2021)	<i>Linking quality of work life to turnover intention: The role of organizational citizenship behavior</i>	Untuk menguji pengaruh <i>Quality of Work-Life (QWL)</i> terhadap	Variabel independen : 1) <i>Quality of Work Life</i> 2) <i>turnover intention</i>	Penelitian Kuantitatif	QWL berpengaruh terhadap turnover guru melalui QWL. Oleh karena itu, keinginan berpindah

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			<i>Turnover Intention</i> Guru yang dimediasi oleh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> , untuk mengatasi <i>Turnover Intention</i> pada Guru Sekolah Swasta.	<i>Variabel Dependent : Organizational Citizenship Behavior</i>		guru dapat dikurangi dengan meningkatkan QWL dan OCB
13.	Indina Editya Adisti (2022)	Hubungan antara <i>Psychological Capital</i> dengan <i>Work-life Balance</i> pada mahasiswa yang bekerja	untuk mengetahui hubungan antara <i>psychological capital</i> dengan <i>work-life balance</i> pada mahasiswa yang bekerja.	<i>Variabel Independen : Psychological Capital</i> <i>Variabel Dependen : Work-Life balance</i>	Penelitian Kuantitatif	menunjukkan adanya hubungan positif antara <i>psychological capital</i> dengan <i>work-Life balance</i> pada mahasiswa yang bekerja. semakin tinggi <i>psychological capital</i> , maka semakin tinggi pula <i>work-life balance</i> pada mahasiswa yang bekerja. Sebaliknya semakin rendah <i>psychological capital</i> , maka semakin rendah pula <i>work-life balance</i> pada mahasiswa yang bekerja. variabel

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
						<i>psychological capital</i> memberikan sumbangan sebesar 19,4% terhadap <i>work-life balance</i> dan sisanya sebesar 80,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti faktor karakteristik keluarga dan faktor karakteristik pekerjaan.
14.	Hafilda Putri Iskandar, Muhammad Ilmi Hatta (2022)	Pengaruh <i>Psychological Capital</i> terhadap <i>Employee Engagement</i> dengan <i>Quality of Work life</i> sebagai Mediator	Untuk menguji pengaruh <i>psychological capital</i> terhadap <i>employee engagement</i> dengan <i>quality of work-life</i> sebagai variabel mediator pada Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Barat.	<p><i>Variabel Independen :</i> <i>Psychological Capital</i></p> <p><i>Variabel dependen :</i> <i>Employee Engagement</i></p> <p><i>Variabel Mediasi :</i> <i>Quality of Work life.</i></p>	Penelitian Kuantitatif	Menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan <i>psychological capital</i> terhadap <i>quality of work-life</i> dan <i>employee engagement</i> . Terdapat pengaruh positif dan signifikan <i>quality of work-life</i> terhadap <i>employee engagement</i> . Variabel <i>quality of work-life</i> berperan sebagai mediasi penuh pengaruh <i>psychological capital</i> terhadap <i>employee engagement</i> .

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
15.	Nofsri Suriyana, Ronni Andri Wijaya, Vicky Brama Kumbara (2020)	Pengaruh tingkat <i>Quality of work Life</i> dan <i>knowledge management</i> terhadap <i>OCB</i> dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Graindo Mediatama	Untuk menganalisis dan mengestimasi Pengaruh Tingkat <i>Quality Of Work Life (QWL)</i> , dan <i>Knowledge Management</i> Terhadap Organizing <i>Citizenship Behavior (OCB)</i> dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Graindo Mediatama Padang.	<p>Variabel Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Quality of Work Life</i> 2. <i>Knowledge management</i> <p>Variabel Dependen : OCB</p> <p>Variabel Intervening : Kepuasan kerja</p>	Penelitian Kuantitatif	<p><i>Quality of Work Life</i> dan <i>Knowledge Management</i> secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organisational Citizenship Behaviour. Quality of Work Life (QWL)</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Organisational Citizenship Behaviour</i> melalui Kepuasan Kerja. <i>Knowledge Management</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organisational Citizenship Behaviour</i> melalui Kepuasan Kerja. Dan Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organisational</i></p>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
						<i>Citizenship Behaviour</i> pada PT. Graindo Mediatama Padang.
16.	Phonny Aditiawan Mulyana, Mochamad Mockhlas, Rina Maretasari, Moch. Dwi Prasetyo (2021)	OCB dan QWL terhadap kinerja karyawan PT. Sumber Nusantara Aditya Pratama	Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Dan <i>Quality Of Work Life (QWL)</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Nusantara Aditya Pratama.	Variabel Independen : 1) OCB 2) QWL Variabel Dependen : Kinerja	Penelitian Kuantitatif	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sumber Nusantara Aditya Pratama Surabaya. <i>Quality of Work Life (QWL)</i> berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan <i>Quality of Work Life (QWL)</i> berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan.
17.	Widio Purwani, Sukestiningsih (2022)	The Effect of Relationship Quality of Work Life, Quality of Human Resources on Organizational Citizenship Behavior (OCB): An Industrial Psychology Study	Untuk menguji hubungan antara <i>Quality of Work Life</i> , <i>Quality of Human Resources</i> , dan	Variabel Independen : 1. <i>Quality of Work Life</i> 2. <i>Human Resources</i>	Penelitian Kuantitatif	<i>Quality Work-Life</i> dan <i>Human Resources</i> terbukti mempunyai pengaruh terhadap OCB, namun pengaruhnya tidak

