

# PENGARUH KOMITMEN, KOMPETENSI, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZHENSHP BEHAVIOUR (OCB) PEGAWAI PUSKESMAS BROMO MEDAN

Endang Kurnia Ningsih  
Universitas Islam Sumatera Utara  
endang@gmail.com

## ABSTRACT

*OCB is often interpreted as behavior that exceeds formal obligations (extra roles) that are not related to direct compensation. However, some permanent employees of the Medan Puskesmas Bromo seemed to be united with their work, even though they were in accordance with their educational background. Some important factors that can increase OCB include commitment, competence, and organizational culture. This study aims to analyze the influence of commitment, competence, and organizational culture on organizational citizenship behavior. This type of research is quantitative descriptive and the nature of this research is explanatory research. The population in this study were permanent employees of Puskesmas Bromo totaling 35 people and the sample of this study was a saturated sample (census). Analysis of the data used is multiple linear regression. The results showed first that commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, secondly that competence has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, thirdly that organizational culture has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior, fourthly that commitment, competence and Organizational culture has a significant effect on the organizational citizenship behavior of the Employee Medan Puskesmas Bromo*

**Keywords :** *Commitment, Competence, Organizational Culture, Organizational Citizhenship Behavior.*

**ABSTRAK :** *OCB sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Namun, beberapa pegawai Puskesmas Bromo Medan terlihat seperti kurang menyatu dengan pekerjaannya, padahal sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan. Beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan OCB diantaranya adalah komitmen, kompetensi, dan budaya organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen, kompetensi, dan budaya organisasi terhadap organizational citizhenship behaviour. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Puskesmas Bromo Medan yang berjumlah 35 orang dan sampel penelitian ini adalah sampel jenuh (sensus). Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan pertama bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizhenship behaviour, kedua bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizhenship behaviour, ketiga bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizhenship behaviour, keempat bahwa secara bersama-sama komitmen, kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap organizational citizhenship behaviour pegawai Puskesmas Bromo Medan.*

**Kata Kunci :** *Komitmen, Kompetensi, Budaya Organisasi, Organizational Citizhenship Behaviour.*

### 1. Pendahuluan

Organisasi menginginkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka, sikap perilaku pegawai yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus

diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Robbins dan Judge (2015:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang

memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

OCB sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang, namun mau bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiana 2013:84). Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam Puskesmas atau perusahaan itu disebut sebagai OCB.

Salah satu tujuan yang selalu diinginkan oleh organisasi, adalah pegawainya memiliki perilaku OCB. Permasalahan berkaitan dengan OCB pada Puskesmas bromo antara lain beberapa pegawai tetap terlihat seperti kurang menyatu dengan pekerjaannya, padahal sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan. Sehingga dalam menjalankan tugasnya sering lambat dan memerlukan banyak waktu untuk mengerjakan tugas yang seharusnya bisa dikerjakan dengan lebih singkat. Disamping itu juga, tidak adanya kepastian mengenai masa depan perawat, pegawai maupun bidan honorer menyebabkan perawat, pegawai dan bidan tidak menunjukkan perilaku OCB secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara terkait OCB diketahui bahwa sebagian besar pegawai kurang bersedia menggantikan rekan kerja saat jam istirahat ataupun pada saat rekan kerja saat mendapat beban kerja lebih, dan masih ada karyawan yang kurang bersedia membantu pekerjaan saat rekan kerja tidak masuk kerja. Namun hanya ada sedikit perawat pegawai, dokter dan bidan yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan di luar pekerjaan dikarenakan masih memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja personal masing-masing perawat

Melihat fenomena dapat diketahui bahwa secara tidak langsung perilaku ekstra peran (OCB) dari masing-masing perawat maupun dokter runah sakit bromo dapat dikatakan masih perlu ditingkatkan, serta banyaknya kondisi yang cenderung menekan, tentu saja akan timbul pertanyaan tentang peran dari perawat dan dokter yang memberikan pelayanan, mengingat

dibidang jasa jaminan sosial merupakan suatu panggilan atau pengabdian, bukannya sebagai suatu pekerjaan.

Menurut Siders et al. (2014:157) meningkatnya perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti komitmen, rasa puas, kompetensi, sikap positif, dsb sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, kepemimpinan, budaya perusahaan (organisasi). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa ada beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan OCB diantaranya adalah komitmen, kompetensi, dan budaya organisasi.

