

**PENGARUH ASPEK *JOB SATISFACTION* TERHADAP
DIMENSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG
DIMEDIASI OLEH DIMENSI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
PADA PUSKESMAS KABUPATEN TANGERANG, BANTEN**

TESIS

**NAMA : ANNISAA PUTRI ARIYANI
NIM : 122121538**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA
2017**

**PENGARUH ASPEK *JOB SATISFACTION* TERHADAP
DIMENSI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG
DIMEDIASI OLEH DIMENSI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*
PADA PUSKESMAS KABUPATEN TANGERANG, BANTEN**

TESIS

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI
PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR
MAGISTER MANAGEMEN**

Oleh:

N A M A : ANNISAA PUTRI ARIYANI

N I M : 122121538



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA
2017**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : ANNISAA PUTRI ARIYANI
NIM : 122121538
KONSENTRASI : *SERVICE MANAGEMENT*
JUDUL TESIS : Pengaruh Aspek *Job Satisfaction* Terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* yang Dimediasi oleh Dimensi *Organizational Commitment* pada Puskesmas Kabupaten Tangerang, Banten

PANITIA UJIAN

Tanggal : 10 Agustus 2017 Ketua :
(Prof. Dr. Thoby Mutis)

Tanggal : 10 Agustus 2017 Pembimbing :
(Dr. Deasy Aseanty, MM)

Tanggal : 10 Agustus 2017 Anggota :
(Dr. Justine Tanuwijaya, MBA)

Tanggal : 10 Agustus 2017 Anggota :
(Prof. Dr. Hj. Farida Jasfar, Ph.D)

Telah disetujui dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Jakarta, 10 Agustus 2017
Program Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Thoby Mutis

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisaa Putri Ariyani
NIM : 122121538
Program Studi : S2 Magister Manajemen
Konsentrasi : *Service Management*

Menyatakan bahwa bahwa tesis ini merupakan penulisan hasil penelitian saya secara mandiri di bawah pengawasan dosen pembimbing.

Sepanjang pengetahuan saya tidak ada unsur-unsur plagiat dalam tesis ini. Semua sumber acuan yang di kutip, saya sebutkan secara tertulis mengikuti ketentuan penulisan tesis.

Demikian surat pernyataan keaslian tulisan saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2017


Annisaa Putri Ariyani

ABSTRACT

ARIYANI, ANNISAA PUTRI, Trisakti University, August 2017 “The Effect of Between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensions of Organizational Citizenship Behavior mediating role of Organizational Commitment in Health Center Tangerang District, Banten”

Major Advisor : Dr. DeasyAseanty, MM.

The problem of this research was to explore the influences of affective commitment and continuence commitment on the effect between the facets of job satisfaction and the dimentions of organizational citizenship behavior.

The objectives of this research was analyzed the effect of facets of job satisfaction on affective commitment and continuence commitment, the effect of affective commitment and continuence commitment on dimentions of organizational citizenship behavior, the effect of facets of job satisfaction on dimentions of organizational citizenship behavior, the effect of facets of job satisfaction on dimentions of organizational citizenship behavior mediating role of affective commitment and continuence commitment.

The methodology of this research was used questionnaires that collected from 348 employees of 9 Health Center in Tangerang District, Banten as the respondents provided the data that were analyzed for this study. Using the sub-set of the sampling consisting of was used to test six hypothesized relationship in the model. Data analysis in this research was used Structural Equation Model (SEM) to test independent variables influence the dependent variable.

Finding and contribution in this research conclude that there is positive impact from the facets of job satisfaction on affective commitment and continuence commitment, from affective commitment and continuence commitment on organizational citizenship behavior, from the facets of job satisfaction on organizational citizenship behavior, but affective commitment and continuence commitment has't a mediating role on the relationship between the facets of job satisfaction and dimentions of organizational citizenship behavior.

Research limitation/implication in this research was effect of facets of job satisfaction on dimentions of organizational citizenship behavior mediating role of dimentions of commitment organizational. The research conducted only at Health Center in Tangerang District, Banten.

Keywords : *Job satisfaction, commitment organizational, organizational citizenship behavior, Health Center*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Tujuan utama dalam menyusun Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Trisakti. Penulis mengambil judul Tesis : “Hubungan Antara Aspek *Job Satisfaction* Terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi oleh Dimensi *Organizational Commitment* Pada Puskesmas Kabupaten Tangerang, Banten”

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara moril maupun materil dalam penulisan ini yang diantaranya :

1. Prof. dr. Ali Ghufron Mukti M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Trisakti
2. Prof. Dr. Hj. Farida Jafar, ME, PhD selaku Ketua Konsentrasi Service Management Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Trisakti.
3. Dr. Deasy Aseanty, MM selaku pembimbing tesis yang begitu membantu dalam memberikan pengarahan yang bermanfaat bagi penulis selama proses bimbingan.
4. dr. Hj. Desiriana Dinardianti, MARS selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan jajarannya.
5. Segenap dosen beserta staf Program Pasca Sarjana Konsentrasi *Service Management* Magister Manajemen Universitas Trisakti.
6. Ibunda Hj. Kartini Thaib dan Ayahanda H. Arief Hudaya Nasution yang senantiasa mencurahkan do'a dan kasih sayangnya, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kebahagiaan untuk kedua orangtuaku.
7. Adik-adikku tercinta, dr. Della Putri Ariyani dan Kurnia Arief Nasution, S.E yang selalu mengiringi perjuangan, ini tak lepas dari dukungan kalian.

8. Keluarga Besar FKG Usakti khususnya bagian Biologi Oral, Dr. Didi Nugroho S., M.Sc; Dr. drg. Wita Anggarini, M.Biomed., Sp.Perio; drg. Ary Indrawati, M.Kes; drg. Pretty Trisfilha; drg. Indrani Sulistrowati, drg. Rahman Wahyudi dan semuanya, terimakasih atas support dan doanya.
9. Sahabat-sahabat tercinta drg. Cindy, drg. Shary, drg. Tria, drg. Adinda, drg. Marissa, drg. Atika, drg Dinasti, drg. Risa, drg. Cut, Adimas, Maulitta, Nesha, dan Cici.
10. Seluruh Kepala puskesmas beserta staf wilayah kabupaten Tangerang yaitu Puskesmas Balaraja, Sindang Jaya, Rajeg, Sepatan, Kelapa Dua, Kutai, Bojong Nangka, Curug dan Emas. Terimakasih telah memberikan bantuan informasi, pikiran, dukungan serta telah meluangkan waktunya untuk penyelesaian tesis ini.
11. Teman-teman seperjuangan *Service Management*.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar Tesis ini dapat menambah pengetahuan bagi pembaca. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu besar harapan penulis agar para pembaca dapat memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun guna penyempurnaan Tesis ini.

Jakarta, 7 Agustus 2017


ANNISAA PUTRI ARIYANI

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB	
I. PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Penelitian.....	1
Perumusan Masalah Penelitian.....	9
Tujuan Penelitian.....	11
Manfaat Penelitian.....	13
Batasan Penelitian.....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA	15
Tinjauan Teori dan Telaah Hasil Penelitian.....	15
Kerangka Konseptual.....	38
Perumusan Hipotesis.....	39

III. METODOLOGI PENELITIAN.....	45
Rancangan Penelitian.....	45
Variabel dan Pengukuran.....	46
Populasi dan Sampel.....	50
Deskripsi Objek Penelitian dan Karakteristik Responden.....	51
Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
Metode Analisis Data.....	68
IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	73
Deskriptif Data.....	73
Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	83
V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	107
Kesimpulan.....	107
Implikasi Manajerial.....	109
Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Statistik Frekuensi Gender.....	51
2	Statistik Frekuensi Usia.....	52
3	Statistik Frekuensi Pendidikan Terakhir.....	53
4	Statistik Frekuensi Unit Kerja.....	54
5	Statistik Frekuensi Lama Bekerja.....	55
6	Statistik Frekuensi Pendapatan Per Bulan.....	55
7	Hasil Uji Validitas <i>Job Satisfaction</i>	58
8	Hasil Uji Validitas <i>Organizational Commitment</i>	62
9	Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	63
10	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
11	Hasil Pengujian Kesesuaian Model (Goodness of Fit).....	71
12	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian AC.....	74
13	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian CC.....	75
14	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian OCB (<i>Altruism</i>).....	76
15	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian OCB (<i>Civic Virtue</i>).....	77
16	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian OCB (<i>Sportmanship</i>).....	78
17	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian OCB (<i>Courtesy</i>).....	79
18	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian JS (<i>CSP</i>).....	80

19	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian JS (<i>Work itself</i>).....	81
20	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian JS (<i>Fellow workers</i>).....	82
21	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian JS (<i>Pay</i>).....	82
22	Hasil Uji Hipotesis 1.....	84
23	Hasil Uji Hipotesis 2.....	85
24	Hasil Uji Hipotesis 3.....	86
25	Hasil Uji Hipotesis 4.....	87
26	Hasil Uji Hipotesis 5.....	88
27	Hasil Uji Hipotesis 5.....	89
28	Hasil Uji Hipotesis 5.....	90
29	Hasil Uji Hipotesis 5.....	91
30	Hasil Uji Hipotesis 6.....	92
31	Hasil Uji Hipotesis 6.....	93
32	Hasil Uji Hipotesis 6.....	94
33	Hasil Uji Hipotesis 6.....	94
34	Hasil Uji Hipotesis 7.....	96
35	Hasil Uji Hipotesis 7.....	97
36	Hasil Uji Hipotesis 7.....	97
37	Hasil Uji Hipotesis 7.....	98
38	Rangkuman Hasil Hipotesis Penelitian.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Konseptual.....	39
2 <i>Structural Equation Modelling</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	117
2 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas	124
3 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas	128
4 Hasil Pengolahan Mode Fit Summary.....	133
5 Hasil Pengolahan Data Profil Responden	135
6 Data Statistik Deskriptif	137
7 Hasil Pengolahan Data Structural Equation Modeling	140
8 Profil Puskesmas.....	141

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan organisasi di samping sumber-sumber daya lain yang dimiliki organisasi. Sumber daya manusia dipandang bukan hanya sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau *asset* yang bernilai bagi institusi atau organisasi. Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah orang-orang yang menyediakan tenaga, kreativitas, dan bakat. Mereka memiliki tugas untuk mengarahkan kemana perusahaan harus berjalan menjadi lebih maju, mengembangkan usaha agar semakin besar, dan mencapai produktivitas yang tinggi. Karena itu, organisasi harus berupaya mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (*turn over*). Pentingnya peran sumber daya manusia dalam keunggulan bersaing menjadi faktor yang mendorong organisasi untuk memperhatikan akan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia menjadi diperhatikan dalam organisasi, karena mereka adalah pelaku penghantar layanan tersebut melalui kinerja yang dihasilkan (Kermany, 2013). Salah satu lembaga layanan publik yang sangat penting keberadaannya dan dibutuhkan masyarakat adalah layanan kesehatan melalui puskesmas. Puskesmas adalah lembaga layanan publik yang memiliki karakteristik berbeda dengan lembaga layanan publik

yang lain. Hal ini disebabkan puskesmas melayani orang-orang sakit, yang membutuhkan layanan yang berbeda dengan orang sehat pada umumnya (Hidayati dan Rahmawa, 2015).

Dalam pelayanan kesehatan (Roviyani Erlis, 2015), tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak dan kewajiban dalam memperoleh pelayanan kesehatan di masyarakat. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan, pemerintah telah menyediakan beberapa sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Upaya pemerintah untuk terus memperluas cakupan pembangunan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, harus disertai upaya mendorong kemandirian individu, keluarga dan masyarakat untuk sehat. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan Indonesia, maka perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu tanggung jawab Pemerintah adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu, merata, dan terjangkau oleh setiap individu, keluarga serta masyarakat dan membangun kemitraan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan fasilitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Sumber daya manusia dalam Puskesmas menjadi peran penting dalam melayani masyarakat, baik tenaga medis maupun non medis. Mereka merupakan salah satu ujung tombak pembangunan

kesehatan yang dituntut mempunyai pelayanan yang terbaik dan berkualitas, mengingat semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana pelayanan kesehatan.

Sadar akan pentingnya peran sumber daya manusia, yakni karyawan dalam membangun hubungan puskesmas dan pasien, puskesmas harus mengupayakan budaya kerja sama. Sejak dahulu hingga sekarang, sumber daya manusia banyak menarik perhatian para ahli dari berbagai bidang kajian untuk turut serta dalam pengembangan perannya bagi produktivitas organisasi/usaha. Untuk mencapai produktivitas yang tinggi, dibutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugas dan kewajibannya, tetapi dibutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan untuk bertindak di luar tugas dan kewajibannya menurut kemauannya sendiri. Perilaku ini disebut *organizational citizenship behavior* (OCB) yang masuk dalam kategori *extra role behavior*.

OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya *job satisfaction* dan *organizational commitment*. Menurut Wexley dan Yuki (1991) dalam Vania L dan Purba S. (2014:2), *job satisfaction* adalah perasaan seseorang karyawan mengenai pekerjaannya. *Job satisfaction* mencerminkan perasaan senang atau tidak senang seseorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya dan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk hadir dan mengerahkan tenaga, pikiran, dan waktu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara hal yang positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja mereka melampaui perkiraan normal organisasi. Menurut Greenberg dan Baron (2003), *job satisfaction* dijelaskan dalam teori dua faktor yang dikembangkan oleh Herzberg. *job satisfaction* dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. *Job satisfaction* dapat mempengaruhi tingkat turnover dan tingkat absensi secara terbalik (Greenberg dan Baron, 2003). Semakin tinggi tingkat *job satisfaction* karyawan, maka akan menurunkan tingkat *turnover* dan absensi karyawan. Sedangkan untuk tingkat kinerja dan OCB memiliki hubungan yang berbanding lurus yakni semakin tinggi tingkat *job satisfaction*, maka akan meningkatkan kinerja dan OCB karyawan. Selain itu, faktor yang menentukan peningkatan *job satisfaction* karyawan adalah bagaimana membentuk *organizational commitment*.

Organizational commitment dianggap sebagai hasil dari *job satisfaction* (Lincoln & Kalleberg, 1990 dalam Mohammed et al., 2013). Agar bersedia melakukan pekerjaannya dengan baik, bukan hanya dibutuhkan kemampuan melakukan pekerjaan, tetapi juga dibutuhkan rasa puas dan komitmen terhadap organisasi. Ini disebabkan karena karyawan yang puas dan memiliki komitmen, mereka akan bersedia melakukan apa yang diharapkan organisasi. Seperti yang ditemukan dalam banyak penelitian bahwa kepuasan kerja sebagai penentu signifikan dari komitmen organisasi (Porter et al, 1974; Mottaz, 1987 dalam Mohammed et al, 2013).

Organizational commitment memiliki arti suatu kondisi yang menggambarkan karyawan berpihak kepada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya dan berniat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Robbins and Judge, 2014). Oleh karena itu, *organizational commitment* menimbulkan rasa saling memiliki di antara karyawan. Apabila lingkungan kerja menciptakan rasa puas maka dengan sendirinya karyawan akan cenderung lebih giat dan sungguh-sungguh dalam bekerja. Dengan sendirinya, hal itu mencerminkan sikap loyal kepada organisasi.