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> pada industri tekstil di Jakarta	Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>		signifikan. Kondisi psikologis ini berdampak secara langsung karena perusahaan memiliki OCB yang baik maka kinerja perusahaan tersebut juga akan tergolong bagus.
18.	Yudha Setiawan, Nasharuddin Mas, Wahyu Wulandari (2023)	Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> dan <i>Work stress</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> yang dimediasi <i>Work Involvement</i>	Untuk mengetahui efek dari <i>Quality of Work Life</i> dan stress kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> yang dimediasi oleh keterlibatan kerja.	<i>Variabel Independen</i> : 1) <i>Quality of work Life</i> 2) <i>Work stress</i> <i>Variabel Dependen</i> : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Variabel Mediasi</i> : <i>Work Involvement</i>	Penelitian Kuantitatif	Kuatnya pengaruh <i>QWL</i> terhadap <i>OCB</i> , stress kerja tidak mampu mendorong peningkatan <i>OCB</i> , <i>QWL</i> mampu meningkatkan adanya keterlibatan kerja. Stress kerja mampu meningkatkan keterlibatan kerja. Kuatnya peranan keterlibatan kerja dalam memediasi hubungan <i>QWL</i> terhadap <i>OCB</i> , kuatnya peranan keterlibatan kerja dalam memediasi hubungan stress kerja terhadap <i>OCB</i> .

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
19.	Ina sari (2019)	Hubungan antara <i>Quality of Work Life</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan kontrak di pameran mode Mall X Yogyakarta	Untuk mengetahui hubungan antara <i>Quality of Work Life</i> dengan <i>organizational citizenship behavior</i> pada karyawan kontrak di pameran mode Mall XYogyakarta.	<i>Variabel Independen : Quality of Work Life</i> <i>Variabel Dependen : Organizational Citizenship Behavior</i>	Penelitian Kuantitatif	QWL memiliki kontribusi 8.1% terhadap OCB dan sisanya 91.9% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu faktor karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, dan faktor karakteristik kepemimpinan.
20.	Li Zeng, Fen Feng, Man Jin, Wanqing Xie, Xin Li, Lan Li, Yihang Peng and Jialin Wang (2022)	<i>Psychological capital and organizational citizenship behavior among nurses during the COVID-19 epidemic: mediation of organizational commitment</i>	Untuk mengetahui karakteristik dan distribusi <i>psychological capital</i> , komitmen organisasi, dan perilaku kewarganegaraan organisasi di kalangan perawat selama epidemi COVID-19, dan mengeksplorasi peran mediasi komitmen organisasi dalam	<i>Variabel Independen : Psychological capital</i> <i>Variabel Dependen : Organizational Citizenship Behavior</i> <i>Variabel Mediasi : Organizational Commitment</i>	Penelitian Kuantitatif	<i>Psychological capital</i> dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi melalui peran mediasi komitmen organisasi. Sangat penting untuk fokus pada pengembangan dan pemeliharaan <i>psychological capital</i> perawat, memperkuat komitmen organisasi mereka, dan pada akhirnya meningkatkan perilaku

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
			psychological capital dan perilaku kewarganegaraan organisasi.			kewarganegaraan organisasi mereka.

2.5 Mapping Teori Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya variabel *quality of work life*, *psychological capital* dan *organizational citizenship behavior* memiliki beberapa dimensi yang dikemukakan oleh berbagai ahli. Berikut ini adalah mapping teori terhadap ketiga variabel tersebut.