Salah satu faktor yang mampu mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi. Hasil penelitian Mamik dkk. (2016:57) menyatakan komitmen organisasi berkaitan dengan sejauh mana seorang karyawan memiliki keberpihakan terhadap organisasi (perusahaan). Komitmen adalah keterikatan emosional dan keterlibatan seseorang pada suatu organisasi. Komitmen organisasi ini dipengaruhi dan atau berkembang, apabila keterlibatan dalam organisasi terbukti menjadi pengalaman yang memuaskan yaitu dapat memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaan dengan semakin baik atau menghasilkan kesempatan untuk mendapatkan skill yang berharga, artinya komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan mempengaruhi kepuasan kerja mereka serta berdampak pada perilaku OCB karyawan.

Menurut George dan Jones (2016:77) Komitmen organisasional adalah *the collection of feelings and beliefs that people have about their organization as a whole* (kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membandingkan kemampuannya dengan karyawan lain.

Permasalahan yang berkaitan dengan komitmen organisasi di Puskesmas Bromo adalah tidak

semua perawat dan Bidan mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan, yang berarti perawat dan Bidan bersangkutan tidak konsisten dari segi waktu pengerjaan.

Kompetensi merupakan faktor penting lainnya yang perlu diperhatikan apabila organisasi menginginkan karyawannya berperilaku OCB. Sutrisno (2014:203) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Mangkunegara (2013:111) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia perlu dimiliki bagi mereka yang akan berkarir di bidang sumber daya manusia yang paling mendasar adalah mereka memiliki keahlian bidang manajemen sumber daya manusia, menguasai sistem manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif dan berkepribadian dewasa dengan kecerdasan emosi yang baik.

Permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi salah satunya dapat dilihat dari penempatan perawat, Bidan dan Dokter, dimana dari keseluruhan 35 orang tetap yang bekerja di Puskesmas Bromo Medan masih terjadi ketidaksesuaian dengan honor yang di terima jika dilihat dari tingkat pendidikannya yaitu terdapat beberapa pegawai, perawat, Bidan dan Dokter yang penerimaan honor tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai sehingga terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan honor yang di terima untuk tugas yang dijalankannya.

Lunenburg dan Allan (2014:66) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah semua keyakinan, perasaan, perilaku dan simbol-simbol yang mencirikan suatu organisasi. Hal ini mengandung arti bahwa secara lebih spesifik budaya organisasi dirumuskan sebagai saling berbagai pandang, cita-cita, keyakinan, perasaan, prinsip-prinsip, harapan, sikap, norma dan nilai-nilai dari semua anggota organisasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bromo Medan yang memiliki satu visi dan misi di lingkungan puskesmas yaitu : memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang memerlukan layanan kesehatan, memperluas layanan kesehatan masyarakat untuk kesehatan Kesehatan di sekitar lingkungan Puskesmas,

bersama menjaga kesehatan masyarakat berdasarkan program kesehatan, Namun pada kenyataannya Puskesmas memerlukan dana yang besar tetapi pembayaran untuk jaminan kesehatan masyarakat yang berasal dari BPJS tersendat sehingga berdampak pada pelayanan kesehatan yang di anggap masyarakat umum berbelit-belit di Puskesmas .

### 1.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai puskesmas Bromo Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai puskesmas Bromo Medan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai puskesmas Bromo Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen, kompetensi, dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai puskesmas Bromo Medan.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Puskesmas Bromo jalan Bromo Medan, Medan.

### 2.2. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang disajikan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai puskesmas Bromo Medan yang berjumlah 35 orang.

### 2.3. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:93), sampel adalah elemen-elemen populasi yang dipilih atas dasar kemampuan mewakilinya. Untuk menjadi pedoman jika subjeknya atau populasinya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sebagai sampel, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya atau populasinya besar atau

lebih dari 100, maka dapat diambil persentasenya. Selanjutnya dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sensus, sehingga jumlah sampel dalam penelitian yaitu 35 orang.

#### 2.4. Pengujian Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk menguji validitas adalah melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

#### 2.5. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Persyaratan dalam analisis regresi adalah uji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, gejala autokorelasi dan gejala normalitas. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terdapat autokorelasi dan berdistribusi normal.

##### 2.5.1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam suatu model regresi, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantar sesama variabel independen. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01, dan untuk nilai VIF kurang dari 10.