Organizational citizenship behavior (OCB) memiliki efek penting pada efektivitas, efisiensi dan profitabilitas organisasi (Erturk et al., 2004). *Organizational citizenship behavior* (OCB) telah menjadi peran utama dalam bidang psikologi dan manajemen selama dua dekade terakhir. Berdasarkan temuan Organ, telah terbukti secara meyakinkan bahwa OCB memberikan kontribusi langsung ke efektivitas organisasi dengan meningkatkan konteks sosial dan psikologis yang mendukung kinerja tugas. Dengan demikian, telah menerima banyak perhatian dalam literatur (Bateman & Organ, 1983; Organ & Ryan, 1995; Podsakoff et al, 2000). Organ dalam Robbins and Coulter (2012:401), *Organizational Citizenship Behavior*, ditandai oleh individu secara sukarela membuat kontribusi ekstra peran untuk organisasi yang berada di atas dan di luar tugas pekerjaan mereka

Menurut Podsakoff et al. (2000), 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 pimpinan 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.

Organizational citizenship behavior terus menjadi menarik besar untuk para peneliti dan praktisi (Lepine et al., 2002). Definisi dari OCB telah diperluas untuk mencakup tidak hanya kategori *altruisme* (membantu perilaku ditujukan langsung pada spesifik orang) dan *conscientiousnes* (kinerja teliti untuk kebaikan organisasi) tetapi juga kategori *courtesy* (sopan santun), *sportivitas* (sportif), dan *civic virtue* (partisipasi). Serta alasan potensi OCB dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi dan individu yang bekerja di organisasi sebagai kelompok kerja (Podsakoff et al, 2000). Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan persepsi karyawan keadilan, perilaku pemimpin, sikap karyawan, ciri-ciri kepribadian dan kepuasan kerja sebagai prediktor OCB seperti yang dibahas oleh Podsakoff et al., (2009). Semua studi ini telah terbukti menjadi tonggak dalam menyelidiki pentingnya berbagai prediksi, besarnya relatif dan arah hubungan dengan OCB. Meskipun korelasi dan besarnya hubungan dengan OCB berbeda antar berbagai penelitian namun tidak satupun dari mereka membantah efek OCB mengenai efektivitas organisasi.

Ackfeldt dan Coote (2005) mengusulkan bahwa sikap kerja meliputi unsur *job satisfaction* dan *organizational commitment* sebagai prediktor langsung OCB. Dalam studi lain yang penting, dikatakan bahwa *job satisfaction* dan *organizational commitment* adalah sikap kerja kunci. Selain itu, sebuah studi oleh Bowling et al. (2012) lebih jauh mendukung gagasan bahwa *job satisfaction* dan *organizational commitment* sebagai kontributor utama bagi sikap kerja dalam suatu organisasi.

UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang adalah Puskesmas yang berada di Kabupaten Tangerang Propinsi Banten. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sebagai organisasi penyedia jasa dibutuhkan kecepatan pelayanan, keramahan, efektivitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung menjadi faktor kunci keberhasilan dalam pengelolaan sebuah Puskesmas. Instansi pemerintah yang bergerak dibidang kesehatan ini diharapkan memiliki Karyawan baik tenaga medis maupun non medis mampu memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat sehingga menjadi sumber daya manusia yang berkualitas di era globalisasi ini. Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang cukup sehingga dapat bekerja profesional. Karyawan yang memiliki kepribadian baik dan positif akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam instansi kesehatan adanya perilaku *organizational*

citizenship behavior (OCB) pada karyawan merupakan hal positif yang dapat mendukung berfungsinya pelayanan kesehatan yang efektif.

Menyadari pentingnya OCB yang baik bagi institusi pemerintah agar berjalan lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanannya dan memiliki image yang baik di mata masyarakat. OCB sangat dipengaruhi oleh tingkat *job satisfaction* dan *organizational commitment*. Dalam kenyataannya, semakin karyawan merasa puas pada pekerjaannya akan semakin memperkuat loyalitas atau *organizational commitment* karyawan sehingga di harapkan kinerja dari OCB semakin meningkat.

Berbagai peneliti telah mengakui pengaruh yang signifikan dari OCB pada keberhasilan suatu organisasi (Erturk, et al., 2004). Berdasarkan model yang diajukan oleh Foote, D.A. and Tang, Thomas Li-Ping. (2008) dan literatur teoretis dalam penelitian empiris, dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* dan *organizational commitment* berhubungan positif dengan OCB. Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh Mehboob, F. and Bhutto, N. (2012) dapat disimpulkan *job satisfaction* dan *organizational commitment* telah dipasangkan bersama sebagai prediktor *Organizational Citizenship Behavior*. Namun banyaknya literatur yang ada berfokus pada efek agregat *organizational commitment* dan *job satisfaction* pada *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk memahami dan mengeksplorasi faktor-faktor yang terkait dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan masalah tersebut, penulis merasa tertarik untuk melihat apakah dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang ada di Puskesmas Wilayah Kabupaten Tangerang saat ini dipengaruhi oleh aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational commitment*. Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dari karyawan medis dan non medis yang melayani di lingkungan puskesmas sebagai individu yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasien di Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang. Dari penelitian ini diharapkan dapat dibuktikan apakah karyawan Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang saat ini masih memiliki *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis menetapkan judul “Pengaruh antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh dimensi *organizational commitment* pada Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang, Banten”.

Perumusan Masalah Penelitian

Dalam dunia kesehatan saat ini, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan pertama masyarakat. Setiap puskesmas memiliki kewajiban memberikan pelayanan terbaik dan optimal kepada pasiennya agar menjadi pilihan masyarakat. Sebagai organisasi penyedia jasa dibutuhkan kecepatan, keramahan, efektivitas tindakan serta kenyamanan

bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor kunci keberhasilan pengelolaan sebuah puskesmas.

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya *job satisfaction* dari karyawan dan *organizational commitment* yang tinggi (Robbins dan Jugde, 2014). Ketika karyawan puas pada pekerjaannya dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan memberikan pelayanan yang baik, bahkan melakukan hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu pula dengan ketika karyawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthan, 2000). Lebih lanjut, Karim dan Rehmen (2012) menemukan bahwa tingkat *organizational commitment* karyawan dipengaruhi oleh *job satisfaction* yang dirasakan karyawan.

Aranya dan Ferris (1984) dalam Silaban Adanan (2011) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai komitmen yang besar terhadap profesi dan organisasinya mempunyai perilaku yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Komitmen merupakan tenaga pendorong yang besar dalam menciptakan OCB di tempat kerja. OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi, karena dengan OCB dapat mengaktifkan pengukuran untuk mengelola ketergantungan antar kelompok kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan (Organ (1990); Organ, Smith dan Near (1983)). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku

karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Karyawan yang baik (*good citizen*) cenderung menampilkan *Organization Citizenship Behavior/OCB* ini. Organisasi tidak akan berhasil atau tidak akan bertahan tanpa ada anggota yang bertindak sebagai ‘good citizen’. OCB dipahami sebagai bentuk nyata kontribusi karyawan dan tidak semua orang menunjukkan hal ini. Karyawan yang menunjukkan OCB yang tinggi mungkin mendapatkan *reward* berupa penilaian yang tinggi oleh pimpinan, daripada mereka yang menunjukkan tingkat OCB yang rendah, alasan ini cukup menunjukkan pentingnya perilaku *extra-role* dalam organisasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

”Apakah terdapat pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *organizational commitment* pada Karyawan Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang, Propinsi Banten?”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis aspek *job satisfaction* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten

2. Untuk menganalisis dimensi *affective organizational commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
3. Untuk menganalisis dimensi *continuance organizational commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
4. Untuk menganalisis dimensi *organizational citizenship behavior* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
5. Untuk menganalisis pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap *affective commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
6. Untuk menganalisis pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap *continuance commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
7. Untuk menganalisis pengaruh *affective commitment* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
8. Untuk menganalisis pengaruh *continuance commitment* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
9. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *affective organizational commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten

10. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *affective organizational commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten
11. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *continuance organizational commitment* pada karyawan puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang Propinsi Banten

Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang

Diharapkan penelitian ini berguna bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang, sehingga dapat mengambil kebijakan yang tepat untuk meningkatkan *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *organizational citizenship behavior* tenaga medis maupun non medis di seluruh unit kerja sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan berkualitas kepada masyarakat.

2. Bagi peneliti lainnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan berguna bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian sesuai dengan topik terkait dan pengembangan ilmu pengetahuan

Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah pertama, hanya dilakukan penelitian pada sumber daya manusia UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang, Banten. Kedua, lokasi Puskesmas yang diteliti hanya di Puskesmas terakreditasi di Kabupaten Tangerang. Ketiga, sampel yang digunakan hanya karyawan dari puskesmas yang dipilih, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan dan hanya terbatas pada sampel yang diteliti. Keempat, variabel yang digunakan hanya menguji aspek *job satisfaction*, dimensi *organizational commitment*, dan dimensi *organizational citizenship behavior*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Teori dan Telaah Hasil Penelitian

Job Satisfaction (JS)

Menurut *Colquitt et al.*, dalam Wibowo (2015:131), *job satisfaction* adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Menurut Danim (2008:218) kepuasan kerja merupakan kombinasi aspek ekonomis, psikologis, sosiologis, kultural, aktualisasi diri, penghargaan, dan suasana lingkungan. Kombinasi yang serasi dari tiga hal tersebut menyebabkan seseorang menyatakan: “Saya puas dengan pekerjaan saya” dengan demikian, kepuasan kerja dapat diberi makna sebagai orientasi sikap individu untuk berperan dalam pekerjaan yang telah ditekuninya. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Robbins & Jugde (2014:107) yang mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Job satisfaction bukanlah konsep kesatuan. Seorang karyawan dapat relatif puas dengan salah satu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Kreitner dan Kinicki, 2004:125). Chirchill et al., dalam Ünal Omer F. (2013), mendefinisikan *job satisfaction* terdiri dari tujuh komponen yaitu:

1. *Job itself* (Pekerjaan itu sendiri)

Sebagian besar karyawan ingin pekerjaan yang menarik dan signifikan yang memungkinkan keberhasilan, kemajuan dan pertumbuhan bagi mereka. Henne dan Locke dalam Ünal Omer F. (2013) berpendapat karyawan juga menginginkan tanggung jawab, otonomi, kejelasan peran, umpan balik dari pimpinan dan rendahnya konflik peran. Menurut Colquitt *et al.*, dalam Wibowo (2015), aspek ini berfokus pada apa yang sebenarnya dilakukan karyawan. Sedangkan *Pay* dan *Promosion* merupakan hasil dari pekerjaan serta *supervisor* dan *fellow workers* orang yang berada di sekitar pekerjaan.

2. *Fellow workers* (Rekan kerja)

Henne dan Locke dalam Ünal Omer F. (2013), rekan sekerja adalah rekan-rekan yang memiliki nilai yang sama dan memfasilitasi prestasi kerja. Rekan kerja ramah dan mendukung menyebabkan peningkatan *job satisfaction* (Robbins, 2000).

3. *Supervision* (Supervisi)

Karyawan menyukai perhatian, kejujuran, keadilan, dan kompetensi pengawas. Merekapun menginginkan untuk diakui dan dihargai atas kinerja yang baik, serta ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Menurut Colquitt *et al.*, dalam Wibowo (2015), *supervision* mencerminkan perasaan karyawan tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan, dan komunikator yang baik. Di samping itu karyawan mengharapkan atasan mempunyai kepribadian baik, serta apakah mempunyai nilai-nilai dan keyakinan yang sama dengan karyawan.

4. *Company policy and support* (Kebijakan dan dukungan perusahaan)

Meskipun mungkin ada beberapa pengecualian seperti perbedaan individu, pengambilan keputusan partisipatif menyebabkan peningkatan *job satisfaction* (Robbins, 2000). Henne dan Locke dalam Ünal Omer F. (2013) berpendapat bahwa karyawan menginginkan organisasi menghormati mereka, menilai mereka, dan dikelola secara efektif.

5. *Pay* (Pembayaran)

Pay berpengaruh tingkat *job satisfaction* secara keseluruhan (Oshagbemi, 2003). Keadilan pembayaran berupa perbandingan antara kelayakan pembayaran atas tugas pekerjaan yang diterima dan pembayaran yang diberikan kepada rekan kerja (Jackson dan Schuler, 2000:401).

6. *Promotion and Advancement* (Promosi dan kemajuan)

Sebuah promosi mengacu pada kemajuan dalam posisi yang diakui memiliki status yang lebih tinggi, peningkatan tanggung jawab dan atau gaji yang lebih tinggi (Jackson dan Schuler, 2000; Dessler, 2013). Karyawan hanya ingin dan tidak ambigu mengenai sistem promosi. Ketika orang merasa bahwa keputusan promosi dibuat secara adil dan sesuai dengan harapan, mereka lebih mungkin untuk menjadi lebih puas dalam pekerjaannya (Robbins, 2000).

7. Pelanggan

Perilaku Pelanggan juga dapat mempengaruhi JS karyawan. Sebagai contoh, pelanggan yang adil dan hormat berdampak pada JS *salesman*.

Berikut adalah teori dasar *job satisfaction* yang dikembangkan oleh Federick Herzberg dalam Bangun (2012) menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuan, terdapat dua faktor (*two-factor theory*) yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan:

- a. Faktor *Motivators* merupakan karakteristik pekerjaan, berkaitan dengan kepuasan pekerjaan dimana sejumlah kebutuhan yang apabila dipenuhi akan menimbulkan kepuasan, tetapi jika tidak dipenuhi tidak mengakibatkan ketidakpuasan berlebihan, hanya akan mengurangi tingkat kepuasan. Faktor yang termasuk dalam faktor motivasi adalah prestasi kerja, promosi, tanggung jawab, pengakuan, dan kerja itu sendiri.
- b. Faktor *Hygiene* merupakan karakteristik pekerjaan berkaitan dengan ketidakpuasan pekerjaan, di mana sejumlah kebutuhan yang apabila dipenuhi tidak akan meningkatkan motivasi, hanya akan mencegah ketidakpuasan namun tidak membuat orang puas, tetapi jika tidak dipenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan. Faktor yang termasuk *hygiene* adalah hubungan antar pribadi, keamanan kerja, kehidupan pribadi, keamanan kerja, kebijakan administrasi, gaji, status, supervisi, dan kondisi kerja.

Sebagai konsep yang terkait dengan *organizational commitment* dan *organizational citizenship behavior*, *job satisfaction* juga area sangat diteliti (Oshagbemi, 2000). Kesepakatan antara ilmuwan sosial, JS adalah reaksi emosional yang positif untuk pekerjaan tertentu (Oshagbemi, 2003). Pendapat Robbins dan Judge (2014), organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari

sekedar tugas biasa dan akan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Hubungan antara *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2014:113), yang mengatakan bahwa *job satisfaction* menjadi faktor penentu utama dari *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Foote dan Tang (2008) dan Ren Tao Miao (2011) menunjukkan adanya pengaruh positif antara *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Organizational Commitment (OC)

Robbins and Judge (2014) mengatakan *organizational commitment* adalah keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi dan tujuan-tujuannya serta berniat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Mowday, Porter & Steers dalam Yücel (2012) mendefinisikan *organizational commitment* sebagai suatu keyakinan yang kuat di dalam sebuah tujuan dan nilai-nilai organisasi dan memiliki kemauan yang besar untuk bekerja atas nama organisasi.