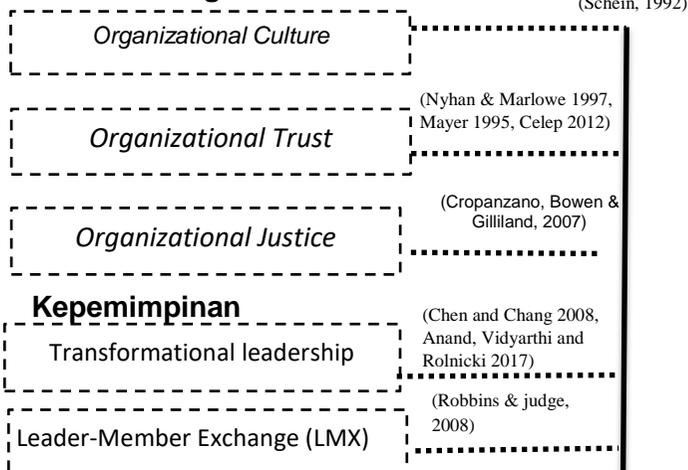
Tabel 2. Mapping Teori Penelitian

Quality Of Work Life (QWL)	Psychological Capital (PSYCAP)	Organizational Citizenship Behavior (OCB)
<p>Devappa et al (2015)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Work environment</i> 2. <i>Organization culture and climate</i> 3. <i>Relation and co-operation</i> 4. <i>Training and devalopment</i> 5. <i>Compensation and rewards</i> 6. <i>Facilities</i> 7. <i>Job Satisfaction and job security</i> 8. <i>Autonomy of work</i> 9. <i>Adequacy of resources</i> <p>Cascio (2006)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Employees participation</i> 2. <i>Solving Problem</i> 3. <i>Communication</i> 4. <i>Health at work</i> 5. <i>Safety at work</i> 6. <i>Security at work</i> 7. <i>Good payment</i> 8. <i>Pride and</i> 9. <i>Career Path</i> 	<p>(Luthans, et al (2020)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Self Efficacy</i> 2. <i>Optimism</i> 3. <i>Hope</i> 4. <i>Resiliency</i> <p>Newman, Ucbasaran, Zhu dan Hirst (2014)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Workplace support</i> 2. <i>Stressful environment</i> 3. <i>Demographic factor</i> 4. <i>Leadership style.</i> 	<p>Organ (2015)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Sportsmanship</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Civic virtue</i> <p>William and Anderson (1991)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>OCB-Organizational</i> 2. <i>OCB-Individual</i> <p>Graham (1991) dan Bolino, Turnley & Bloodgood (2002)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Obediance</i> 2. <i>Loyalty</i> 3. <i>Participation</i>

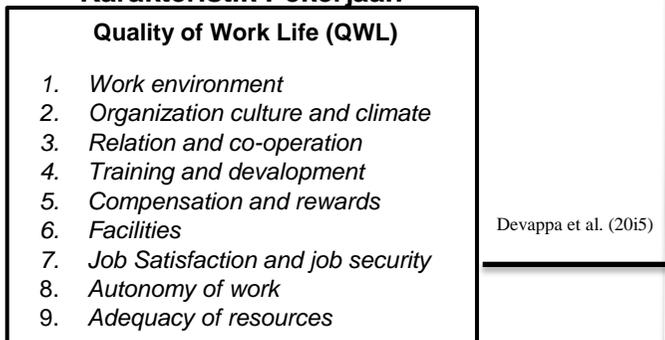
2.6 Kerangka Teori

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB, maka kerangka teori pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

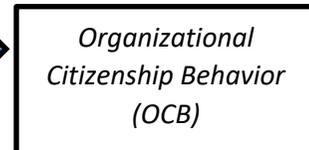
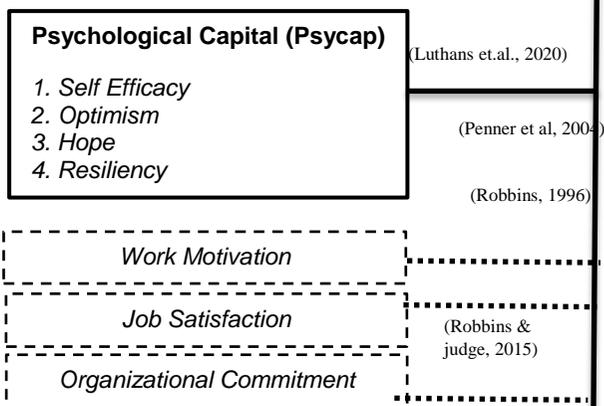
Karakteristik Organisasi



Karakteristik Pekerjaan



Karakteristik Individu



Gambar 2. Kerangka Teori Penelitian

Menurut Organ (2006) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu :

1. Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya.
2. Faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi dan lain sebagainya.

Menurut Aldag dan Resckhe (1997), *organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturanaturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Robbins dan Judge (2008) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pegawai dengan OCB yang baik, akan mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan organisasi lainnya. Perilaku pegawai yang positif akan mampu menunjang kinerja individu dan kinerja organisasi demi perkembangan organisasi yang lebih baik. OCB menyediakan sarana untuk mengelola rasa saling ketergantungan di antara anggota unit kerja untuk meningkatkan hasil kolektif yang hendak dicapai. Karyawan yang peduli akan saling membantu rekan sekerja menyelesaikan tugasnya, membantu manager mengurangi pengawasan, dan fokus pada hal-hal lain yang lebih penting. Dengan demikian, OCB dapat memiliki dampak pada efektivitas dan efisiensi tim kerja dalam organisasi sehingga akan memberikan kontribusi pada produktivitas organisasi. Menurut Podsakoff et al., (2000) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, karakteristik individu, kepemimpinan.