##### 2.5.2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi datanya terdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik jika distribusi datanya mengikuti distribusi normal atau mendekati normal, caranya adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya atau dengan melihat kemencengan (*skewness*) dari grafik histogram.

##### 2.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Selain diukur dengan grafik *Scaterplot*, heteroskedastisitas dapat diukur secara sistematis dengan uji Glejser. Jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya di atas 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 2.6. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh variabel independent (variabel bebas) terhadap variabel dependent (variabel terikat), dengan menggunakan persamaan matematis yaitu analisis regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Analisis regresi linier berganda meliputi uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat sumbangan efektif variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dalam menjelaskan variabel  $Y$ , uji F bertujuan melihat pengaruh secara simultan variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  terhadap variabel  $Y$  dan uji t untuk melihat pengaruh secara parsial masing-masing

variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  terhadap variabel  $Y$ , dan lebih lengkapnya dapat dilihat penjelasan berikut ini :

### 2.7. Uji F (Pengujian Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependent.

### 2.8. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

### 2.9. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dalam menerangkan variasi variabel dependent ( $Y$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) sampai dengan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah

karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independent, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi dimana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan ke dalam model. Untuk variabel independent lebih dari dua sebaiknya menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan tabulasi jawaban responden, berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas untuk variabel komitmen, kompetensi, komitmen, dan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Puskesmas Bromo Medan, yaitu :

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Item Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation		Hasil
			r-hitung	r-tabel	
1	Komitmen (X1)	K1	,759	0,223	Valid
		K2	,738		Valid
		K3	,402		Valid
		K4	,466		Valid
		K5	,794		Valid
		K6	,684		Valid
		K7	,523	0,223	Valid
		K8	,500		Valid
		K9	,422		Valid
		K10	,483		Valid
2	Kompetensi (X2)	K11	,466	0,223	Valid
		K12	,435		Valid
		K13	,496		Valid
		K14	,679		Valid
		K15	,225		Valid
		K16	,701		Valid
		K17	,552		Valid
		K18	,564		Valid
		K19	,321		Valid
		K20	,583		Valid
3	Komitmen (X3)	K21	,545	0,223	Valid
		K22	,578		Valid
		K23	,404		Valid
		K24	,750		Valid
		K25	,763		Valid
		K26	,552		Valid

		K27	,627		Valid
		K28	,451		Valid
		K29	,734		Valid
		K30	,735		Valid
4	<i>Organizational Citizenship Behaviour (Y)</i>	K31	,484	0,223	Valid
		K32	,295		Valid
		K33	,587		Valid
		K34	,528		Valid
		K35	,587		Valid
		K36	,850		Valid
		K37	,458		Valid
		K38	,475		Valid
		K39	,727		Valid
		K40	,441		Valid

Pada Tabel 1, di atas menunjukkan bahwa untuk variabel independen yaitu komitmen ( $X_1$ ), kompetensi ( $X_2$ ), dan budaya organisasi ( $X_3$ ) serta variabel dependen yaitu *organizational citizenship behaviour* (Y) mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,223) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel penelitian dapat dinyatakan valid.

### 3.2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan tabulasi jawaban responden, berikut ini dapat disajikan hasil pengujian reliabilitas untuk variabel komitmen, kompetensi, budaya organisasi dan *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo Medan, sebagai berikut:

Tabel 2  
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha		Hasil
		Reliability	Nilai	
1	Komitmen	0,860	0,6	Reliabel
2	Kompetensi	0,818	0,6	Reliabel
3	Budaya organisasi	0,881	0,6	Reliabel
4	<i>Organizational citizenship behaviour</i>	0,838	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2019.

Pada Tabel 2, di atas menunjukkan bahwa variabel penelitian komitmen ( $X_1$ ), kompetensi ( $X_2$ ), budaya organisasi ( $X_3$ ) dan *organizational citizenship behaviour* (Y) mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian dinyatakan reliabel. Artinya, semua jawaban yang diberikan oleh responden mengenai kuesioner penelitian mempunyai tingkat konsistensi yang baik.