Menurut Luthans dalam Wibowo (2015), *organizational commitment* sering didefinisikan sebagai: (a) sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, (b) keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi, dan (c) keyakinan yang pasti dalam penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen adalah suatu sikap yang

mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraannya.

Berdasarkan definisi *organizational commitment* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *organizational commitment* adalah bagaimana karyawan mengenal, mengidentifikasi, dan memihak kepada suatu organisasi, serta berkeinginan untuk tetap tinggal yang dilandasi oleh loyalitas tinggi dan selalu aktif berpartisipasi di dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sikap ini ditandai dengan tiga hal, yaitu menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi, mengusahakan yang terbaik bagi organisasi, dan kesediaan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi.

Allen dan Meyer dalam Robbins and Judge (2014), mendefinisikan *organizational commitment* sebagai "keadaan psikologis yang mengikat karyawan untuk organisasi" dan mengusulkan sebuah model yang terdiri dari tiga dimensi; *affective*, *continuance*, dan *normative*. Luthans *et al* dalam Wibowo (2015:189), juga menyebutkan adanya tiga macam tipe dimensi, yaitu:

1. *Affective commitment* (AC)

Adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional, keterlibatan pada organisasi, dengan kata lain karyawan tinggal karena mereka menginginkannya. Sebagai alasan emosional, atau

emosional based, berupa perasaan persahabatan, iklim atau budaya perusahaan, perasaan kesenangan ketika menyelesaikan tugas pekerjaan.

Robbins and Judge (2014) juga berpendapat *affective commitment* mengacu pada keterikatan emosional karyawan yakni sejauh mana seorang karyawan ingin tetap dengan organisasi, peduli tentang organisasi, dan bersedia untuk mengerahkan usaha atas nama organisasinya. *Affective commitment* seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalaman dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan serta memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. *Affective commitment* menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya.

2. *Continuance commitment* (CC)

Adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkan perusahaan, dengan kata lain karyawan tinggal karena merasa perlu. Ini merupakan *cost-based reason* (alasan keuangan) untuk tetap tinggal dalam organisasi, di antaranya termasuk masalah gaji, tunjangan, dan promosi.

Robbins and Judge (2014) juga berpendapat *continuance commitment* mengacu pada nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seorang karyawan

mungkin berkomitmen kepada perusahaan karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkannya.

3. *Normative Commitment*

Adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai suatu kewajiban, dengan kata lain karyawan tetap memilih tinggal karena memang sudah menjadi suatu keharusan. Dengan demikian, sebagai alasan *obligation-based* (kewajiban) untuk tetap dalam organisasi, termasuk perasaan utang budi pada atasan, kolega, atau terhadap perusahaan lebih besar. Robbins dan Judge (2014:101) juga berpendapat *normative commitment* mengacu pada perasaan karyawan dari kewajiban untuk tetap dengan organisasi.

Meyer *et al.* dalam Ünal Omer F. (2013) berpendapat bahwa *affective commitment* (AC) dan *continuance commitment* (CC) sangat berbeda meskipun kedua dimensi mencerminkan hubungan antara karyawan dan organisasi. Karyawan dengan AC yang kuat tetap dengan organisasi karena mereka ingin. Pengalaman kerja yang positif, seperti *job satisfaction* dan keadilan organisasi meningkatkan AC. AC dapat menghasilkan hasil yang diinginkan, seperti tingkat yang lebih tinggi dari *organizational citizenship behavior*, dan menurunkan tingkat absensi karyawan dan keterlambatan.

Menurut Robbins & Jugde (2014), pada umumnya memang tampak pada *affective commitment* (AC) memiliki hubungan yang lebih erat dengan hasil-hasil organisasi dibandingkan dengan dua dimensi komitmen lain. Satu penelitian oleh R. B. Dunham *et al.* dalam Robbins & Jugde (2014) menemukan bahwa *affective commitment* (AC) adalah memprediksi berbagai hasil (persepsi karakteristik tugas, kepuasan karir, niat untuk pergi) dalam 72 kasus, dibandingkan dengan hanya 36 persen untuk *normative commitment* dan 7 persen untuk *continuance commitment* (CC). Hasil-hasil yang lemah untuk *continuance commitment* adalah masuk akal karena hal ini sebenarnya bukan merupakan sebuah komitmen yang kuat. Dibandingkan dengan kesetiaan (*affective commitment*) atau kewajiban (*normative commitment*) untuk seorang pemberi kerja, sebuah *continuance commitment* mendeskripsikan seorang karyawan yang “terikat” dengan seorang pemberi kerja hanya karena tidak ada hal lain yang lebih baik. Hal ini sependapat dengan Meyer *et al.* dalam Ünal Omer F. (2013) Bahwa karyawan dengan CC yang kuat tetap dengan organisasi karena mereka membutuhkan. *Normative commitment* ditentukan oleh budaya, latar belakang sosial dan keluarga serta pengalaman, sikap dan nilai-nilai umum sebelum bergabung dengan organisasi (Newman *et al.*, 2011).

Faktor yang mempengaruhi *Organizational Commitment*

Komitmen pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Menurut Sopiah (2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi *organizational commitment* yaitu:

1. Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dan lain-lain.
2. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam bekerja, dan lain-lain.
3. Karakteristik struktur, misalnya besar atau kecilnya organisasi bentuk organisasi, seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawannya
4. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja sangat berpengaruh terhadap komitmen karyawan dalam organisasi, karyawan yang baru bekerja dengan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan atau berbeda.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational citizenship behavior (OCB) telah menjadi salah satu topik yang paling banyak dipelajari dalam penelitian perilaku organisasi (Podsakoff dan MacKenzie (1997); Ehrhart dan Naumann (2004), dalam Ünal Omer F., 2013). Organ dkk (Bateman, Smith dan Near) pertama menciptakan istilah "*organizational citizenship behaviour*" pada tahun 1983. OCB telah didefinisikan oleh Organ dalam Robbins and Coulters (2012) menjelaskan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif organisasi. Menurut Daft and Lane (2010), menyatakan bahwa OCB adalah "*work behavior*

that exceeds the job requirements and contribute to organizational success,” artinya perilaku kerja yang melebihi persyaratan kerja dan turut berperan dalam kesuksesan organisasi.

Schultz, D. & Sydney, S. (2009) menjelaskan bahwa OCB melakukan upaya terus menerus dan bekerja lebih dari standar minimum yang dipersyaratkan. Perilaku OCB ditunjukkan dalam bentuk mengambil tugas tambahan, menjadi relawan untuk membantu pekerjaan orang lain, mengembangkan profesi, mematuhi peraturan organisasi bahkan ketika tidak ada yang melihat, memajukan dan melindungi organisasi, menjaga sikap positif dan memiliki toleransi. Untuk ketidaknyamanan di tempat kerja. Foote & Tang (2008) mendefinisikan OCB sebagai perilaku berdasarkan relawan yang tidak dapat dikenakan pada batas-batas pekerjaan dan tidak secara resmi menerima penghargaan tersebut, tetapi dapat berkontribusi pada pengembangan produktivitas dan efektivitas organisasi. Menurut Foote & Tang (2008), perilaku tersebut mendorong mesin sosial organisasi, memberikan fleksibilitas yang dibutuhkan untuk bekerja melalui banyak bagian dan membantu karyawan dalam organisasi untuk mengatasi kondisi saling ketergantungan satu sama lain.

Berdasarkan definisi OCB di atas dapat disimpulkan OCB adalah kontribusi kerja karyawan yang melebihi pengertian kerja formal yang dilakukan secara sukarela menurut kemauannya sendiri yang secara formal tidak diakui oleh sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. Dengan

kata lain, OCB merupakan perilaku yang mengutamakan kepentingan orang lain. Hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang tidak untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk kepentingan organisasi.

Jenis Organizational Citizenship Behavior

Penelitian OCB dimulai pada awal tahun 1980an oleh Bateman & Organ, 1983; Smith et al., 1983, dan sejak awal, perbedaan telah dibuat antara dua dimensi perilaku karyawan: (1) kepatuhan umum (melakukan apa yang baik karyawan harus melakukan), dan (2) altruisme (membantu orang lain yang spesifik) (Smith et al., 1983; Bateman & Organ, 1983 dalam Mohammad Jihad et al., 2011). Selanjutnya, konsep tersebut mengalami sejumlah transformasi. Misalnya, dalam tinjauan penelitian, Organ (1988) dalam Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006) mengidentifikasi lima dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu:

(1).Altruisme

Biasa disebut membantu atau menolong. *Altruisme* terdiri dari tindakan sukarela yang membantu orang lain dengan tugas organisatoris yang relevan seperti sukarela membantu orientasi karyawan baru, berbagi strategi penjualan, mengajar karyawan pengetahuan atau keterampilan yang berguna, yang menunjukkan karyawan bagaimana menyelesaikan tugas-tugas sulit (Borman *et al* dalam Ünal Omer F., 2013)

(2). *Conscientiousness*

Perilaku diskresioner yang melampaui tingkat kebutuhan peran minimum organisasi, seperti mematuhi aturan dan peraturan, tidak mengambil istirahat ekstra, bekerja ekstra panjang hari. Lebih kesadaran untuk karyawan berarti tanggung jawab lebih dan kurang pengawasan . Borman et al. menyatakan bahwa *altruisme* dan *conscientiousness* adalah dua dimensi utama atau menyeluruh OCB (Borman *et al* dalam Ünal Omer F., 2013)

(3). *Sportivitas*

Memperlihatkan kesediaan untuk mentolerir ketidaknyamanan ringan maupun sementara dari rekan kerja dan bekerja tanpa keluhan, tuduhan, atau protes, sehingga tercipta energi organisasi untuk penyelesaian tugas serta meringankan beban manajer.

(4). *Courtesy*

Tingkah laku yang ditunjukkan dalam mencegah kreasi masalah dengan rekan kerja . Pegawai yang sopan menghindari masalah bagi rekan kerja, mengurangi konflik antar kelompok, sehingga manajer tidak jatuh ke dalam pola manajemen krisis.

(5). *Civic virtue*

Perilaku individu yang menunjukkan karyawan bertanggung jawab dengan berpartisipasi mendalam serta kuawatir mengenai kehidupan perusahaan. Dimensi ini mewakili kepentingan tingkat makro komitmen terhadap organisasi. Perilaku ini menunjukkan kesediaan untuk berpartisipasi aktif dalam

kegiatan manajerial, memantau lingkungan organisasi dari ancaman dan peluang, melihat peluang luar untuk kepentingan terbaik organisasi. Perilaku ini mencerminkan pengakuan karyawan dalam bagian organisasi (Podsakoff et al, 2000).

Namun, Organ 1997 dalam Mohammad Jihad et al., 2011) selanjutnya mengklasifikasikan dimensi OCB menjadi tiga bagian: *helping*, *courtesy*, dan *conscientiousness*. Pandangan berbeda tentang dimensi OCB berasal Williams dan Anderson pada tahun 1991 dalam Mohammad Jihad et al. (2011), yang membagi OCB menjadi dua jenis:

1. OCB Individual

Perilaku yang diarahkan pada individu tertentu dalam organisasi, seperti *courtesy* dan *altruisms* (OCBI). Dengan Manfaat OCB-Individual khususnya pada individu dan secara tidak langsung memberikan kontribusi organisasi seperti mengambil minat personil karyawan lainnya.

2. OCB Organisasi

perilaku yang berkaitan dengan manfaat organisasi keseluruhan, seperti *conscientiousness*, *sportsmanship* dan *civic virtue* (OCBO). Manfaat OCB-Organisasi pada umumnya seperti mengikuti aturan informal yang dirancang untuk menjaga ketertiban.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan dari sekedar tugas biasa mereka, sehingga akan memberikan kinerja melebihi harapan. Dalam

dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan karyawan yang akan memperlihatkan *organizational citizenship behavior* yang baik, seperti membantu individual lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi (Robbins and Judge, 2014).

Telaah Penelitian Terdahulu

Hubungan antara *Job Satisfaction (JS)* dan *Organizational Commitment (OC)*

Sebagai salah satu sumber daya yang penting bagi perusahaan, karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi dan bekerja bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi. Tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai melalui tingginya *organizational commitment* karyawan yang dipengaruhi oleh *job satisfaction*. *organizational commitment* memiliki hubungan yang positif terhadap *job satisfaction* karyawan (Johnston *et al.* dalam Ünal Omer F., 2013).

Organizational commitment adalah respon seseorang untuk suatu organisasi namun *job satisfaction* adalah respons seseorang untuk pekerjaan tertentu (Feinstein dan Vondrasek, 2001; Namasivayam dan Zhao, 2007). Wasti dalam Ünal Omer F., 2013 dalam Perbedaan utama antara *job satisfaction* dan *organizational commitment* dapat dinyatakan sebagai; "Saya menyukai pekerjaan saya" dan "Saya suka

organisasi ini bekerja untuknya". *Organizational commitment* harus lebih konsisten daripada *job satisfaction* dari waktu ke waktu (Feinstein dan Vondrasek, 2001).

Para peneliti menunjukkan bahwa *job satisfaction* karyawan secara signifikan berhubungan dengan komitmen mereka untuk perusahaan dan *job satisfaction* adalah penentu paling penting dari komitmen karyawan untuk organisasi mereka (Jun et al, 2006; Koh dan Boo: 2004). Misalnya Harrison dan Hubbard melakukan studi antara 83 karyawan Meksiko dalam sebuah divisi besar dari perusahaan manufaktur peralatan AS di Meksiko. Studi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* berkorelasi positif dengan *organizational commitment* antara karyawan (Harrison dan Hubbard dalam Ünal Omer F., 2013). Feinstein dan Vondrasek menganalisis hubungan antara *job satisfaction* dan *organizational commitment* antara karyawan restoran dari restoran nasional chain di Southern Nevada. Temuan menunjukkan bahwa kebijakan, kompensasi dan kondisi kerja komponen *job satisfaction* secara signifikan memprediksi *organizational commitment* (Feinstein dan Vondrasek, 2001). Cetin mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara *job satisfaction* dari akademisi dengan *normative commitment* serta *affective commitment* (AC) (Cetin, 2006). Brown dan Peterson menganalisis bahwa *organizational commitment* adalah konsekuensi utama dari pada *job satisfaction* (Brown dan Peterson, 1993 dalam Ünal Omer F., 2013).

Ada perdebatan tentang apakah *job satisfaction* mengarah ke *organizational commitment* atau sebaliknya (Feinstein dan Vondrasek, 2001). Meskipun mayoritas

literatur memberikan bukti bahwa *job satisfaction* mengarah ke *organizational commitment*, ada beberapa bukti yang bertentangan (Namasivayam dan Zhao, 2007). Bateman, dan Strasser menemukan bahwa *organizational commitment* mengarah ke *job satisfaction*. Sebagian besar penelitian mendukung arah hubungan tersebut, *job satisfaction* sebagai sebuah anteseden untuk komitmen organisasi (Brown dan Peterson, Curry et al., Vandenberg dan Lance dalam Boles et al., 2007). Jadi meningkatkan tingkat komitmen dapat membuat perubahan perilaku yang positif secara langsung dan meningkatkan kepuasan karyawan tidak langsung (Bateman, dan Strasser, dalam Ünal Omer F., 2013). Sebuah studi dalam pengaturan hotel di India menunjukkan bahwa *affective commitment* (AC) memiliki efek langsung kuat pada *job satisfaction* daripada *normative commitment* namun lain halnya dengan *continuence commitment* (Namasivayam dan Zhao, 2007).