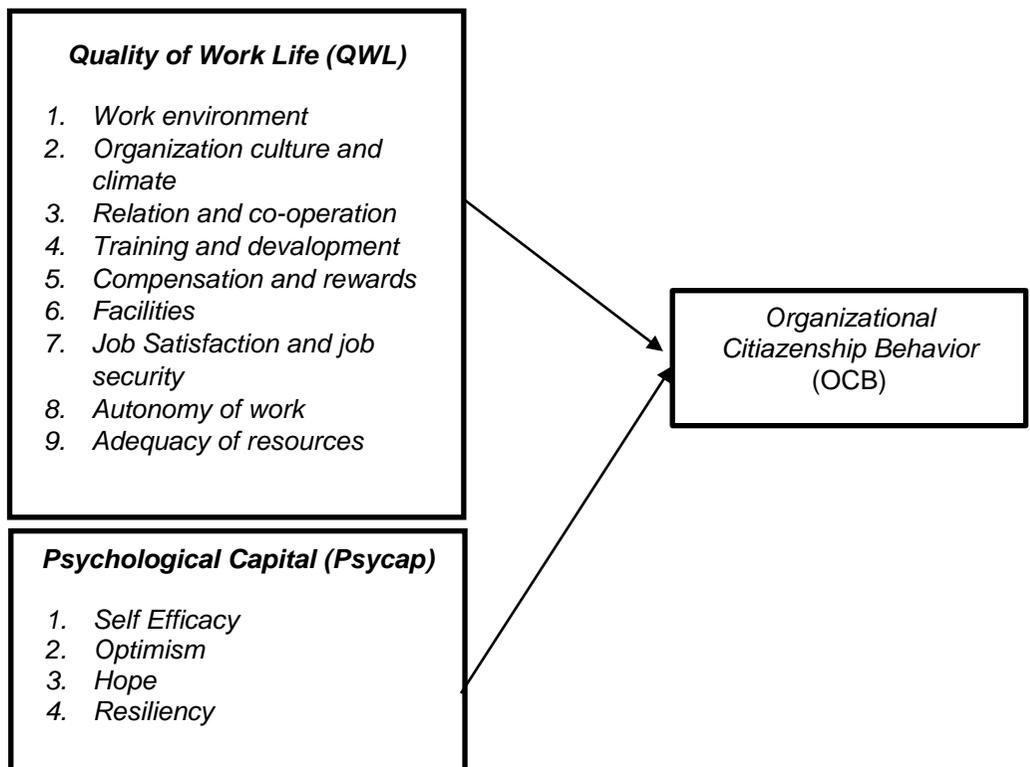
Psychological capital merupakan salah satu faktor internal yang penting dalam munculnya OCB. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Psycap yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula OCB yang dimilikinya. *Psychological Capital* merupakan kondisi psikologis seseorang yang positif yang dikarakteristikan dengan memiliki *self-efficacy, optimisme, hope* dan *resiliency* (Luthans et al., 2020). OCB adalah tingkah laku yang walaupun tidak berhubungan dengan tugas atau pekerjaan tetapi berfungsi untuk memfasilitasi fungsi organisasi (Lee & Allen, 2022). karena itu, sangat dibutuhkan karyawan yang

tidak hanya melakukan kewajibannya saja, namun melakukan perilaku positif lain yang dapat mendorong kesuksesan organisasi.

Quality of work life merupakan kualitas hubungan antara karyawan dengan lingkungan organisasi tempatnya bekerja. QWL dapat berkorelasi dengan berbagai variabel salah satunya adalah OCB. Cascio (2006) menyatakan bahwa QWL akan menumbuhkan rasa puas karyawan terhadap perlakuan perusahaan dengan berkeinginan untuk tetap tinggal dan bertahan di sana. Karyawan yang puas dalam menjalani berbagai tugas pekerjaannya akan menunjukkan OCBnya dengan memberikan loyalitas dan menunjukkan kinerja melebihi harapan perusahaan (Organ, dkk, 2006). Menurut Ringgio (dalam Aryansyah & Kusumaputri, 2013) adanya QWL akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan yaitu menurunkan ketidakhadiran dan mengurangi turnover (perputaran karyawan). Dampak positif akan menimbulkan OCB yang membuat karyawan bertanggungjawab, aktif dan berinisiatif merekomendasi operasi organisasi (Organ, 2006). bila QWL pada diri karyawan buruk maka akan menimbulkan dampak negatif yaitu karyawan merasa tidak puas, dengan begitu karyawan akan meningkatkan kemangkiran dan terjadi *turnover*. Ketidakpuasan karyawan akan menimbulkan OCB yang rendah dan membuat karyawan kurang bertanggung jawab, pasif dalam hubungan keorganisasian dan tidak adanya inisiatif untuk merekomendasi bagaimana prosedur organisasi dapat diperbaiki (Organ 2006). Berdasarkan faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih faktor karakteristik Individu yaitu *Psychological Capital* dan Karakteristik Pekerjaan yaitu *Quality of Work Life*.

2.7 Kerangka Konsep Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan yaitu *quality of work life* dan *psychological capital* sebagai variabel independen, serta *organizational citizenship behavior* sebagai variabel dependen. *Quality of work life* (Devappa 2015) yang terdiri dari 9 dimensi, *Psychological capital* (Luthans et al 2020) terdiri dari 4 dimensi dan *organizational citizenship behavior* terdiri dari 5 dimensi (Organ, 2015) yang dijadikan sebagai indikator pengukuran masing-masing variabel. Untuk lebih jelasnya, kerangka konsep digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan gambar kerangka konsep, peneliti memilih konsep seperti diatas dikarenakan sejauh penelusuran peneliti masih kurangnya penelitian yang menggabungkan ketiga variabel ini untuk tipe rumah sakit kelas C. Peneliti memilih variabel QWL karena dalam mengembangkan perilaku OCB juga dibutuhkan penciptaan *quality of work life* (QWL) yang baik. Karyawan yang memiliki QWL yang tinggi akan akan mendorong munculnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi (Susanti, 2015). QWL adalah persepsi karyawan ketika mereka menginginkan adanya rasa aman, kepuasan dan kesempatan untuk berkarya dan berkembang layaknya manusia (Cascio, 2003). Cascio (2006) menambahkan bahwa QWL adalah persepsi karyawan mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan, keseimbangan antara kehidupan kerja serta kemampuan untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia.