### 3.3. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen (komitmen, kompetensi dan budaya organisasi) terhadap variabel dependen (*organizational citizenship behaviour*). Berikut ini dapat disajikan persamaan regresi linear berganda dari pengolahan tabulasi jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 3  
Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,358	2,054		1,148	,260
	X1 (Komitmen)	,349	,116	,335	2,994	,005
	X2 (Kompetensi)	,370	,119	,374	3,111	,004
	X3 (Budaya Organisasi)	,269	,087	,302	3,084	,004

a. Dependent Variable: Y (Organizational Citizenship Behaviour)

Pada Tabel 3, menunjukkan diperolehnya persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y = 2,358 + 0,349 X_1 + 0,370 X_2 + 0,269 X_3$ . Berikut ini disajikan hasil interpretasi dari persamaan di atas, yaitu:

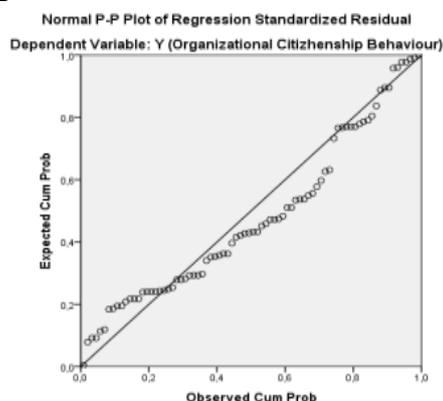
### 3.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 3.4.1. Uji Normalitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan menggunakan dua metode dari pengolahan tabulasi jawaban responden dengan program aplikasi SPSS, sebagai berikut:

##### Metode Grafik P-Plot

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan metode grafik P-Plot, sebagai berikut:

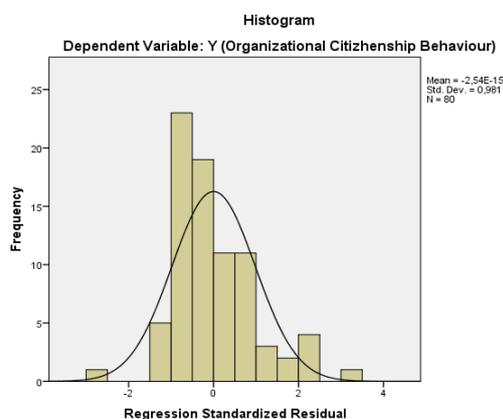


Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Metode Grafik P-Plot

Berdasarkan Gambar 1, menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat pada model regresi *Standardized Residual* tersebar merata disepanjang garis diagonal sehingga disimpulkan bahwa data penelitian yang digunakan berdistribusi normal.

##### Metode Histogram

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian normalitas dengan metode histogram, sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Metode Histogram

Pada Gambar 2, pada hasil uji histogram terlihat bahwa garis dan histogramnya melintang dari kiri ke kanan. Gambar ini menunjukkan bahwa data yang telah diolah sudah terdistribusi secara normal.

#### 3.4.2. Uji Multikolinearitas

Berikut ini disajikan hasil uji multikolinearitas berdasarkan pengolahan jawaban responden, yaitu:

Tabel 4

Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1 (Komitmen)	,203	4,937
X2 (Kompetensi)	,175	5,713
X3 (Budaya Organisasi)	,263	3,798

a. Dependent Variable: Y (Organizational Citizenship Behaviour)

Pada Tabel 4, menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* dan *VIF* untuk variabel independen sebagai berikut:

- Variabel komitmen ( $X_1$ ) mempunyai nilai *Tolerance* = 0,203 dan nilai *VIF* = 4,937.
- Variabel kompetensi ( $X_2$ ) mempunyai nilai *Tolerance* = 0,175 dan nilai *VIF* = 5,713.
- Variabel budaya organisasi ( $X_3$ ) mempunyai nilai *Tolerance* = 0,263 dan nilai *VIF* = 3,798.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa variabel komitmen ( $X_1$ ), kompetensi ( $X_2$ ) dan budaya organisasi ( $X_3$ ) mempunyai nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen (komitmen, kompetensi dan budaya organisasi) menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinieritas (antar variabel independen tidak mempunyai korelasi).