Studi terbaru di Turki juga menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki efek positif pada *organizational commitment*. Sebuah penelitian pada manajer hotel skala besar menunjukkan bahwa dimensi ekstrinsik intrinsik *job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan pada *normative commitment* dan *affective commitment*. Tapi dimensi *job satisfaction* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *continuence commitment* (Gunlu et al, 2010). Zehir, et al. mendukung bahwa *job satisfaction* karyawan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *organizational commitment* di perusahaan nasional dan multinasional (Zehir et al, 2012). Penelitian oleh Zehir et al. (2012) menunjukkan bahwa kepuasan

dengan pekerjaan itu sendiri, pengawasan, kebijakan perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada *affective commitment*. Tapi kepuasan dengan sesama karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *affective commitment*. Hanya kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada *continuence commitment*. Tak satu pun dari dimensi lain dari *job satisfaction* memiliki dampak yang signifikan terhadap *continuence commitment*. Penelitian terbaru oleh Ünal Omer F. (2013), aspek *job satisfaction* yang berbeda yang memiliki dampak terhadap *affective commitment* dan *continuence commitment*. aspek *job satisfaction* yaitu *company policies*, *supervisors*, dan *promotion (CSP)*, *work itself*, *fellow worker* dan *pay* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *affective commitment*, oleh karena itu aspek *job satisfaction* memprediksi *affective commitment*. Aspek *job satisfaction* yaitu *company policies*, *supervisors*, dan *promotion (CSP)* dan *pay* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *continuence commitment*, oleh karena itu Sebagian aspek *job satisfaction* memprediksi *continuence commitment*.

Hubungan antara *Organizational Commitment (OC)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Faktor yang paling menonjol diidentifikasi sebagai penentu OCB adalah JS dan OC (Erturk, et al 2004). Sebuah hubungan yang positif antara OC dan OCB adalah wajar. Karena karyawan berkomitmen lebih mungkin untuk terlibat dalam perilaku

yang meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi. Juga dalam memprediksi OCB, JS dan OC telah dipelajari baik sebagai hasil dan variabel satu sama lain (Zeinabadi, 2010). Sebuah penelitian tentang anggota fakultas menunjukkan bahwa JS dan OC memiliki efek positif pada OCB (Salehi dan Gholtash, 2011). Penelitian oleh Zeinabadi (2011) menunjukkan bahwa OC memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB. Penelitian oleh Kurniawan A. (2015) pada supervisor dan asisten supervisor 125 responden, terdapat pengaruh *Commitment Organizational* secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), Terdapat pengaruh *normative commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan Tidak terdapat pengaruh *affective* dan *continuence commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Meskipun bukti yang menunjukkan bahwa *organizational commitment* memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB, penyelidikan telah menghasilkan kesimpulan yang berlawanan. Studi empiris Williams dan Anderson (1991) dalam Ünal Omer F. (2013) menemukan bahwa OC bukanlah faktor signifikan dari OCB. Sebuah studi pada manajer bank menunjukkan bahwa OC memiliki hubungan tidak signifikan dengan OCB namun JS memiliki hubungan positif dengan OCB (Jahangir et al, 2006).

Hubungan antara *Job Satisfaction (JS)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB mencakup perilaku sukarela yang dilakukan karyawan untuk membantu organisasi (misalnya, membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat, berbicara hal positif tentang organisasi kepada orang luar, dan membantu memberi arahan kepada karyawan baru). Banyak penelitian yang telah dilakukan berfokus pada identifikasi prediktor dalam OCB. Menurut Smith ; Organ & Rayan pada tahun 1983 dalam Akhbari Maryam et al. (2013), *job satisfaction* adalah prediktor terbaik dari *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Sejumlah besar studi yang dilakukan oleh peneliti menangani hubungan antara OCB dan JS. Meskipun temuan hubungan JS-OCB berbeda-beda di berbagai penelitian ada dasar empiris cukup bukti bahwa JS memiliki dampak positif pada OCB (Schappe, 1998). Menurut Schnake et al dalam Ünal Omer F. (2013) diharapkan JS akan berkorelasi dengan OCB karena dua alasan utama. Salah satunya adalah norma timbal balik. Karyawan cenderung membalas organisasi yang membantu atau menguntungkan mereka. Kedua adalah berkaitan dengan psikologi. Jika karyawan mengalami situasi positif dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung terlibat dalam perilaku prososial. Berikut beberapa contoh penelitian yang disediakan untuk menunjukkan temuan penelitian sebelumnya.

Menurut Moorman (1991) dalam Ünal Omer F. (2013) hubungan antara *job satisfaction* dan OCB dalam literatur mungkin palsu dan hanya mencerminkan sejauh mana JS mencakup keadilan pekerjaan. Penelitiannya menunjukkan bahwa kecuali *altruisme*, ada korelasi antara JS dan dimensi dari OCB (*courtesy*, *sportivitas*, *conscientiousness* dan *civic virtue*). Tapi, ketika persepsi keadilan diukur secara terpisah dari JS, JS tidak terkait dengan OCB. Sebuah studi oleh Moorman di al. menunjukkan bahwa JS berkorelasi untuk semua dimensi OCB. Tapi ketika hubungan antara keadilan prosedural dan OCB dikontrol, JS tidak terkait dengan OCB. Mereka mengatakan bahwa *organizational commitment*, JS dan OCB semua sebagai konsekuensi dari perlakuan yang adil dan prosedural.

Williams dan Anderson (1991) dalam Sambung Roby (2011), menemukan bahwa dua aspek JS yang berbeda terkait dengan variabel OCB. Komponen ekstrinsik (termasuk pembayaran kognisi) memprediksi OCB-Organisasi. Tetapi komponen intrinsik memprediksi OCB-Individual. Sebuah studi di perguruan tinggi menunjukkan bahwa dimensi baik intrinsik dan ekstrinsik dari JS yang positif dengan OCB-organisasi, tapi tidak dengan OCB-individu (Mohammad, *et al.*, 2011).

Sebuah studi pada pelayanan profesional kemanusiaan Australia menunjukkan bahwa *job satisfaction* berkorelasi berbagai signifikan ukuran OCB (waktu yang dihabiskan untuk rekreasi, jumlah bergabung dalam komite dan hadir rapat bersama staf) (Murphy et al, 2002 dalam Chiboiwa Malvern et al., 2011). Sebuah studi pada

guru menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara OCB dan JS. Empat dimensi OCB berkorelasi dengan JS kecuali *courtesy*. Temuan juga menunjukkan bahwa *altruism* dan *civic virtue* kontribusi untuk JS. Tapi tiga dimensi lainnya dari OCB tidak memberikan kontribusi yang signifikan untuk JS (Fatimah, 2011).

Sebuah studi pada anggota fakultas menunjukkan hubungan yang lemah antara *job satisfaction* dan dimensi OCB ini. *job satisfaction* hanya terkait dengan *courtesy* dan *altruisme* dimensi OCB, sedangkan dimensi lain yang tidak signifikan terkait dengan *job satisfaction*. Dengan demikian, *job satisfaction* adalah prediktor lemah OCB (Mehboob and Bhutto N., 2012). Literatur dalam konteks Turki juga menunjukkan temuan yang kontradiktif. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* secara positif dipengaruhi dimensi OCB *courtesy* dan *sportmanship*. Tapi *job satisfaction* tidak kontributor yang signifikan *altruisme*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* (UNUVAR, 2006).

Multidimensi Hubungan antara *Job Satisfaction* (JS), *Organizational Commitment* (OC), dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Sebuah studi pada karyawan warna biru di industri manufaktur menunjukkan bahwa OC dan JS bersama-sama tidak memprediksi OCB meskipun kedua OC dan JS diprediksi OCB secara mandiri (Erturk, et al 2004). Sebuah studi multi dimensi pada perawat menunjukkan bahwa lima aspek JS memiliki pengaruh berbeda pada

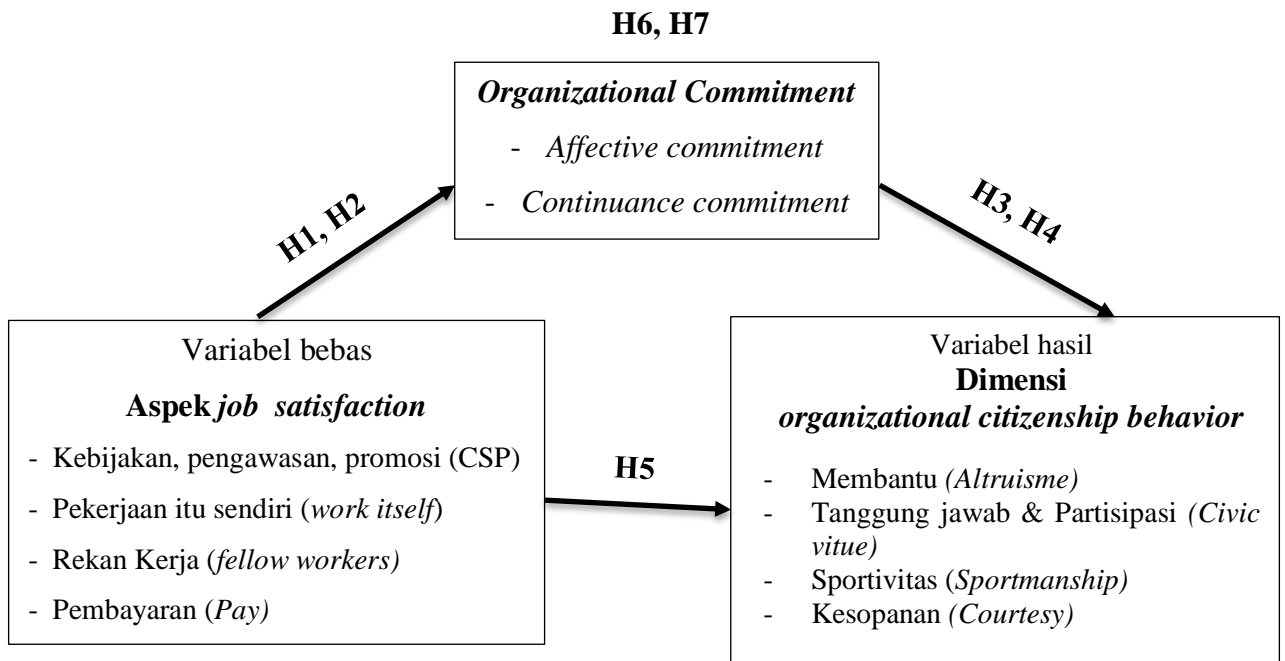
OCBO dan OCBI: Lima aspek JS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBO, tetapi kepuasan dengan rekan kerja memiliki efek positif pada OCBI. Tiga dimensi OC juga memiliki efek yang berbeda pada dimensi OCB: Tak satu pun dari tiga komponen memiliki efek yang signifikan pada OCBI, hanya AC memiliki signifikan positif mempengaruhi OCBO (Huang et al 2012). Penelitian lain pada guru menemukan bahwa *job satisfaction* intrinsik adalah variabel dominan yang mempengaruhi OCB secara langsung dan tidak langsung melalui peran mediasi parsial dari komitmen nilai (Zeinabadi, 2011).

Penelitian terbaru oleh Ünal Omer F. (2013), *affective commitment* memiliki peran mediasi parsial pada hubungan antara aspek (*job satisfaction*) *work itself* dan dimensi *altruism*; *affective commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek *Fellow Workers (job satisfaction)* dan dimensi *Altruism*; *affective commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek CSP (*job satisfaction*) dan dimensi *civic virtue*; *continuence commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek CSP (*job satisfaction*) dan dimensi *sportmanship*. Aspek yang berbeda dari *job satisfaction* memiliki dampak yang berbeda pada *affective commitment* dan *continuence commitment*. Baik *affective commitment* dan *continuence commitment* memiliki dampak yang berbeda pada dimensi *organizational citizenship behavior*. Agregat *job satisfaction* dan *organizational commitment* diterima sebagai promotor *organizational citizenship behavior*. Tapi ini semua tema multidimensi. Sehingga menegaskan bahwa tidak semua aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational*

commitment memiliki dampak positif pada semua dimensi *organizational citizenship behavior*. Bahkan *continuence commitment* memiliki efek negatif pada *sportmanship*. *Affective commitment* dan *continuence commitment* telah menengahi peran pada hubungan hanya antara beberapa aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational citizenship behavior*. Manajemen puncak organisasi dapat meningkatkan beberapa dimensi *organizational citizenship behavior* di tempat kerja dengan mengembangkan dan mendorong beberapa aspek *job satisfaction* dan *affective commitment*.

Kerangka Konseptual

Salah satu kunci keberhasilan organisasi di era globalisasi saat ini adalah sejauh mana orang-orang atau warga organisasi secara sinergis mampu berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai warga organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku positif dari warga organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja serta memberikan kontribusi lebih dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. Oleh karena itu penelitian yang menguji faktor-faktor yang dapat mendorong warga organisasi untuk menunjukkan OCB sangat perlu dilakukan. Dari uraian penelitian terdahulu, maka dalam penelitian ini kerangka konseptual yang dibangun untuk menguji pengaruh antara aspek *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *organizational commitment*, sebagai berikut:



Sumber: Ünal Omer F. (2013)

Gambar 1

Kerangka Konseptual

Perumusan Hipotesis

Sebagai salah satu sumber daya yang penting bagi institusi, karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi dan bekerja bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi. Tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai melalui tingginya *organizational commitment* karyawan yang dipengaruhi oleh *job satisfaction*. *Organizational commitment* memiliki hubungan yang positif terhadap *job satisfaction* karyawan (Podsakoff et al., 2003). Pendapat ini diperkuat dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Sugeng Budiarto (2010) yang memperlihatkan hubungan signifikan dan positif

antara aspek *job satisfaction with work itseif*, *CSP*, *Fellow worker* dengan *affective commitment*. Penelitian lain memperlihatkan bahwa aspek *job satisfaction* yaitu *work itseif*, *CSP*, *Fellow worker*, dan *Pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *affective commitment*. Namun pada *continuance commitment* hanya dipengaruhi oleh *CSP* dan *Pay* (Ünal Omer F., 2013).

Menurut Wibowo (2015) *job satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan kuat terhadap *organizational commitment*. Orang yang mendapatkan tingkat *job satisfaction* kerja lebih cenderung merasa tingkat *affective commitment* dan *Normative Commitment* lebih tinggi, namun pengaruhnya pada *continuance commitment* adalah lebih lemah.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap *affective commitment*

H2: Terdapat pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap *continuance commitment*

Luthans (2000) menyatakan *organizational commitment* sebagai suatu sikap mencakup tiga hal: (1) keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi; (2) kemauan memberikan usaha terbaik untuk organisasi; dan (3) keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas karyawan pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana

peserta organisasi menatakan perhatian mereka terhadap organisasi organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraannya.