Avey, Luthans, Smiths dan Palmer (2010) menjelaskan bahwa karyawan dengan *psychological capital* yang tinggi akan mempengaruhi tingginya *organizational citizenship behavior* karyawan di tempat kerja. Karyawan dengan *psychological capital* diharapkan mampu menularkan dan menerapkan *self-efficacy, optimism, hope, dan resiliency* pada tugas-tugas spesifik sesuai tugas pokoknya dan diharapkan mampu meningkatkan sikap *organizational citizenship behavior* dengan membantu rekan kerjanya menyelesaikan tugas tertentu dan menciptakan suasana kerja yang positif sehingga akan berdampak pada terhadap perusahaan. Dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* merupakan variabel yang sering dibicarakan dan diteliti dalam beberapa tahun terakhir ini.

OCB adalah perilaku yang tidak diwajibkan namun penting untuk efektivitas organisasi. QWL yang tinggi menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa dihargai dan nyaman, sementara *Psychcap* yang tinggi meningkatkan motivasi internal dan ketangguhan karyawan. Keduanya dapat mempengaruhi kecenderungan karyawan untuk melakukan OCB yang dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, Manfaat utamanya adalah peningkatan ekstra peran, meningkatkan kerjasama tim, peningkatan produktivitas dan efektivitas organisasi, pengurangan turnover dan absenteeism, pengembangan budaya organisasi yang positif. Secara keseluruhan mendorong perilaku konstruktif dan proaktif di tempat kerja, yang tidak hanya bermanfaat bagi individu tetapi juga memperkuat kinerja dan budaya organisasi secara keseluruhan.

2.8 Hipotesis

1. Hipotesis Nol (H0)

- 1) Tidak ada pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 2) Tidak ada pengaruh dimensi *work environment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 3) Tidak ada pengaruh dimensi *organization culture and climate* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 4) Tidak ada pengaruh dimensi *relation and co-operation* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.

- 5) Tidak ada pengaruh dimensi *training and development* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 6) Tidak ada pengaruh dimensi *compensation and rewards* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 7) Tidak ada pengaruh dimensi *facilities* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 8) Tidak ada pengaruh dimensi *job satisfaction and job security* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 9) Tidak ada pengaruh dimensi *autonomy of work* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 10) Tidak ada pengaruh dimensi *adequacy of resources* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 11) Tidak ada pengaruh *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 12) Tidak ada pengaruh dimensi *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 13) Tidak ada pengaruh dimensi *optimism* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 14) Tidak ada pengaruh dimensi *hope* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 15) Tidak ada pengaruh dimensi *resiliency* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 16) Tidak ada variabel yang paling berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai RSUD La Patarai.

2. Hipotesis Alternatif (Ha)

- 1) Ada pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 2) Ada pengaruh dimensi *work environment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.

- 3) Ada pengaruh dimensi *organization culture and climate* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 4) Ada pengaruh dimensi *relation and co-operation* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 5) Ada pengaruh dimensi *training and development* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 6) Ada pengaruh dimensi *compensation and rewards* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 7) Ada pengaruh dimensi *facilities* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 8) Ada pengaruh dimensi *job satisfaction and job security* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 9) Ada pengaruh dimensi *autonomy of work* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 10) Ada pengaruh dimensi *adequacy of resources* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 11) Ada pengaruh *psychological capital* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 12) Ada pengaruh dimensi *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 13) Ada pengaruh dimensi *optimism* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 14) Ada pengaruh dimensi *hope* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 15) Ada pengaruh dimensi *resiliency* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai RSUD La Patarai.
- 16) Ada variabel yang paling berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai RSUD La Patarai.