#### 3.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser* dari pengolahan tabulasi jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 5  
Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,067	,817		2,531	,013
X1 (Komitmen)	-,071	,040	-,386	-1,770	,081
X2 (Kompetensi)	-,001	,039	-,008	-,035	,972
X3 (Budaya Organisasi)	,044	,037	,273	1,193	,236

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Pada Tabel 5, di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen sebagai berikut:

- Variabel komitmen ( $X_1$ ) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,081.
- Variabel kompetensi ( $X_2$ ) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,972.
- Variabel budaya organisasi ( $X_3$ ) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,236.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen (komitmen, kompetensi dan budaya organisasi) mempunyai nilai

signifikansi  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

### 3.5. Hasil Uji Hipotesis

#### 3.5.1. Uji Parsial

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh komitmen, kompetensi dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian parsial dari pengolahan tabulasi jawaban responden, yaitu:

Tabel 6  
Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,358	2,054		1,148	,260
X1 (Komitmen)	,349	,116	,335	2,994	,005
X2 (Kompetensi)	,370	,119	,374	3,111	,004
X3 (Budaya Organisasi)	,269	,087	,302	3,084	,004

a. Dependent Variable: Y (Organizational Citizenship Behaviour)

Pada Tabel 6, berikut ini disajikan nilai koefisien  $t_{hitung}$  dan signifikan untuk variabel independen, sebagai berikut

- Variabel komitmen ( $X_1$ ) mempunyai nilai koefisien 0,349; nilai  $t_{hitung} = 2,994$  pada signifikan  $\alpha = 0.005$ .
- Variabel kompetensi ( $X_2$ ) mempunyai nilai koefisien 0,370; nilai  $t_{hitung} = 3,111$  pada signifikan  $\alpha = 0.004$ .
- Variabel budaya organisasi ( $X_3$ ) mempunyai nilai koefisien 0,269; nilai  $t_{hitung} = 3,084$  pada signifikan  $\alpha = 0.004$ .

Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak  $n = 35$  dan nilai  $df = n - k = 35 - 4 = 31$  maka uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh komitmen, kompetensi dan budaya organisasi bersama-sama terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian simultan dari pengolahan tabulasi jawaban responden, yaitu:

Tabel 7  
Hasil Uji Simultan  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	633,564	3	211,188	121,284	,000 <sup>b</sup>
	Residual	53,979	31	1,741		
	Total	687,543	34			

a. Dependent Variable: Y (Organizational Citizhenship Behaviour)

b. Predictors: (Constant), X3 (Budaya Organisasi), X1 (Komitmen), X2 (Kompetensi)

Pada Tabel 7, diperoleh nilai koefisien  $F_{hitung} = 121,284$  pada signifikan 0,000. Sedangkan jumlah sampel penelitian sebanyak  $n = 35$  dimana  $df(1) = k-1 = 4 - 1 = 3$  dan  $df(2) = n - k = 35 - 4 = 31$  diperoleh nilai koefisien  $F_{tabel} = 2,72$  pada signifikan 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen, kompetensi dan budaya organisasi bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizhenship behaviour* pada Puskesmas Bromo Medan (nilai koefisien  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $121,284 > 2,72$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian, dapat

dinyatakan bahwa hipotesis penelitian dikemukakan sebelumnya yakni  $H_4$  diterima ( $H_0$  ditolak).

### 3.6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen (komitmen, kompetensi dan budaya organisasi) mampu menjelaskan variabel dependen (*organizational citizhenship behaviour*). Berikut ini disajikan hasil uji determinasi sebagai berikut:

Tabel 8  
Hasil Determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,960 <sup>a</sup>	,921	,914	1,320	1,814

a. Predictors: (Constant), X3 (Budaya Organisasi), X1 (Komitmen), X2 (Kompetensi)

b. Dependent Variable: Y (Organizational Citizhenship Behaviour)

Pada Tabel 8, di peroleh nilai koefisien determinasi  $R = 0,960$  artinya variabel komitmen, kompetensi dan budaya organisasi memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap *organizational citizhenship behaviour*. Nilai koefisien *adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,914 ini menunjukkan bahwa *organizational citizhenship behaviour* pada Puskesmas Bromo mampu dijelaskan oleh variabel komitmen, kompetensi dan budaya organisasi sebesar 91,4% , sedangkan sisanya sebesar 8,6% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya diluar lingkup penelitian ini, misalnya kompensasi, pengawasan, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan dan sebagainya.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Pengaruh Komitmen terhadap *Organizational citizhenship behaviour* pada Puskesmas Bromo Medan

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, menunjukkan bahwa secara parsial

komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizhenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Hal ini dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $2,994 > 1,665$  pada signifikan  $0,005 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya dan dapat dinyatakan bahwa  $H_1$  diterima.