Sebuah hubungan yang positif antara OC dan OCB adalah wajar. Karena karyawan berkomitmen lebih mungkin untuk terlibat dalam perilaku yang meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi. Juga dalam memprediksi OCB, JS dan OC telah dipelajari baik sebagai hasil dan variabel satu sama lain (Zeinabadi, 2010). Penelitian Purba dan Seniati (2004) diperoleh hasil analisis bahwa *affective commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi *civic virtue* dari OCB. *Affective commitment* berpengaruh signifikan terhadap dimensi *courtesy* dari OCB. Penelitian terbaru oleh Ünal Omer F., (2013) *affective commitment* dan *continuance commitment* tidak semua memiliki pengaruh positif pada *organizational citizenship behaviour*. *Affective commitment* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada *civic virtue* dan *altruism* sedangkan *continuance commitment* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada *courtesy* dan memiliki efek negatif pada *sportmanship*.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh *affective commitment* terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB)

H4: Terdapat pengaruh *continuance commitment* terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB)

Menurut Smith ; Organ & Ryan pada tahun 1983 dalam Akhbari Maryam et al. (2013), *job satisfaction* adalah prediktor terbaik dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Sebuah studi multi dimensi pada perawat menunjukkan bahwa lima aspek JS memiliki yang berbeda mempengaruhi pada OCBO dan OCBI: Lima aspek JS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBO, tetapi kepuasan dengan rekan kerja memiliki efek positif pada OCBI. (Huang et al 2012).

Penelitian Ünal Omer F. (2013), Tidak semua aspek *job satisfaction* memiliki dampak positif pada semua dimensi *organizational citizenship behavior*. *job satisfaction* (*Work Itself & Fellow Worker*) memiliki pengaruh positif pada dimensi *organizational citizenship behavior* (*Altruism*), *job satisfaction* (*CSP, Work Itself & Fellow Worker*) memiliki pengaruh positif pada dimensi *organizational citizenship behavior* (*civic virtue*), *job satisfaction* (*CSP*) memiliki pengaruh positif pada dimensi *organizational citizenship behavior* (*Sportmanship & Courtesy*).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H5: Terdapat pengaruh hubungan antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational citizenship behaviour*

Literatur teoretis mendukung beberapa konsep, baik di tingkat individu dan organisasi, untuk membantu menjelaskan OCB (Schnake, 1991; Organ & Ryan, 1995 dalam Vania, L & Purba, S.(2014).. Sikap individu dari (1) *job satisfaction* telah secara teoretis dikaitkan dengan *organizational citizenship behavior* (Foote,

and Tang, (2008); Mehboob, F. and Bhutto, N. (2012); (2) *organizational commitment* juga telah terhubung ke *organizational citizenship* (Zeinabadi (2011); Shafazawana et al., (2016)). Berdasarkan penjelasan banyak ahli bahwa *job satisfaction* dan *organizational commitment* dapat mempengaruhi OCB maka diperkirakan *job satisfaction* berhubungan positif dengan OCB melalui *organizational commitment* sebagai variabel intervening.

Sebuah studi multi dimensi pada perawat menunjukkan bahwa lima aspek JS memiliki yang berbeda mempengaruhi pada OCBO dan OCBI: Lima aspek JS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBO, tetapi kepuasan dengan rekan kerja memiliki efek positif pada OCBI. Tiga dimensi OC juga memiliki efek yang berbeda pada dimensi OCB: Tak satu pun dari tiga komponen memiliki efek yang signifikan pada OCBI, hanya *affective commitment* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap OCBO (Huang et al 2012). Penelitian Ünal Omer F. (2013), *affective commitment* memiliki peran mediasi parsial pada hubungan antara aspek (*job satisfaction*) *Work Itself* dan dimensi *Altruism*; *affective commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek *Fellow Workers* (*job satisfaction*) dan dimensi *Altruism*; *affective commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek CSP (*job satisfaction*) dan dimensi *Civic Virtue*; *continuence commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek CSP (*job satisfaction*) dan dimensi *sportmanship*. aspek yang berbeda dari *job satisfaction* memiliki dampak yang berbeda pada *affective commitment* dan *continuence commitment*. Baik *affective commitment* dan

continuance commitment memiliki dampak yang berbeda pada dimensi *organizational citizenship behavior*. Agregat *job satisfaction* dan *organizational commitment* diterima sebagai promotor *organizational citizenship behavior*. Tapi ini semua tema multidimensi. Sehingga menegaskan bahwa tidak semua aspek *job satisfaction* dan dimensi *organizational commitment* memiliki dampak positif pada semua dimensi *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H6: Terdapat pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behaviour* yang dimediasi oleh *affective commitment*.

H7: Terdapat pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behaviour* yang dimediasi oleh *continuance commitment*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ünal Omer F. (2013). Rancangan penelitian pengujian hipotesis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang pada umumnya menjelaskan tentang karakteristik pengaruh-pengaruh tertentu atau perbedaan-perbedaan antar kelompok atau independensi dari dua faktor atau lebih dalam suatu situasi (Sekaran, 2010).

Rancangan penelitian ini merupakan survey yang bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan dari aspek *job satisfaction* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh dimensi *organizational commitment*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap karyawan yang bekerja di Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang, Propinsi Banten. Variabel independen dalam penelitian ini adalah aspek dari *job satisfaction*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah dimensi dari *organizational citizenship behavior*. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *organizational commitment (affective commitment dan continuance commitment)*.

Variabel dan Pengukuran

Job Satisfaction (JS)

Job satisfaction pada karyawan diukur dengan mengajukan 17 (tujuh belas) pertanyaan yang dikembangkan oleh Churchill et al dan digunakan oleh Schwepker (2001). Skala JS versi Turki digunakan oleh Zehir et al. (2012). Empat aspek dari *job satisfaction* sebagai berikut: (1) kepuasan terhadap supervisor, promosi dan kebijakan perusahaan (CSP), (2) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work itself*), (3) kepuasan terhadap sesama pekerja (*Fellow workers*), dan (4) kepuasan dengan pembayaran (*Pay*), dan diukur dengan 17 pertanyaan yang dikembangkan oleh Omer Faruk, (2013) yaitu:

Komponen kepuasan terhadap supervisor, promosi dan kebijakan perusahaan (CSP)

1. Manajemen tertinggi sangat tahu tentang pekerjaan ini.
2. Manajemen bersifat progresif.
3. Pimpinan selalu adil dalam bertindak dengan pegawai.
4. Peluang untuk maju tidak terbatas.
5. Pimpinan memberi nilai dan pujian atas pekerjaan yang dikerjakan.
6. Organisasi ini beroperasi secara efisien dan lancar.
7. Individu di organisasi ini menerima dukungan yang baik dari pemerintah.
8. Ada banyak pekerjaan yang baik bagi mereka yang ingin berkembang maju.
9. Organisasi ini memiliki kebijakan promosi yang adil.
10. Pimpinan mencoba untuk mendengar ide-ide karyawan tentang apapun.

Komponen kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work itself*):

11. Saya puas dengan pekerjaan saya.
12. Pekerjaan saya dapat membuat saya merasa berhasil.
13. Saya benar-benar melakukan sesuatu yang terbaik dalam pekerjaan saya

Komponen kepuasan dengan sesama pekerja (*Fellow workers*):

14. Rekan kerja menyenangkan.
15. Orang-orang yang bekerja dengan saya sangat ramah.

Komponen kepuasan terhadap pembayaran (*Pay*)

16. Gaji saya tinggi dibandingkan dengan apa yang orang lain dapatkan untuk pekerjaan serupa di tempat lain.
17. Menurut pendapat saya, gaji di sini lebih tinggi daripada di tempat lain.

Organizational commitment

Organizational commitment pada pegawai dengan menggunakan komponen *affective commitment* (AC) dan *continuance commitment* (CC) yang dikembangkan oleh Allen dan Mayer (Allen dan Mayer, 1990). OC (AC dan CC) diukur dengan 9 pertanyaan yang dikembangkan oleh Omer Faruk (2013) yaitu :

1. Saya melekat secara emosional pada organisasi ini. (AC)
2. Saya merasakan rasa memiliki yang kuat untuk organisasi ini. (AC)
3. Organisasi ini memiliki makna pribadi besar bagi saya. (AC)
4. Saya senang untuk menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini. (AC)

5. Jika organisasi ini memiliki masalah, hal itu menjadi masalah juga untuk saya.
(AC)
6. Salah satu konsekuensi serius dari meninggalkan organisasi ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia. (CC)
7. Saya memiliki sedikit pertimbangan pilihan untuk meninggalkan pekerjaan ini.
(CC)
8. Pekerjaan di tempat lain tidak memberikan manfaat sama yang saya dapatkan disini. (CC)
9. Terlalu banyak dalam hidup yang akan terganggu jika saya memutuskan meninggalkan pekerjaan ini sekarang. (CC)

Organizational citizenship behavior

Organizational citizenship behavior dikembangkan oleh Podsakoff dan rekan-rekannya (Podsakoff et al, 1990 dalam mohammad et al., 2011). OCB diukur dengan 19 item, versi Turki OCB secara luas digunakan oleh akademisi (UNUVAR, 2006). Empat komponen diidentifikasi setelah menghapus enam item dari OCB sebagai berikut: (1) *altruism*, (2) *civic virtue* (3) *sportivitas* dan (4) *courtesy*, dan diukur dengan 13 pertanyaan yang dikembangkan oleh Omer Faruk et al., (2013) yaitu :

Komponen *Altruism*:

1. Saya membantu orang lain yang memiliki beban kerja yang berat.
2. Saya selalu siap membantu orang baru walaupun mereka tidak memerlukannya.

3. Saya selalu siap untuk mengulurkan tangan membantu orang-orang di sekitar saya.
4. Saya rela membantu orang lain yang memiliki masalah yang terkait dengan pekerjaan.

Komponen *civic virtue*:

5. Saya berpartisipasi dalam kegiatan yang tidak diharuskan, namun penting untuk kemajuan organisasi.
6. Saya terus mengikuti perubahan dalam organisasi.
7. Saya membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, memo, dan sebagainya.

Komponen *sportivitas*:

8. Saya menghabiskan banyak waktu mengeluh tentang hal-hal sepele.
9. Saya cenderung membesar-besarkan masalah.
10. Saya selalu fokus pada apa yang salah, daripada sisi positif.

Komponen *courtesy*:

11. Saya mempertimbangkan dampak dari tindakan saya pada rekan kerja.
12. Saya sadar bagaimana perilaku saya mempengaruhi pekerjaan orang lain.
13. Saya mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah dengan pekerja lainnya.

Tanggapan responden diukur menggunakan skala Likert, bobot dari skala Likert yang digunakan adalah:

1. Sangat Setuju (SS) = 5 Point
2. Setuju (S) = 4 Point
3. Cukup Setuju (CS) = 3 Point
4. Tidak Setuju (TS) = 2 Point
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 Point

Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yang merupakan suatu prosedur penarikan sampel yang bersifat subjektif. Dalam hal ini probabilitas pemilihan elemen-elemen populasi tidak dapat ditentukan karena setiap elemen populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan atau kriteria tertentu (Sekaran, 2010). Sampel penelitian diperoleh dari Karyawan Puskesmas Terakreditasi wilayah Kabupaten Tangerang, Propinsi Banten yaitu Puskesmas Curug sebanyak 51 responden, Puskesmas Balaraja sebanyak 57 responden, Puskesmas Sepatan sebanyak 55

responden, Puskesmas Sidang Jaya sebanyak 25 responden, Puskesmas Rajeg sebanyak 36 responden, Puskesmas Kelapa Dua sebanyak 25 responden, Puskesmas Kutai sebanyak 30 responden, Puskesmas Emas sebanyak 40 responden, Puskesmas Bojong Nangka sebanyak 29 responden. Jumlah Sampel Karyawan Puskesmas wilayah kabupaten Tangerang adalah 348 responden.

Deskriptif Obyek Penelitian dan Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian. Karakteristik responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah karyawan yang telah bekerja di Puskesmas Kabupaten Tangerang .

Sebagai gambaran secara detail, profil responden adalah sebagai berikut.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Gender	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	85	24,40
Wanita	263	75,60
Total	348	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 13 (terlampir)

Tabel 1, menunjukkan jenis kelamin dari karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang dengan mayoritas karyawan berjenis kelamin Wanita sebanyak 263

responden atau 75,60% dan karyawan yang berjenis kelamin Pria sebanyak 85 responden atau 24,40%.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 - 25 tahun	65	18,70
26 - 35 tahun	91	26,10
36 - 45 tahun	93	26,70
46 - 55 tahun	78	22,40
> 55 tahun	21	6,00
Total	348	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13 (terlampir)

Tabel 2, menunjukkan usia dari karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang dengan mayoritas karyawan berusia 36 tahun sampai 45 tahun sebanyak 93 responden atau sebesar 26,70% dari total responden. Karyawan yang berusia 17 tahun sampai 25 tahun sebanyak 65 responden atau sebesar 18,70% dari total responden, karyawan yang berusia 26 tahun sampai 35 tahun sebanyak 91 responden atau sebesar 26,10% dari total responden, karyawan yang berusia 46 tahun sampai 55 tahun sebanyak 78 responden atau sebesar 22,40% dari total responden, dan karyawan yang berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 21 responden atau sebesar 6,00% dari total responden.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	14	4,00
SMP	14	4,00
SMA	67	19,30
DIPLOMA	152	43,70
S1/S2/S3	101	29,00
Total	348	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 13 (terlampir)

Tabel 3, menunjukkan tingkat pendidikan dari karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang dengan mayoritas mempunyai pendidikan setingkat Diploma sebanyak 152 responden atau sebesar 43,70%, sedangkan responden yang mempunyai pendidikan setingkat SD sebanyak 14 orang atau sebesar 4,00%, responden yang mempunyai pendidikan setingkat SMP sebanyak 14 orang atau sebesar 4,00%, responden yang memiliki pendidikan setingkat SMA sebanyak 67 orang atau sebesar 19,30%, dan yang memiliki pendidikan setingkat S1/S2/S3 sebanyak 101 responden atau ditunjukkan dengan persentase sebanyak 29,00% dari total responden.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
Medis	171	49,10
Teknisi medis	8	2,30
Farmasi	9	2,60
Gizi	6	1,70
Perawat	73	21,00
Sanitasi	3	0,90
Kesmas	7	2,00
Lain-lainnya	71	20,40
Total	348	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 13 (terlampir)

Tabel 4, menunjukkan Unit Kerja dari karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang dengan mayoritas bekerja di Unit_kerja Medis sebanyak 171 responden atau sebesar 49,10%, sedangkan responden yang bekerja di Unit_kerja Teknisi Medis sebanyak 8 orang atau sebesar 2,30%, responden yang mempunyai bekerja di Unit_kerja Farmasi sebanyak 9 orang atau sebesar 2,60%, responden yang bekerja di Unit_kerja Gizi sebanyak 6 orang atau sebesar 1,70%, responden yang bekerja di Unit_kerja Perawat sebanyak 73 orang atau sebanyak 21,00%, responden yang bekerja di Unit_kerja Sanitasi sebanyak 3 orang atau sebanyak 0,90%, responden yang bekerja di Unit_kerja Kesmas sebanyak 7 orang atau sebanyak 2,00%, dan responden yang bekerja di Unit_kerja lainnya sebanyak 71 orang atau sebesar 20,40%.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama_Kerja di Puskesmas
Kabupaten Tangerang

Lama_Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 6 bulan	50	14,40
1 - 3 tahun	61	17,50
4 - 6 tahun	59	17,00
> 6 tahun	178	51,10
Total	348	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13 (terlampir)

Tabel 5, menunjukkan Lama_Kerja karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang. Sebanyak 178 karyawan telah bekerja selama lebih dari 6 tahun, persentasenya sebesar 51,10% dari total responden. Sebanyak 50 karyawan telah bekerja selama kurang dari 6 bulan, persentasenya sebesar 14,40% dari total responden. Sebanyak 61 karyawan telah bekerja selama 1 tahun sampai 3 tahun, persentasenya sebesar 17,50% dari total responden. Sedangkan sisanya, sebanyak 59 karyawan telah bekerja selama 4 tahun sampai 6 tahun, dengan persentase sebesar 17,00% dari total responden.