2.9 Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional Penelitian

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
1	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	<p>Perilaku individu yang tidak terikat, tidak berkaitan langsung dengan sistem penghargaan yang formal dan secara keseluruhan dapat meningkatkan efektivitas organisasi (Organ, 1988).</p> <p>Dimensi OCB :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Sportsmanship</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Civic Virtue</i> 	<p>Perilaku profesi di rumah sakit yang bersifat sukarela dalam membantu mengerjakan hal-hal yang bukan merupakan tugas pokok dan fungsinya dalam unit/instalasi. Indikator:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Altruism</i>, yaitu perilaku membantu orang lain atau rekan kerja tanpa diminta terlebih dahulu. 2. <i>Conscientiousness</i>, yaitu sikap yang berhati-hati misalnya dengan tidak melanggar aturan. 3. <i>Sportsmanship</i>, yaitu perilaku yang toleran dan berusaha memahami hal-hal yang sifatnya mengganggu. 4. <i>Courtesy</i>, yaitu 	<p>Kuesioner yang terdiri dari 24 pertanyaan/ pernyataan dengan interval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor tertinggi: $24 \times 4 = 96$ 2. Skor terendah: $24 \times 1 = 24$ 3. Interval: $(96 - 24) / 2 = 36$ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi = skor 61 - 96 2. Rendah = skor 24 - 60 	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
			<p>mencegah terjadinya suatu masalah, atau bertindak di depan untuk mengurangi risiko yang akan terjadi.</p> <p>5. <i>Civic Virtue</i>, yaitu orang turut berpartisipasi, bertanggung jawab dan dengan kesadaran penuh menunjukkan perhatian demi kelangsungan hidup organisasi.</p>			
	<i>Altruism</i>	Perilaku membantu orang lain atau rekan kerja tanpa diminta terlebih dahulu	Perilaku pegawai rumah sakit yang bersedia membantu dan menawarkan bantuan terlebih dahulu kepada rekan kerja yang kesulitan dengan pekerjaannya.	<p>Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20-5)/2 = 7,5$ 	<p>Kriteria Objektif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi: Jika skor total jawaban dari responden ≥ 13 2. Rendah: Jika skor total jawaban dari responden < 13 	Likert
	<i>Conscientiousnes</i>	Sikap/ perilaku yang	Perilaku pegawai rumah sakit	Kuesioner yang	Kriteria Objektif:	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		berhati-hati misalnya dengan tidak melanggar aturan	bekerja dengan jujur, disiplin, teliti, dan bertanggung jawab dan berusaha tidak melanggar aturan di rumah sakit.	terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20-5)/2 = 7,5$	1. Tinggi: Jika skor total jawaban dari responden ≥ 13 2. Rendah: Jika skor total jawaban dari responden < 13	
	<i>Sportsmanship</i>	Perilaku yang toleran dan berusaha memahami hal-hal yang sifatnya mengganggu	Perilaku pegawai rumah sakit yang toleran dan menganut prinsip <i>no blame culture</i> terhadap kondisi yang terjadi di rumah sakit tetapi tetap melakukan evaluasi dan introspeksi agar hal serupa tidak terjadi terus menerus.	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20-5)/2 = 7,5$	Kriteria Objektif: 1. Tinggi: Jika skor total jawaban dari responden ≥ 13 2. Rendah: Jika skor total jawaban dari responden < 13	Likert
	<i>Courtesy</i>	Perilaku/ sikap mencegah terjadinya suatu masalah, atau bertindak di depan untuk mengurangi risiko	Perilaku pegawai rumah sakit yang selalu berhati-hati dalam melakukan sesuatu	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval:	Kriteria Objektif: 1. Tinggi: Jika skor total	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		yang akan terjadi	seperti ketika di berikan amanah dan ketika adanya perbedaan pendapat serta mencegah agar masalah tidak terjadi yang dapat merugikan diri sendiri maupun rekan kerja di rumah sakit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20-5)/2 = 7,5$ 	<p>jawaban dari responden ≥ 13</p> <p>2. Rendah: Jika skor total jawaban dari responden < 13</p>	
	<i>Civic Virtue</i>	Pegawai turut berpartisipasi, bertanggung jawab dan dengan kesadaran penuh menunjukkan perhatian demi kelangsungan hidup organisasi	Pegawai rumah sakit turut berpartisipasi, bertanggung jawab dan dengan kesadaran penuh menunjukkan perhatian dalam rangka meningkatkan kinerja rumah sakit yang lebih baik.	<p>Kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dengan interval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor tertinggi: $4 \times 4 = 16$ 2. Skor terendah: $4 \times 1 = 4$ 3. Interval: $(16-4)/2 = 6$ 	<p>Kriteria Objektif:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi: Jika skor total jawaban dari responden ≥ 10 2. Rendah: Jika skor total jawaban dari responden < 10 	Likert
2.	<i>Quality of Work Life</i>	Sejauh mana seorang karyawan merasa puas dengan kebutuhan pribadi dan pekerjaan melalui partisipasi dalam tempat	Sejauh mana pegawai rumah sakit merasa puas dengan pekerjaannya dan kebutuhan pribadinya melalui partisipasinya di rumah sakit	<p>Kuesioner yang terdiri dari 41 pernyataan dengan interval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi = skor 102,5 - 164 2. Rendah= skor 41 - 101,5 	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		<p>kerja sambil mencapai tujuan organisasi. (Devappa et al 2015)</p> <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Work Environment</i> 2. <i>Organizational Culture and Climate</i> 3. <i>Relation and Co Operation</i> 4. <i>Training and Development</i> 5. <i>Compensation and Rewards</i> 6. <i>Facilities</i> 7. <i>Job Satisfaction and Job Security</i> 8. <i>Autonomy of Work</i> 9. <i>Adequacy of Resourcess</i> 	dengan mencapai tujuan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. tertinggi: $41 \times 4 = 164$ 2. Skor terendah: $41 \times 1 = 41$ 3. Interval: $(164 - 41) / 2 = 61,5$ 		
	<i>Work Environment</i>	Tempat dimana seseorang bekerja. Lingkungan sosial dan profesional dimana karyawan berinteraksi dengan sejumlah orang, bekerja dan berkoordinasi	lingkungan kerja yang baik dan sangat memotivasi. Kondisi kerja yang baik dan pegawai bisa mengambil cuti selama bekerja. Rumah sakit menawarkan kesempatan	<p>Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi = skor 12,5 - 20 2. Rendah= skor 5 - 11,5 	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		dengan orang lain. Kondisi kerja yang aman dan sehat. Karyawan dengan produktivitas tinggi, percaya diri dengan lingkungan kerja yang baik, fisik dan mentalnya aman terhadap situasi kerja dengan jam kerja yang wajar.	untuk mengembangkan kemampuan pegawainya dan memberikan informasi untuk melaksanakan tanggungjawabnya sesuai wewenangnya saat bekerja.	2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$		
	<i>Organizational Culture and Climate</i>	Seperangkat properti dan perilaku kolektif karyawan yang merupakan bagian dari nilai-nilai, visi, norma-norma organisasi dan lain-lain.	semua unit di rumah sakit bekerja sama untuk mencapai tujuan. Setiap pegawai di rumah sakit bebas memberikan komentar dan saran tentang kinerjanya. Terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi pekerjaannya tanpa membedakan jenis kelamin. Kebijakan rumah sakit terkait pemberian gaji sudah baik dan selalu mengkomunikasikan setiap perubahan yang terjadi	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	1. Tinggi = skor 12,5 – 20 2. Rendah = skor 5 - 11,5	Likert
	<i>Relation and Co</i>	Komunikasi antara	<i>Relation and Co- Operation</i>	Kuesioner yang	1. Tinggi = skor	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
	<i>Operation</i>	manajemen dan karyawan, mengenai keputusan tempat kerja, konflik dan pemecahan masalah. Penerimaan tenaga kerja didasarkan pada keterampilan, pekerjaan terkait sifat, kemampuan dan potensi tanpa mempertimbangkan ras, jenis kelamin, penampilan fisik, dll.	adalah hubungan yang harmonis dengan rekan kerja. Rasa memiliki yang kuat terhadap rumah sakit. Meskipun karena tuntutan pekerjaan pegawai rumah sakit mampu mengurus pekerjaan pribadinya karena hubungan antara manajer dan pegawai di rumah sakit sangat baik. Hubungan yang sangat baik dengan atasan langsung akan mendapatkan dukungan yang baik dari bawahan.	terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	12,5 – 20 2. Rendah= skor 5 - 11,5	
	<i>Training and Development</i>	Kegiatan organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja individu dan kelompok. Peluang yang disediakan untuk pengembangan karyawan dan dorongan yang diberikan manajemen untuk prestasi pekerjaan meningkatkan	Program pelatihan di rumah sakit untuk membantu karyawan mencapai keterampilan yang dibutuhkan agar pekerjaannya efektif. Program ini bertujuan untuk meningkatkan hubungan interpersonal antar karyawan. Rumah sakit	Kuesioner yang terdiri dari 4 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $4 \times 4 = 16$ 2. Skor terendah: $4 \times 1 = 4$ 3. Interval: $(16 -$	1. Tinggi = skor 10 – 16 2. Rendah= skor 4 – 9	