Hasil penelitian Mamik dkk. (2008:57) menyatakan komitmen organisasi berkaitan dengan sejauh mana seorang karyawan memiliki keberpihakan terhadap organisasi (perusahaan). Komitmen adalah keterikatan emosional dan keterlibatan seseorang pada suatu organisasi. Komitmen organisasi ini dipengaruhi dan atau berkembang, apabila keterlibatan dalam organisasi terbukti menjadi pengalaman yang memuaskan yaitu dapat memberikan kesempatan untuk melakukan pekerjaan dengan semakin baik atau menghasilkan kesempatan untuk mendapatkan

skill yang berharga, artinya komitmen karyawan terhadap organisasi atau perusahaan mempengaruhi kepuasan kerja mereka serta berdampak pada perilaku OCB karyawan.

Menurut George dan Jones (2016:77) Komitmen organisasional adalah *the collection of feelings and beliefs that people have about their organization a whole* (kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membandingkan kemampuannya dengan karyawan lain.

Sementara itu, dari hasil persentase jawaban responden, menunjukkan bahwa sebagian responden berpendapat sangat setuju dan setuju sekitar 70,1% - 85,9% bahwa komitmen yang ada pada Puskesmas Bromo termasuk kedalam kategori baik di mata pegawai maka hal ini menunjukkan bahwa pegawai benar-benar peduli pada hal-hal penting yang menyangkut komitmen perusahaan diantaranya terkait *affective commitment, continuance commitment, normative commitment*. Dengan menjaga hal di atas maka diharapkan mampu mendorong *organizational citizenship behaviour* akan semakin besar pada perusahaan.

Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa menurut pandangan responden yaitu pegawai Puskesmas Bromo yang paling dominan menunjukkan komitmen pegawai terkait *continuance commitment* yang merupakan komponen yang berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika meninggalkan organisasi. Pegawai yang memiliki persepsi seperti itu disebabkan karena pegawai tersebut membutuhkan organisasi. Hal ini juga dapat dilihat sebagai suatu keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena pertimbangan biaya ketika mereka keluar. Bila komitmen di tengah pegawai sudah jelek atau kurang baik maka hal ini dapat berdampak buruk pada *organizational citizenship behaviour* individu karyawannya.

Berdasarkan bukti empiris penelitian dilakukan oleh Albert Kurniawan (2015), dapat

disimpulkan bahwa secara parsial komitmen berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* PT. X di Bandung. Hal serupa juga disampaikan oleh penelitian I Putu Satya Nugraha dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2018), dapat disimpulkan bahwa secara parsial komitmen berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* Setda Kota Denpasar. Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa hasil pengujian statistik yang diperoleh memiliki kesamaan dengan hasil penelitian terdahulu sehingga dapat disimpulkan bahwa keberadaan komitmen bagi suatu organisasi/perusahaan sangatlah penting sehingga harus dijaga dan dipertahankan dengan sebaik-baiknya agar pegawai memiliki *organizational citizenship behaviour* yang baik serta dapat mencapai tujuan perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

#### **4.2. Pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Hal ini dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $3,111 > 1,665$  pada signifikan  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya dan dapat dinyatakan bahwa  $H_2$  diterima.

Kompetensi merupakan faktor penting lainnya yang perlu diperhatikan apabila organisasi menginginkan karyawannya berperilaku OCB. Sutrisno (2014:203) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Mangkunegara (2013:111) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia perlu dimiliki bagi mereka yang akan berkarir di bidang sumber daya manusia yang paling mendasar adalah mereka memiliki keahlian bidang manajemen sumber daya manusia, menguasai sistem manajemen informasi kepegawaian, motivasi berprestasi tinggi, kreatif, inovatif dan berkepribadian dewasa dengan kecerdasan emosi yang baik. Hutapea dan Thoha (2008:28) menjelaskan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan

kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi salah satunya dapat dilihat dari penempatan pegawai, dimana dari keseluruhan 35 pegawai tetap di Puskesmas Bromo masih terjadi ketidaksesuaian penempatan jika dilihat dari tingkat pendidikannya yaitu terdapat beberapa pegawai yang penempatannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai sehingga terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan posisi atau jabatan yang diembannya.