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Pendapatan/Bulan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 1.000.000	54	15,50
1.000.000 - 2.499.000	86	24,70
2.500.000 - 4.999.000	130	37,40
5.000.000 - 10.000.000	71	20,40
Total	341	100

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13 (terlampir)

Tabel 6, menunjukkan berapa besar penghasilan karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang per bulan. Sebanyak 130 karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang berpenghasilan Rp2.500.000 – Rp4.999.000 per bulan, persentasenya sebesar 37,40% dari total responden. Sebanyak 54 karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang berpenghasilan kurang dari Rp1.000.000 per bulan, persentasenya sebesar 23,80% dari total responden. Sebanyak 86 karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang berpenghasilan Rp1.000.000 - Rp2.499.000 per bulan, persentasenya sebesar 24,70% dari total responden. Sedangkan sisanya, sebanyak 71 karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang berpenghasilan antara Rp5.000.000 sampai dengan Rp10.000.000 per bulan, persentasenya sebesar 20,40% dari total responden.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Data Primer* dan *Data Sekunder*.

1. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer dapat diperoleh melalui kuesioner kepada karyawan puskesmas wilayah kabupaten Tangerang.
2. *Data sekunder* adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan peneliti sendiri, peneliti adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut yang pihak lain yang telah

mengumpulkannya dilapangan. Data sekunder dapat diperoleh melalui internet, artikel yang berkaitan dengan Puskesmas wilayah kabupaten Tangerang.

Data yang dikumpulkan adalah data mengenai aspek dari *job satisfaction*, dimensi dari *organizational citizenship behavior*, dan *organizational commitment (affective commitment dan continuance commitment)*. Data dikumpulkan dengan melakukan survei pada karyawan di Puskesmas wilayah Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data.

Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji coba untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari alat ukur tersebut.

Uji Validitas

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 (Sekaran, 2010). Pengujian validitas menggunakan analisis faktor. Analisis faktor digunakan untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan atau indikator dari masing-masing variabel yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau konstruk atau variabel.

Jika masing-masing butir pertanyaan merupakan indikator pengukur variabel maka akan memiliki nilai *leading factor* yang tinggi. *Coefisient valid* diukur dengan menggunakan nilai *standart factor loading* lebih besar dari 0,5. Artinya data valid jika *standart factor loading* dari masing-masing pernyataan dari setiap variabel lebih besar dari 0,5.

Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas, yang dilakukan untuk ketiga variabel dalam penelitian ini:

Variabel pertama, *job satisfaction* dengan komponen (1) kepuasan terhadap supervisor, promosi dan kebijakan perusahaan (CSP), (2) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work itself*), (3) kepuasan dengan sesama pekerja (*Fellow workers*), dan (4) kepuasan terhadap pembayaran (*Pay*)

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel *Job Satisfaction*

No	Item Pernyataan	<i>Standartdized Factor Loading</i>				Keputusan
		1	2	3	4	
1.	Manajemen tertinggi sangat tahu tentang pekerjaan ini.	1,000				Valid
2.	Manajemen bersifat progresif.	1,170				Valid
3.	Pimpinan selalu adil dalam bertindak dengan pegawai.	1,479				Valid
4.	Saya memiliki peluang maju tidak terbatas.	1,085				Valid

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel *Job Satisfaction*

No	Item Pernyataan	<i>Standartdized Factor Loading</i>				Keputusan
		1	2	3	4	
5.	Pimpinan saya memberi nilai dan pujian atas pekerjaan yang dikerjakan.	1,314				Valid
6.	Organisasi ini beroperasi secara efisien dan lancar.	1,213				Valid
7.	Individu di organisasi ini menerima dukungan yang baik dari pemerintah.	0,992				Valid
8.	Ada banyak pekerjaan yang baik di sini bagi mereka yang ingin berkembang maju.	1,156				Valid
9.	Tempat saya bekerja memiliki kebijakan promosi yang adil.	1,337				Valid
10.	Pimpinan saya mencoba untuk mendengar ide-ide ide-ide karyawan tentang apapun.	1,355				Valid
11.	Saya puas dengan pekerjaan saya.		1,000			Valid
12.	Pekerjaan saya dapat membuat saya merasa berhasil.		0,885			Valid
13.	Saya benar-benar melakukan sesuatu yang terbaik dalam pekerjaan saya.		0,748			Valid
14.	Rekan kerja saya menyenangkan.			1,000		Valid

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Variabel *Job Satisfaction*

No	Item Pernyataan	Standartdized Factor Loading				Keputusan
		1	2	3	4	
15.	Orang-orang yang bekerja dengan saya sangat ramah.			1,679		Valid
16.	Gaji saya tinggi dibandingkan dengan apa yang orang lain dapatkan untuk pekerjaan serupa di tempat lain.				1,000	Valid
17.	Menurut pendapat saya, gaji di sini lebih tinggi daripada di tempat lain.				0,983	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Amos versi 21 (terlampir)

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji validitas variabel *Job Satisfaction*, Terdiri atas 4 komponen, (1) kepuasan terhadap supervisor, promosi dan kebijakan perusahaan (CSP), (2) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work itself*), (3) kepuasan dengan sesama pekerja (*Fellow workers*), dan (4) kepuasan terhadap pembayaran (*Pay*) dengan total 17 pertanyaan item pernyataan secara keseluruhan valid. Kepuasan terhadap supervisor, promosi dan kebijakan perusahaan (CSP) terdiri atas 10 pertanyaan item, dengan *factor loading* pernyataan pertama sebesar 1,000; pernyataan kedua memiliki *factor loading* sebesar 1,170; pernyataan ketiga memiliki *factor loading* sebesar 01,479; pernyataan keempat memiliki *factor loading* sebesar 1,085; pernyataan kelima memiliki *factor loading* sebesar 1,314;

pernyataan keenam memiliki *factor loading* sebesar 1,213; pernyataan ketujuh memiliki *factor loading* sebesar 0,992; pernyataan kedelapan memiliki *factor loading* sebesar 1,156; pernyataan kesembilan memiliki *factor loading* sebesar 1,337; dan pernyataan kesepuluh memiliki *factor loading* sebesar 1,355. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*Work itself*) terdiri atas 3 pertanyaan item, dengan *factor loading* pernyataan kesebelas sebesar 1,000; pernyataan kedua belas memiliki *factor loading* sebesar 0,885; dan pernyataan ketiga belas memiliki *factor loading* sebesar 0,748. Kepuasan dengan sesama pekerja (*Fellow workers*), terdiri atas 2 pertanyaan item, dengan *factor loading* pernyataan keempat belas sebesar 1,000; dan pernyataan kelima belas memiliki *factor loading* sebesar 1,679. Kepuasan terhadap pekerjaan (*Work itself*) terdiri atas 2 pertanyaan item, dengan *factor loading* pernyataan keenam belas sebesar 1,000; dan pernyataan ketujuh belas memiliki *factor loading* sebesar 0,983. Dengan demikian, ketujuh belas pernyataan tersebut valid/cocok/tepat/memuaskan untuk mengukur *Job Satisfaction*.

Variabel kedua, *organizational commitment* dengan menggunakan komponen *affective commitment* dan *continuance commitment*

Tabel 8
Faktor Analisis dari *organizational commitment*
(Affective commitment dan Continuance commitment).

No	Item Pernyataan	Standartdized Factor Loading		Keputusan
		AC	CC	
1.	Organisasi ini memberikan keterikatan emosional bagi saya. (AC)	1,000		Valid
2.	Saya merasakan rasa memiliki yang kuat untuk organisasi ini. (AC)	1,217		Valid
3.	Organisasi ini memiliki makna pribadi besar bagi saya. (AC)	1,209		Valid
4.	Saya akan senang untuk menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini. (AC)	1,205		Valid
5.	Jika organisasi memiliki masalah, hal itu menjadi masalah untuk saya juga (AC)	1,045		Valid
6.	Salah satu konsekuensi serius dari meninggalkan organisasi ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia. (CC)		1,000	Valid
7.	Saya merasa bahwa saya memiliki sedikit pertimbangan pilihan untuk meninggalkan pekerjaan ini. (CC)		0,900	Valid
8.	Pekerjaan di tempat lain tidak memberikan manfaat sama yang saya dapatkan disini. (CC)		1,182	Valid
9.	Terlalu banyak dalam hidup yang akan terganggu jika saya memutuskan meninggalkan pekerjaan ini sekarang. (CC)		1,370	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Amos versi 21 (terlampir)

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji validitas variabel *organizational commitment*, yang diukur dengan menggunakan sembilan item pernyataan secara keseluruhan valid, dengan *factor loading* pernyataan pertama sebesar 1,000; pernyataan kedua memiliki *factor loading* sebesar 1,217; pernyataan ketiga memiliki *factor loading* sebesar 1,209, pernyataan keempat memiliki *factor loading* sebesar 1,205; pernyataan kelima memiliki *factor loading* sebesar 1,045; pernyataan keenam memiliki *factor loading* sebesar 1,000; pernyataan ketujuh memiliki *factor loading* sebesar 0,900; pernyataan kedelapan memiliki *factor loading* sebesar 1,182; dan pernyataan kesembilan memiliki *factor loading* sebesar 1,370; Keseluruhan item pernyataan memiliki nilai Standar Factor Loading > 0,500, dengan demikian, kesembilan item pernyataan valid/cocok/tepat/memuaskan untuk mengukur *organizational commitment*.

Variabel ketiga, *organizational citizenship behavior* dengan komponen (1)*altruism*, (2)*civic virtue*, (3) *sportivitas*, dan (4) *courtesy*.

Tabel 9
Faktor Analisis dari *Organizational citizenship behavior*

No	Item Pernyataan	Standartdized Factor Loading				Keputusan
		1	2	3	4	
1.	Saya membantu orang lain yang memiliki beban kerja yang berat.	1,000				Valid
2.	Saya selalu siap membantu orang baru walaupun mereka tidak memerlukan.	1,135				Valid

Tabel 9
Faktor Analisis dari *Organizational citizenship behavior*

No	Item Pernyataan	<i>Standartdized Factor Loading</i>				Keputusan
		1	2	3	4	
3.	Saya selalu siap untuk mengulurkan tangan membantu orang-orang di sekitar saya.	1,278				Valid
4.	Saya rela membantu orang lain yang memiliki masalah yang terkait dengan pekerjaan.	1,256				Valid
5.	Saya berpartisipasi dalam kegiatan yang tidak diharuskan, namun penting untuk kemajuan perusahaan.		1,000			Valid
6.	Saya terus mengikuti perubahan dalam organisasi.		1,202			Valid
7.	Saya membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, memo, dan sebagainya.		1,113			Valid
8.	Saya mengkonsumsi banyak waktu mengeluh tentang hal-hal sepele. R			1,000		Valid
9.	Saya cenderung memperbesar masalah. R			1,119		Valid
10	Saya selalu fokus pada apa yang salah, daripada sisi positif. R			1,114		Valid
11.	Saya mempertimbangkan dampak dari tindakan saya pada rekan kerja.				1,000	Valid
12	Saya sadar bagaimana perilaku saya mempengaruhi pekerjaan orang lain.				0,918	Valid

Tabel 9
Faktor Analisis dari *Organizational citizenship behavior*

No	Item Pernyataan	<i>Standartdized Factor Loading</i>				Keputusan
		1	2	3	4	
13.	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah dengan pekerja lainnya.				0,930	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Amos Versi 21 (terlampir)

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji validitas variabel *organizational citizenship behavior*, dari tigabelas item pernyataan secara keseluruhan valid, dengan *factor loading* pernyataan pertama sebesar 1,000; pernyataan kedua memiliki *factor loading* sebesar 1,135; pernyataan ketiga memiliki *factor loading* sebesar 1,278; pernyataan keempat memiliki *factor loading* sebesar 1,256; pernyataan kelima memiliki *factor loading* sebesar 1,000; pernyataan keenam memiliki *factor loading* sebesar 1,202; pernyataan ketujuh memiliki *factor loading* sebesar 1,113; pernyataan kedelapan memiliki *factor loading* sebesar 1,000; pernyataan kesembilan memiliki *factor loading* sebesar 1,119; pernyataan kesepuluh memiliki *factor loading* sebesar 1,114; pernyataan kesebelas memiliki *factor loading* sebesar 1,000; pernyataan keduabelas memiliki *factor loading* sebesar 0,918; dan pernyataan ketigabelas memiliki *factor loading* sebesar 0,930. Keseluruhan item pernyataan memiliki nilai Standar Factor Loading $> 0,500$, dengan demikian, ketigabelas pernyataan tersebut valid/cocok/tepat/memuaskan untuk mengukur *organizational citizenship behavior*.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berkaitan dengan tingkat ketepatan, ketelitian, keakuratan dari sebuah kuesioner. Konsistensi reliabilitas internal (*internal consistency reliability*) mencakup sejauh mana item-item instrumen bersifat homogen dan mampu merefleksikan konstruk yang sama yang melandasinya (Hair, 2010). Uji reliabilitas pada alat ukur perlu dilakukan untuk memastikan instrumen dari alat ukur yang digunakan untuk penelitian ini adalah konsisten dan akurat. Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi, akurasi, dan prediktabilitas suatu alat ukur (Hair, 2010).

Uji reliabilitas dari setiap konstruk dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Coefficient Alpha*, sebagai koefisien dari reliabilitas. *Cronbach's Coefficient Alpha* mempunyai pengertian hubungan positif antara item pernyataan yang satu dengan lainnya, dimana suatu instrumen dianggap reliabel jika memiliki koefisien alpha sebesar 0,6 atau lebih (Hair, 2010). Dasar pengambilan keputusan reliabilitas adalah sebagai berikut :

- Jika $Cronbach's\ Coefficient\ Alpha \geq 0,60$ maka pernyataan dalam kuesioner layak digunakan (*construct reliable*).
- Jika $Cronbach's\ Coefficient\ Alpha < 0,60$ maka pernyataan dalam kuesioner tidak layak gunakan (*construct unreliable*).