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		pemberdayaan dan keterampilan.	selalu menawarkan kesempatan pelatihan agar semua pegawainya kompeten dalam bekerja.	$4/2 = 6$		
	<i>Compensation and Rewards</i>	Faktor motivasi. Kinerja terbaik akan diberikan hadiah. Ini membangun kompetisi karyawan untuk bekerja keras dan berprestasi baik tujuan organisasi maupun individu. Untuk kepentingan ekonomi karyawan akan bekerja dan kepuasan karyawan tergantung kompensasi yang ditawarkan	pemberian kompensasi yang memadai dan adil untuk pekerjaan yang dilakukan. Rumah sakit akan membayarkan gaji pegawainya dengan mempertimbangkan tanggung jawab di rumah sakit. Rumah sakit juga memberikan imbalan sesuai dengan kinerjanya. Promosi dilakukan secara adil dan apabila melakukan pekerjaan dengan baik maka akan dipuji oleh atasan.	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5)/2 = 7,5$	1. Tinggi = skor 12,5 - 20 2. Rendah = skor 5 - 11,5	
	<i>Facilities</i>	Layanan makanan, transportasi, keamanan dll. Salah satu cara untuk meningkat produktivitas dan	Tunjangan tambahan yang diberikan oleh rumah sakit seperti tunjangan jaminan sosial, penggantian biaya	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval:	1. Tinggi = skor 12,5 – 20 2. Rendah = skor 5 – 11,5	

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		moral karyawan. Alternatif pengaturan kerja kepada karyawan termasuk fleksibel jam kerja, lebih pendek atau tanpa perjalanan, dan lingkungan kerja yang aman	pengobatan dan sebagainya. Rumah sakit juga menyediakan fasilitas transportasi. Langkah-langkah keselamatan yang disiapkan rumah sakit sangat baik. Melakukan kegiatan yang memberikan kesejahteraan bagi pegawai di rumah sakit.	1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$		
	<i>Job Satisfaction and Job</i>	Kepuasan kerja adalah kesukaan atau ketidaksukaan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Karyawan menginginkan stabilitas pekerjaan dan tidak suka menjadi korban kebijakan pribadi yang aneh. Keamanan kerja adalah pekerjaan tetap yang memberikan rasa aman kepada karyawan	Rasa nyaman dan puas dengan pekerjaan. Aman dalam bekerja dan kondisi pekerjaan yang memungkinkan untuk menjadi seproduktif mungkin. Serikat pekerja yang kuat untuk melindungi kepentingan pegawai rumah sakit. Keamanan kerja dan penghasilan yang cukup baik dibandingkan dengan rumah sakit lain. Serta prosedur	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	1. Tinggi = skor 12,5 – 20 2. Rendah = skor 5 – 11,5	