Sementara itu, dari hasil persentase jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian responden berpendapat sangat setuju dan setuju sekitar 55,1% - 74,6% kompetensi ikut mempengaruhi sampai sejauh mana tingkat *organizational citizenship behaviour* pada perusahaan. Semakin besar kompetensi yang dimiliki pegawai terhadap perusahaan maka akan semakin baik *organizational citizenship behaviour* yang dimiliki oleh pegawai tersebut dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan bukti empiris penelitian yang dilakukan oleh I Putu Satya Nugraha dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2018), dapat disimpulkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Setda Kota Denpasar. Selanjutnya dalam penelitian Suhardi dan Syaifullah (2017) kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian statistik yang diperoleh memiliki relevansi dan kesesuaian dengan hasil penelitian terdahulu sehingga dapat disampaikan bahwa *organizational citizenship behaviour* yang baik akan dapat diperoleh bila perusahaan mampu mendorong pegawainya agar memiliki kompetensi yang tinggi.

#### **4.3. Pengaruh Budaya organisasi terhadap *Organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo**

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, menunjukkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Hal ini dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi  $t_{hitung} >$

$t_{tabel}$ ,  $3,084 > 1,665$  pada signifikan  $0,004 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya dan dapat dinyatakan bahwa  $H_3$  diterima.

Lunenberg dan Allan (2009:66) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah semua keyakinan, perasaan, perilaku dan simbol-simbol yang mencirikan suatu organisasi. Hal ini mengandung arti bahwa secara lebih spesifik budaya organisasi dirumuskan sebagai saling berbagai pandangan cita-cita, keyakinan, perasaan, prinsip-prinsip, harapan, sikap, norma dan nilai-nilai dari semua anggota organisasi. Visi BPJS Kesehatan Tahun 2016-2021 adalah "Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi". Visi tersebut diwujudkan melalui misi BPJS Kesehatan yaitu :1) memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat, 2) memperluas kepesertaan Program Jaminan Kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia, 3) bersama menjaga kesinambungan finansial Program Jaminan Kesehatan.

Namun pada kenyataannya BPJS Kesehatan pada tahun 2018 mendapat keluhan dari masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang berbelit-belit di rumah sakit tertentu yang berkaitan dengan administrasi BPJS.

Sementara itu, dari persentase jawaban responden yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat sangat setuju dan setuju sekitar 67,1% - 70,9% bahwa budaya organisasi dapat berpengaruh pada *organizational citizenship behaviour*. Hal ini dapat diketahui bahwa bila pegawai Puskesmas Bromo tidak menjaga budayanya sesuai dengan standar yang ditetapkan maka pada akhirnya *organizational citizenship behaviour* akan semakin merosot. Sebaliknya, bila pegawai serius dan konsisten dalam menjaga budaya organisasi tersebut maka pimpinan dan manajemen akan berusaha sebaik-baiknya untuk menjaga budaya organisasi seperti harapan pegawai sehingga pegawai akan merasa nyaman dan puas selama bekerja pada perusahaan tersebut.

Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa budaya organisasi pada pegawai BPJS Kesehatan yang paling menonjol terkait memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat. Bila pegawai merasa senang dan puas dengan pekerjaan yang dijalannya maka pegawai tersebut senantiasa akan memberikan pelayanan yang terbaik pada peserta BPJS

Kesehatan akibatnya dapat berdampak baik pada peningkatan *organizational citizenship behaviour* yang signifikan.

Berdasarkan bukti empiris penelitian dilakukan oleh Dea Satya Putra, Heri Susilo, Edlyn Khurotul Aini (2018), dapat disimpulkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Kusuma Agrowisata Divisi Hotel Kota Batu. Selanjutnya penelitian I Putu Satya Nugraha dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2018), dapat disimpulkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan Setda Kota Denpasar. Penelitian Yohanes Robert Hutama Husodo (2018) juga menyimpulkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Jatim Indo Lestari. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa hasil pengujian statistik yang diperoleh memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian terdahulu sehingga dapat disampaikan bahwa untuk meningkatkan *organizational citizenship behaviour* salah satu upaya yang perlu dilakukan oleh pegawai adalah menjaga budaya organisasinya. Keseriusan dan kepedulian dari pegawai Puskesmas Bromo untuk menjaga budaya organisasinya adalah dengan mengikuti prosedur yang berlaku.