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing konstruk ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Items	N	Cronbach Alpha	Keputusan
<i>Organizational commitment</i>				
<i>Affective commitment</i>	5	348	0,843	Reliabel
<i>Continuance commitment</i>	4	348	0,727	Reliabel
<i>Organizational citizenship behavior</i>				
<i>Altruism</i>	4	348	0,839	Reliabel
<i>Civic virtue</i>	3	348	0,838	Reliabel
<i>Sportsmanship</i>	3	348	0,861	Reliabel
<i>Courtesy</i>	3	348	0,841	Reliabel
<i>Job Satisfaction</i>				
<i>CSP</i>	10	348	0,905	Reliabel
<i>Work itself</i>	3	348	0,756	Reliabel
<i>Fellow workers</i>	2	348	0,836	Reliabel
<i>Pay</i>	2	348	0,822	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Koefisien *cronbach's alpha* untuk konstruk *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction* mempunyai nilai lebih besar dari 0,60 artinya *cronbach's alpha* dapat diterima (*acceptable*).

Dari hasil uji reliabilitas di atas, jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction* adalah konsisten dan konstruk dapat dipercaya (reliabel).

Metode Analisis Data

Metode alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) yang digunakan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara variabel *dependent* dengan variabel *independent* yang sifatnya membentuk suatu *path* (jalur).

Menurut Ghazali dan Fuad (2005), teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan atau pengaruh antarvariabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Teknik analisis SEM dapat menggunakan program AMOS versi 21.0.

Sebelum menganalisis hipotesis terlebih dahulu harus dinilai kesesuaian model secara keseluruhan (*overall fit model*) untuk menjamin model tersebut dapat menggambarkan seluruh pengaruh sebab dan akibat (*goodness of fit*). Jenis-jenis pengukuran *goodness of fit* menurut Hair *et al.* (2010) adalah sebagai berikut.

Absolute Fit Measure

Mengukur model fit secara keseluruhan (baik model struktural maupun model pengukuran secara bersamaan) terhadap matriks korelasi dan matriks kovarians (Yamin dan Kurniawan, 2009). Kriterianya dengan melihat tiga hal berikut.

1) *The Likelihood - Ratio Chi Square Statistic*

Model dipandang baik atau memuaskan jika nilai *chi square*-nya rendah. Semakin rendah nilai *chi square* semakin baik model itu dan nilai signifikansi lebih besar dari *cut off value* ($p > 0,05$).

2) *Goodness Fit Index (GFI)*

Tidak ada kriteria standar tentang batas nilai GFI yang baik, tetapi beberapa peneliti merekomendasikan batas minimal GFI sebesar 0,90 atau mendekati 1 untuk menjustifikasi bahwa model memiliki kelayakan fit yang baik (Hair *et al.*, 2010).

3) *The Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA)*

RMSEA merupakan ukuran rata-rata perbedaan per derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang diharapkan dalam populasi. $RMSEA < 0,08$ adalah *goodness of fit* (Hair *et al.*, 2010).

Incremental Fit Measures

Ukuran kecocokan yang bersifat relatif, digunakan untuk perbandingan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti (Yamin dan Kurniawan, 2009). Kriterianya dengan melihat nilai dari empat ukuran berikut.

1) *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*

Ukuran ini merupakan modifikasi dari GFI dengan mengakomodasi *degree of freedom* dengan model lain yang dibandingkan (Yasmin dan Karmin, 2009).

Seperti halnya GFI, nilai AGFI berkisar 0 sampai 1 dan nilai AGFI $\geq 0,90$ menunjukkan *goodness of fit* (Hair *et al.*, 2010).

2) *Normed Fit Index (NFI)*

Nilai NFI merupakan besarnya ketidakcocokan antara model target dan model dasar. Nilai NFI berkisar antara 0 sampai 1. NFI $\geq 0,9$ adalah *goodness of fit* (Hair *et al.*, 2010).

3) *Turker - Lewis Index (TLI)*

Ukuran ini merupakan perbandingan antarmodel yang mempertimbangkan banyaknya koefisien dalam model. Nilai TLI berkisar antara 0 sampai 1. Nilai TLI $\geq 0,90$ menunjukkan *goodness of fit* (Hair *et al.*, 2010).

4) *Comparative Fit Index (CFI)*

Nilai CFI akan berkisar dari 0 sampai 1. Nilai CFI $\geq 0,90$ menunjukkan *goodness of fit* (Hair *et al.*, 2010).

Parsimony Fit Measures

Parsimony fit measures melakukan penyesuaian terhadap pengukuran *fit* untuk dapat diperbandingkan antarmodel dengan jumlah koefisien yang berbeda. Kriterianya adalah dengan melihat nilai *normed chi square* (CMIN/DF). Jika nilai CMIN/DF relatif kurang dari 2,0 atau 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Hair *et al.*, 2010).

Kriteria Keputusan Hipotesa

Adapun dasar pengambilan keputusan uji hipotesa adalah dengan membandingkan besarnya *p-value* dengan *level of significant* sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

Jika *p-value* < α 0,05 maka hipotesa nol (H_0) ditolak.

Jika *p-value* > α 0,05 maka hipotesa nol (H_0) gagal ditolak.

Tabel 11
Hasil Goodness of Fit

Jenis Pengukuran	Pengukuran Goodness of Fit	Nilai yang diharapkan	Nilai	Kesimpulan
<i>Absolute Fit Measures</i>	Chi-square	Diharapkan kecil df 670 = 193,791	1.680,952	<i>Marginal</i>
	Probability	> 0,05	0,000	<i>Marginal</i>
	GFI	$\geq 0,90$ atau mendekati 1	0,943	<i>Good Fit</i>
	RMSEA	< 0,08	0,066	<i>Good Fit</i>
<i>Incremental Fit Measures</i>	AGFI	$\geq 0,90$	0,961	<i>Good Fit</i>
	NFI	$\geq 0,90$	0,976	<i>Good Fit</i>
	TLI	$\geq 0,90$	0,935	<i>Good Fit</i>
	CFI	$\geq 0,90$	0,950	<i>Good Fit</i>
<i>Parsimonious Fit Measure</i>	CMIN/DF	$\leq 3,00$	2,509	<i>Good Fit</i>

Sumber: Hasil Olahan Data Amos versi 21 (terlampir)

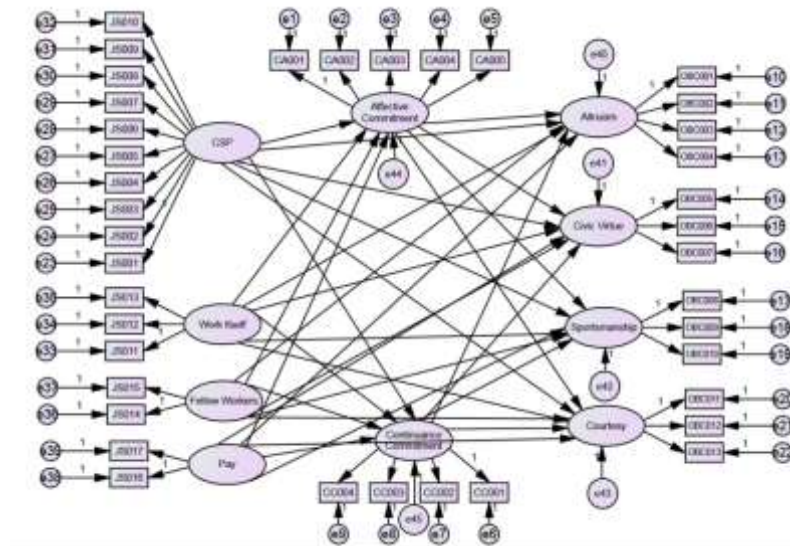
Pengujian *goodness of fit* dengan kriteria *Absolute Fit Measure* dengan nilai RMSEA sebesar 0,066 (< 0,08) dapat disimpulkan bahwa model ini *good fit*. Nilai GFI sebesar 0,943 (> 0,90) dapat disimpulkan model ini *good fit*.

Kriteria berdasarkan pada *Incremental Fit Measure* AGFI 0,961 (> 0,90), NFI sebesar 0,976 (> 0,90), TLI sebesar 0,935 (> 0,90), dan CFI sebesar 0,950 (> 0,90).

Berdasarkan pengujian *Incremental Fit Measure* disimpulkan bahwa AGFI, NFI, TLI, dan CFI dinyatakan *good fit*.

Kriteria berdasarkan *Parsimonious Fit Measure* dengan melihat nilai *normed chi square* sebesar 2,509 (memenuhi syarat batas $\leq 3,00$), sehingga dinyatakan *good fit*. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model ini dinyatakan layak (*good fit*) pada *Absolute Fit Measures*, *Incremental Fit Measures*, dan *Parsimonious Fit Measure* untuk dipergunakan sebagai alat dalam mengkonfirmasi teori yang telah dibangun berdasarkan data observasi yang ada atau dapat dikatakan model ini *good fit*.

Model yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria dari keseluruhan alat ukur kesesuaian model, sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian model yang baik dan penerimaan yang baik. Dengan demikian, secara keseluruhan model persamaan struktural yang digunakan dapat diterima dan pengujian hipotesis dapat dilakukan. Model persamaan struktural dari penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2

Structural Equation Modelling

Sumber: Hasil Olahan Data Amos versi 21 (terlampir)

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Deskriptif Data

Pada penelitian ini analisis pertama yang dilakukan adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang ditinjau dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) (Ghozali dan Fuad, 2005). Dalam analisis deskriptif data yang diuraikan sebagai berikut, nilai *mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden terhadap variabel yang diteliti, sedangkan *standard deviation* yang menunjukkan variasi jawaban responden. Tidak ada batasan pada nilai *standart deviation*, namun nilai *standard deviation* yang menjauhi angka nol menunjukkan bahwa penyebaran data (jawaban responden) adalah beragam (bervariasi), sedangkan apabila nilai *standard deviation* yang diberikan mendekati angka nol, maka semakin tidak bervariasi jawaban responden. Nilai minimum adalah jawaban (skala) terendah yang dipilih responden dan nilai maksimum adalah jawaban (skala) tertinggi yang dipilih responden. Pada penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan adalah nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*).

Hasil perhitungan statistik deskriptif dari variabel bebas dan terikat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 12
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Affective commitment

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
CA001	348	1	5	3,52	0,850
CA002	348	1	5	3,68	0,808
CA003	348	1	5	3,61	0,840
CA004	348	1	5	3,32	1,058
CA005	348	1	5	3,62	0,855
Valid N (listwise)	348			3,55	0,882

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Affective commitment yang diukur dengan lima item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,55. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang agak menyetujui bahwa puskesmas memberikan keterikatan emosional bagi mereka, mereka merasakan rasa memiliki yang kuat untuk puskesmas, puskesmas memiliki makna pribadi besar bagi mereka, mereka senang untuk menghabiskan sisa karir mereka di puskesmas, dan jika puskesmas memiliki masalah, hal itu menjadi masalah untuk mereka juga. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Affective commitment* sebesar 0,882 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 13
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Continuance Commitment

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
CC001	348	1	5	3,17	0,857
CC002	348	1	5	3,29	0,902
CC003	348	1	5	3,04	0,973
CC004	348	1	5	3,09	1,012
Valid N (listwise)	348			3,15	0,936

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Continuance commitment yang diukur dengan empat item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,15. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung netral terhadap pernyataan bahwa salah satu konsekuensi serius dari meninggalkan pekerjaan di tempat ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia, mereka memiliki sedikit pertimbangan pilihan untuk meninggalkan pekerjaan ini, pekerjaan di tempat lain tidak memberikan manfaat sama seperti yang saya dapatkan di sini, dan terlalu banyak dalam hidup yang akan terganggu jika mereka memutuskan meninggalkan pekerjaan ini sekarang. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Continuance commitment* sebesar 0,936 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 14
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Organizational Citizenship Behavior
Dimensi Altruism

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OBC001	348	1	5	3,65	0,783
OBC002	348	1	5	3,62	0,792
OBC003	348	1	5	3,94	0,706
OBC004	348	1	5	3,81	0,730
Valid N (listwise)	348			3,76	0,753

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Dimensi *Altruism* yang diukur dengan empat item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,76. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung bersedia membantu orang lain yang memiliki beban kerja yang berat, selalu siap membantu orang baru walaupun mereka tidak memerlukan, selalu siap untuk mengulurkan tangan membantu orang-orang di sekitar mereka, dan rela membantu orang lain yang memiliki masalah yang terkait dengan pekerjaan. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Altruism* sebesar 0,753 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 15
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Organizational Citizenship Behavior
Dimensi Civic virtue

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OBC005	348	1	5	3,76	0,689
OBC006	348	1	5	3,74	0,686
OBC007	348	1	5	3,72	0,678
Valid N (listwise)	348			3,74	0,684

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Dimensi *Civic virtue* yang diukur dengan tiga item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,74. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung berpartisipasi dalam kegiatan yang tidak diharuskan, namun penting untuk kemajuan puskesmas; terus mengikuti perubahan dalam organisasi; dan membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, memo, dan sebagainya. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Civic virtue* sebesar 0,684 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 16
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Organizational Citizenship Behavior
Dimensi Sportsmanship

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OBC008	348	1	5	2,25	0,962
OBC009	348	1	5	1,97	0,895
OBC010	348	1	5	2,16	1,012
Valid N (listwise)	348			2,13	0,956

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Dimensi *Sportsmanship* yang diukur dengan tiga item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 2,13. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung *tidak* menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele; cenderung *tidak* membesar-besarkan masalah; dan *tidak* selalu fokus pada apa yang salah, daripada sisi positif. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Sportsmanship* sebesar 0,956 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 17
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Organizational Citizenship Behavior
Dimensi *Coutersy*

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OBC011	348	1	5	3,77	0,744
OBC012	348	1	5	3,68	0,788
OBC013	348	1	5	3,81	0,743
Valid N (listwise)	348			3,75	0,758

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Dimensi *Coutersy* yang diukur dengan tiga item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,75. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung mempertimbangkan dampak dari tindakan mereka pada rekan kerja; sadar bagaimana perilaku mereka mempengaruhi pekerjaan orang lain; dan mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah dengan pekerja lainnya. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Coutersy* sebesar 0,758 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 18
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Job Satisfaction
aspek CSP

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
JS001	348	1	5	3,79	0,797
JS002	348	1	5	3,94	0,774
JS003	348	1	5	3,51	0,971
JS004	348	1	5	3,60	0,838
JS005	348	1	5	3,55	0,856
JS006	348	1	5	3,67	0,794
JS007	348	1	5	3,82	0,802
JS008	348	1	5	3,67	0,837
JS009	348	1	5	3,36	0,886
JS010	348	1	5	3,58	0,909
Valid N (listwise)	348			3,65	0,846

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Aspek *CSP* yang diukur dengan sepuluh item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,65. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung setuju bahwa manajemen tertinggi sangat tahu tentang pekerjaan tersebut; manajemen bersifat progresif (perubahan ke arah perbaikan); pimpinan selalu adil dalam bertindak dengan pegawai; peluang untuk mereka maju tidak terbatas; pimpinan memberi nilai dan pujian atas pekerjaan yang dikerjakan; organisasi tersebut beroperasi secara efisien dan lancar; individu di organisasi tersebut menerima dukungan yang baik dari pemerintah; ada banyak pekerjaan yang baik di sana bagi mereka yang ingin berkembang maju; tempat mereka bekerja memiliki kebijakan promosi yang adil; dan pimpinan mencoba untuk mendengar ide-ide karyawan tentang apapun. Standar deviasi dari seluruh

pernyataan untuk mengukur konstruk *CSP* sebesar 0,846 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 19
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Job Satisfaction
aspek *Work itself*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JS011	348	1	5	3,76	0,801
JS012	348	1	5	3,70	0,788
JS013	348	1	5	3,96	0,748
Valid N (listwise)	348			3,81	0,779

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Aspek *Work itself* yang diukur dengan tiga item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,81. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung puas dengan pekerjaan mereka; pekerjaan mereka dapat membuat mereka merasa berhasil; dan mereka benar-benar melakukan sesuatu yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Work itself* sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 20
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Job Satisfaction
aspek *Fellow workers*

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
JS014	348	1	5	3,93	0,782
JS015	348	2	5	3,97	0,712
Valid N (listwise)	348			3,95	0,747

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Aspek *Fellow workers* yang diukur dengan dua item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 3,95. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung menyetujui bahwa rekan kerja mereka menyenangkan dan orang-orang yang bekerja dengan mereka sangat ramah. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Fellow workers* sebesar 0,747 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Tabel 21
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
Job Satisfaction
aspek *Pay*

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
JS016	348	1	5	2,66	1,004
JS017	348	1	5	2,54	0,973
Valid N (listwise)	348			2,6	0,989

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS Versi 13

Aspek *Pay* yang diukur dengan dua item pernyataan, didapatkan nilai *mean* sebesar 2,60. Nilai *mean* tersebut menggambarkan bahwa karyawan di Puskesmas Kabupaten Tangerang cenderung netral terhadap pernyataan bahwa gaji mereka tinggi dibandingkan dengan apa yang orang lain dapatkan untuk pekerjaan serupa di tempat lain dan menurut pendapat mereka, gaji di sana lebih tinggi daripada di tempat lain. Standar deviasi dari seluruh pernyataan untuk mengukur konstruk *Pay* sebesar 0,989 yang menunjukkan bahwa penyebaran jawaban dari total 348 responden cukup bervariasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah melakukan uji kesesuaian model (uji *goodness of fit*), dan diperoleh model fit, maka pengujian hipotesis dapat dilanjutkan.