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
			untuk rotasi pekerjaan berjalan dengan baik			
	<i>Autonomy of Work</i>	Karyawan diberikan kebebasan untuk mengambil keputusan. Pekerja sendiri yang merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas terkait pekerjaan. Itu juga termasuk peluang bagi personil seperti kemandirian dalam bekerja dan memiliki kewenangan untuk mengakses informasi terkait tugas mereka.	Pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan kemampuan pegawai. Rumah sakit mengizinkan opsi waktu fleksibel pegawainya untuk melakukan pekerjaan di rumah. Pegawai tidak akan dibuat stress dengan pekerjaannya bahkan mereka siap mengambil tanggung jawab tambahan. Adanya keseimbangan antara tujuan yang ingin dicapai dengan sumber daya yang disediakan.	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	1. Tinggi = skor 12,5 – 20 2. Rendah= skor 5 - 11,5	Likert
	<i>Adequacy of Resources</i>	Sumber daya harus sesuai dengan tujuan organisasi, agar tenaga kerja melakukan pekerjaannya dengan kompeten untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.	Rumah sakit menyediakan sumber daya untuk memfasilitasi kinerja pegawainya. Alur komunikasi dan informasi antar unit harus cukup memuaskan di	Kuesioner yang terdiri dari 2 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $2 \times 4 = 8$	Tinggi = skor 5 - 8 Rendah= skor 2 - 4	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		Kecukupan sumber daya berkaitan dengan kecukupan waktu dan peralatan, informasi dan bantuan yang memadai untuk menyelesaikan tugas.	rumah sakit.	2. Skor terendah: $2 \times 1 = 2$ 3. Interval: $(8 - 2)/2 = 3$		
2.	<i>Psychological Capital</i> <i>Self Efficacy</i>	Kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap individu yang berguna untuk membantu individu tersebut agar dapat berkembang. Luthans, Youssef dan Avolio (2020). Indikator : 1. <i>Self Efficacy</i> 2. <i>Optimism</i> 3. <i>Hope</i> 4. <i>Resiliency</i> Memiliki kepercayaan diri untuk memilih dan	Kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap pegawai rumah sakit yang berguna untuk membantu pegawai tersebut agar dapat berkembang untuk mencapai tujuan. Pegawai yang memiliki rasa percaya diri akan	Kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $20 \times 4 = 80$ 2. Skor terendah: $20 \times 1 = 20$ 3. Interval: $(80 - 20)/2 = 30$ Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval:	1. Tinggi = skor 50 - 80 2. Rendah = skor 20 - 49 Tinggi = skor 12,5 - 20 Rendah = skor 5 - 11,5	Likert

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
		menyerahkan upaya yang diperlukan agar berhasil dalam tugas yang menantang.	menemukan jalan keluar apabila ada masalah dengan pekerjaannya. Pegawai yang percaya diri akan mengungkapkan ide-ide berkaitan dengan Pekerjaannya. Dengan rasa percaya diri pegawai akan menyampaikan pendapat dan target untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Selain itu pegawai tersebut akan berkomunikasi dengan orang lain membahas permasalahan terkait pekerjaannya. Rasa percaya diri untuk berbagi informasi kepada teman kerjanya.	1) Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2) Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3) Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$ Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1. Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2. Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3. Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	Tinggi = skor 12,5 - 20 Rendah = skor 5 - 11,5	
	<i>Optimism</i>	Membuat atribusi positif terhadap kesuksesan saat ini dan masa depan.	Ketika pegawai mengalami situasi yang tidak menentu dengan pekerjaannya mereka mengharapkan yang terbaik tidak akan	Kuesioner yang	Tinggi = skor 12,5	

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
			membayangkan.	terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1) Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2) Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3) Interval: $(20 - 5) / 2 = 7,5$	- 20 Rendah= skor 5 - 11,5	
	<i>Hope</i>	Tekun dalam mencapai tujuan dan bila perlu mengalihkan cara mencapai tujuan guna mencapai keberhasilan.	Saat pegawai rumah sakit menghadapi masalah dalam bekerja, dia memiliki berbagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pegawai bersemangat untuk mengejar tujuan mereka. Ada banyak jalan keluar untuk masalah apapun. Sehingga mereka cukup berhasil karena mempunyai banyak cara untuk mencapai tujuan yang ditetapkan berkaitan dengan pekerjaannya.	Kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan interval: 1) Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ 2) Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ 3) Interval: (20 -	Tinggi = skor 12,5 - 20 Rendah= skor 5 - 11,5	

No.	Variabel	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
				5)/2 = 7,5		
	<i>Resiliency</i>	Ketika dilanda masalah dan kesulitan, individu dapat bertahan dan bangkit bahkan melampaui keadaan semula untuk mencapai kesuksesan untuk meningkatkan efektivitas organisasi.	Saat pegawai rumah sakit mengalami kegagalan berkaitan dengan pekerjaannya maka dia akan bangkit kembali dan melupakan hal tersebut. Pegawai mengatasi masalahnya dengan berbagai cara, jika kondisi mendesak pegawai mengerjakannya sendiri. Kesulitan yang dialami dapat diatasi dengan cepat. Sehingga mereka dapat melalui masa-masa sulit.			