#### 4.4. Pengaruh Komitmen, Kompetensi dan Budaya organisasi terhadap *Organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan, menunjukkan bahwa komitmen, kompetensi dan budaya organisasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo. Hal ini dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $121,284 > 2,72$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya dan dapat dinyatakan bahwa  $H_4$  diterima. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa *organizational citizenship behaviour* pada perusahaan dapat menentukan kelangsungan perusahaan di masa mendatang. Dengan demikian, bila pegawai bersikap loyal pada perusahaan maka dalam tiap aktivitasnya akan mengutamakan kepentingan perusahaan yang mampu memberikan kepuasan seperti

diharapkan, memiliki budaya organisasi yang baik dan berusaha untuk menjaga komitmen

Perusahaan dengan sebaik-baiknya, serta meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai.

OCB sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang, namun mau bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiyana 2013:84).

Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai OCB.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dan penjelasan di atas, berikut ini dapat disampaikan beberapa simpulan, yaitu:

1. Secara parsial menunjukkan bahwa perubahan komitmen, kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo.
2. Secara simultan menunjukkan bahwa perubahan komitmen, kompetensi dan budaya organisasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo.
3. Pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa perubahan komitmen, kompetensi dan budaya organisasi memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap *organizational citizenship behaviour*. Nilai koefisien *adjusted R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,923 ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behaviour* pada Puskesmas Bromo mampu dijelaskan oleh variabel perubahan komitmen, kompetensi dan budaya organisasi sebesar 92,3% , sedangkan sisanya sebesar 7,7% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya diluar lingkup penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ahdiyana, Marita. 2013. Dimensi Organizational Citizenship Behavior dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 4. No. 2. 109-184.
- Albert Kurniawan (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT X Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 15. No. 1, November 2015.
- Azhar Arsyad, Media Pembelajaran. 2015. Jakarta : PT Grafindo Persada.
- Cohen, A. (2014). *Organisational commitment research: Past, present and future*. In Z. Zhao & F. Rauner (Eds), *Areas of vocational education research: New frontiers of educational research* (pp. 261-274). Berlin, Springer.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. Lepine, and Michael J. Wesson. (2011). *Organizational Behaviour*. Mc Graw-Hill. New York.
- Dea Satya Putra, Heri Susilo, Edlyn Khurotul Aini (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. (studi pada karyawan Kusuma Agrowisata Divisi Hotel Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 62. No.2. Hal. 28-36.
- George, J.M., & Jones, G.R. 2016. *Essentials of managing organizational behavior*. New Jersey: Prentice –Hall, Inc.
- Hutapea, Parulian., Thoah, Nurianna. (2015) *Kompetensi komunikasi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- I Putu Satya Nugraha dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani (2018). Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kompetensi terhadap organizational citizenship behaviour pada Setda Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 1, 2018: 1-28.
- Lumley, E. (2010). *Exploring the relationship between career anchors, job satisfaction and organisational commitment*. *Dissertation*. Department of Industrial and Organisational Psychology. University of South Africa. Pretoria.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. McGraw-Hill. New York.
- Lunenburg, Fred C and Allan C. Ornstein. 2014. *Educational Administration; Concepts and Practices*. USA: Wadsworth.
- Mamik, Siti Surasri., dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 6(2): 93-96.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT.Revika Aditama, Bandung.
- Marlina, D. (2012). Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum pada PT.Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan. *Skripsi tidak dipublikasi*. Medan: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Moehersono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Newstrom, Jhon W. (2011). *Organizational Behavior : Human Behavior at Work*. McGraw-Hill Education. Newyork – America.
- Priansa, Donni Juni. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen dan Thimoty P Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi keenam belas. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins dan Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Cet. 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruky, Achmad S., (2016) *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., Osborn, R.N., and Uhl-Bien, M. (2011). *Organizational Behavior 11<sup>th</sup> Edition*. John Wiley & Sons Inc. New Jersey.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Siders et al. 2014. The Relationship of Internal and External Commitment Foci to Objective Job Performance Measures. *Journal Academy of Management* June 1, 2001 vol. 44 no. 3 570-579.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi dan Syaifullah (2017). Pengaruh motivasi, kompetensi, lingkungan kerja, kompensasi terhadap organizational

- citizenship behavior dan kinerja karyawan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita*. Vol 1. No. 1. Hal. 55-71.
- Sutrisno, Edy. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Titisari, P. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior (Ocb). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wibowo (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: raja Grafindo Persada.
- Yohanes Robert Utama Husodo (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Jatim Indo Lestari. *Jurnal Agora*. Vol.6. No.1. Hal 1-8.