Berikut diuraikan hasil pengujian hipotesis.

Hipotesis # 1

Hipotesis pertama untuk menguji pengaruh positif aspek *job satisfaction* terhadap *affective commitment*. Bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) yang akan diuji adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif aspek *job satisfaction* terhadap *affective commitment*

H_1 : Terdapat pengaruh positif positif aspek *job satisfaction* terhadap *affective commitment*

Tabel 22
Hasil Uji Hipotesis Satu

Hipotesis	Estimate (β)	<i>p-Value</i>	Kesimpulan
H ₁ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>affective commitment</i>			
CSP	0,371	0,000	H ₀ Ditolak
Work Itself	0,206	0,000	H ₀ Ditolak
Fellow Workers	0,153	0,001	H ₀ Ditolak
Pay	0,131	0,000	H ₀ Ditolak

Sumber: Hasil Olahan Data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 22, dapat diketahui nilai *p-Value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000; 0,000; 0,001; dan 0,000, maka H₀ Ditolak. Nilai Estimate (β) 0,371; 0,206; 0,153; dan 0,131 yang bertanda positif semua, menunjukkan bahwa arah keterkaitan aspek *job satisfaction* dengan *affective commitment* adalah positif. Dengan kata lain, aspek *job satisfaction* yang tinggi, akan meningkatkan *affective commitment* dari karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang.

Hipotesis # 2

Hipotesis kedua untuk menguji pengaruh aspek *job satisfaction* terhadap *continuance commitment*. Bunyi Hipotesis null (H₀) dan hipotesis alternatif (H_a) yang akan diuji adalah sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif aspek *job satisfaction* terhadap *continuance commitment*

H₂ : Terdapat pengaruh positif aspek *job satisfaction* terhadap *continuance commitment*

Tabel 23
Hasil Uji Hipotesis Dua

Hipotesis	Estimate (β)	p-Value	Kesimpulan
H ₂ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>continuance commitment</i>			
CSP	0,266	0,000	H ₀ Ditolak
Work Itself	0,205	0,000	H ₀ Ditolak
Fellow Workers	0,116	0,021	H ₀ Ditolak
Pay	0,211	0,000	H ₀ Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 23, selanjutnya dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000; 0,000; 0,021; 0,000, maka H₀ ditolak. Nilai estimate 0,266; 0,205; 0,116; 0,211 yang bertanda positif menunjukkan bahwa aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance commitment*. Disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa aspek *job satisfaction* tinggi akan meningkatkan *continuance commitment* dari karyawan.

Hipotesis 3

Bunyi hipotesis null (H₀) dan hipotesis alternatif (H_a) yang akan diuji adalah sebagai berikut:

H₀: Tidak terdapat pengaruh positif *affective commitment* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB)

H₃: Terdapat pengaruh positif *affective commitment* terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB)

Tabel 24
Hasil Uji Hipotesis Tiga

Hipotesis	Estimate (β)	<i>p-Value</i>	Kesimpulan
H ₃ : <i>Affective commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)			
Altruism	0,491	0,000	H ₀ Ditolak
Civic virtue	0,451	0,000	H ₀ Ditolak
Sportsmanship	-0,051	0,614	H ₀ Gagal Ditolak
Courtesy	0,620	0,000	H ₀ Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 24, dapat diketahui nilai *p-value* untuk tiga dimensi < dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, maka H₀ ditolak. Sedangkan dimensi nilai *p-value* Sportsmanship (0,21) > 0,05, sehingga H₀ gagal ditolak. Nilai estimate 0,491; 0,451; 0,620 yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Affective commitment* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (*Altruism*, *Civic virtue*, *Courtesy*), tetapi tidak terhadap *Sportsmanship*.

Hipotesis 4

Bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut.

H_0 : *Continuance commitment* tidak memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB)

H_4 : *Continuance commitment* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB)

Tabel 25
Hasil Uji Hipotesis Empat

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H_4 : <i>Continuance commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)			
Altruism	0,212	0,005	H_0 Ditolak
Civic virtue	0,243	0,003	H_0 Ditolak
Sportsmanship	0,462	0,000	H_0 Ditolak
Courtesy	0,250	0,017	H_0 Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 25, dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,005; 0,003; 0,000; 0,017, maka H_0 ditolak. Nilai estimate 0,212; 0,243; 0,462; 0,250 yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Continuance commitment* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB).

Hipotesis 5

Bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut.

H_0 : aspek *job satisfaction* tidak memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB)

H_5 : aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB)

Tabel 26
Hasil Uji Hipotesis Lima*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₅ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap Altruism			
CSP	-0,034	0,566	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,089	0,063	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,180	0,000	H ₀ Ditolak
Pay	-0,154	0,000	H ₀ Gagal Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 26, dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000 untuk *Fellow workers*, maka H_0 ditolak. Nilai estimate 0,180 *Fellow workers* yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Fellow workers* memiliki pengaruh positif terhadap *Altruism*. Meskipun variabel *Pay* mempunyai nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000, akan tetapi karena nilai estimate-nya negatif (-0,154), maka H_0 -nya gagal ditolak.

Tabel 27
Hasil Uji Hipotesis Lima*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₅ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Civic virtue</i>			
CSP	-0,035	0,574	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	0,024	0,629	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,110	0,805	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	-0,133	0,000	H ₀ Gagal Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 27, dapat diketahui nilai *p-value* untuk satu aspek (*Pay*) < dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Akan tetapi, karena nilai estimate -0,133 bertanda negatif menunjukkan bahwa *Pay* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Civic virtue*, maka H₀ gagal ditolak. Dengan demikian, semua aspek *Job satisfaction* tidak mempunyai pengaruh positif pada dimensi dari *organizational citizenship behavior (Civic virtue)*.

Tabel 28
Hasil Uji Hipotesis Lima*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₅ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Sportsmanship</i>			
CSP	-0,312	0,003	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,206	0,012	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	-0,037	0,594	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	0,171	0,007	H ₀ Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 28, dapat diketahui nilai *p-value* untuk tiga dimensi < dari 0,05 yaitu sebesar 0,003; 0,012; 0,007. Akan tetapi, hanya ada satu nilai estimate 0,171 yang bertanda positif, yaitu *Pay*, sehingga H₀-nya ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hanya *Pay* yang memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *organizational citizenship behavior (Sportsmanship)*.

Tabel 29
Hasil Uji Hipotesis Lima*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₅ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Courtesy</i>			
CSP	-0,082	0,327	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,260	0,698	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	-0,004	0,944	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	-0,189	0,000	H ₀ Gagal Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 29, dapat diketahui nilai *p-value* untuk satu aspek (*Pay*) < dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Akan tetapi, karena nilai estimate -0,189 bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa *Pay* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Courtesy*, maka H₀ gagal ditolak. Dengan demikian, semua aspek *Job satisfaction* tidak mempunyai pengaruh positif pada dimensi dari *organizational citizenship behavior (Courtesy)*.

Berdasarkan hasil yang dipaparkan dalam Tabel 26 sampai dengan Tabel 29, maka aspek *job satisfaction* berpengaruh positif kepada dimensi *organizational citizenship behavior* adalah antara *Fellow workers* terhadap *Altruism* serta *Pay* terhadap *Sportsmanship*.

Hipotesis 6

Bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut.

H_0 : aspek *job satisfaction* tidak memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *affective commitment*

H_6 : aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *affective commitment*

Tabel 30
Hasil Uji Hipotesis Enam*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H_6 : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap Altruism			
CSP	-0,034	0,566	H_0 Gagal Ditolak
Work Itself	-0,089	0,063	H_0 Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,180	0,000	H_0 Ditolak
Pay	-0,154	0,000	H_0 Gagal Ditolak
AC	0,388	0,000	H_0 Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 30, dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000 untuk *Fellow workers*, maka H_0 ditolak. Nilai estimate

0,180 (*Fellow workers*) yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Fellow workers* memiliki pengaruh positif terhadap *Altruism*.

Nilai estimates FW → ALT = 0,180

Nilai estiamstes FW → AC = 0,153

Nilai estiamstes AC → ALT = 0,388

$$\left. \begin{array}{l} \text{Nilai estiamstes FW} \rightarrow \text{AC} = 0,153 \\ \text{Nilai estiamstes AC} \rightarrow \text{ALT} = 0,388 \end{array} \right\} 0,153 \times 0,388 = 0,059$$

Karena hasilnya $< 0,180$, maka AC bukan variabel mediasi antara FW dan ALT.

Tabel 31
Hasil Uji Hipotesis Enam*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₆ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Civic virtue</i>			
CSP	-0,035	0,574	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	0,024	0,629	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,110	0,805	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	-0,133	0,000	H ₀ Gagal Ditolak
AC	0,451	0,000	H ₀ Ditolak

Peran mediating variabel AC tidak terlihat dari hasil pada tabel di atas karena tidak ada aspek JS yang berpengaruh positif terhadap *Civic virtue*.

Tabel 32
Hasil Uji Hipotesis Enam*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₆ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Sportsmanship</i>			
CSP	-0,312	0,003	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,206	0,012	H ₀ Ditolak
Fellow Workers	-0,037	0,594	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	0,171	0,007	H ₀ Ditolak
AC	-0,051	0,614	H ₀ Gagal Ditolak

Peran *mediating variable* AC tidak terlihat dari hasil pada tabel di atas karena AC tidak berpengaruh positif SP.

Tabel 33
Hasil Uji Hipotesis Enam*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₆ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Courtesy</i>			
CSP	-0,082	0,327	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,260	0,698	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	-0,004	0,944	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	-0,189	0,000	H ₀ Gagal Ditolak
CA	0,620	0,000	H ₀ Ditolak

Peran *mediating variable* CA tidak terlihat dari hasil pada tabel di atas karena tidak ada aspek JS yang berpengaruh positif terhadap *Courtesy*.

Berdasarkan hasil yang dipaparkan dalam Tabel 30 sampai dengan Tabel 33, maka AC tidak berperan sebagai *mediating variabel* antara aspek JS dan dimensi dari OCB.

Hipotesis 7

Bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) adalah sebagai berikut.

H_0 : aspek *job satisfaction* tidak memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *continuance commitment* (CC)

H_7 : aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *continuance commitment* (CC)

Tabel 34
Hasil Uji Hipotesis Tujuh*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₇ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap Altruism			
CSP	-0,034	0,566	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,089	0,063	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,180	0,000	H ₀ Ditolak
Pay	-0,154	0,000	H ₀ Gagal Ditolak
CC	0,212	0,005	H ₀ Ditolak

Sumber: Hasil olahan data Amos

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 34, dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,000 untuk *Fellow workers*, maka H₀ ditolak. Nilai estimate 0,180 (*Fellow workers*) yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Fellow workers* memiliki pengaruh positif terhadap *Altruism*.

Nilai estimates FW → ALT = 0,180

Nilai estiamstes FW → CC = 0,116

Nilai estiamstes CC → ALT = 0,212

$$0,116 \times 0,212 = 0,025$$

Karena hasilnya < 0,180, maka CC bukan variabel mediasi antara FW dan ALT.

Tabel 35
Hasil Uji Hipotesis Tujuh*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₇ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Civic virtue</i>			
CSP	-0,035	0,574	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	0,024	0,629	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	0,110	0,805	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	-0,133	0,000	H ₀ Gagal Ditolak
CC	0,243	0,003	H ₀ Ditolak

Peran mediating variabel CC tidak terlihat dari hasil pada tabel di atas karena tidak ada aspek JS yang berpengaruh positif terhadap *Civic virtue*.

Tabel 36
Hasil Uji Hipotesis Tujuh*

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
H ₇ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Sportsmanship</i>			
CSP	-0,312	0,003	H ₀ Gagal Ditolak
Work Itself	-0,206	0,012	H ₀ Gagal Ditolak
Fellow Workers	-0,037	0,594	H ₀ Gagal Ditolak
Pay	0,171	0,007	H ₀ Ditolak
CC	0,462	0,000	H ₀ Ditolak

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 36, dapat diketahui nilai *p-value* < 0,05 yaitu sebesar 0,007 untuk *Pay*, maka H_0 ditolak. Nilai estimate 0,171 (*Pay*) yang bertanda positif menunjukkan bahwa *Pay* memiliki pengaruh positif terhadap *Sportsmanship*.

Nilai estimates PAY \rightarrow CSP = 0,171

Nilai estiamstes PAY \rightarrow CC = 0,211

Nilai estiamstes CC \rightarrow CSP = 0,462

$$\left. \begin{array}{l} \text{Nilai estiamstes PAY} \rightarrow \text{CC} = 0,211 \\ \text{Nilai estiamstes CC} \rightarrow \text{CSP} = 0,462 \end{array} \right\} 0,211 \times 0,462 = 0,097$$

Karena hasilnya < 0,171, maka CC bukan variabel mediasi antara *Pay* dan CSP.

Tabel 37
Hasil Uji Hipotesis Enam*

Hipotesis	Estimate	<i>P-Value</i>	Kesimpulan
H_7 : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Courtesy</i>			
CSP	-0,082	0,327	H_0 Gagal Ditolak
Work Itself	-0,260	0,698	H_0 Gagal Ditolak
Fellow Workers	-0,004	0,944	H_0 Gagal Ditolak
Pay	-0,189	0,000	H_0 Gagal Ditolak
CC	0,250	0,017	H_0 Ditolak

Peran *mediating variable* CC tidak terlihat dari hasil pada tabel di atas karena tidak ada aspek JS yang berpengaruh positif terhadap *Courtesy*.

Berdasarkan hasil yang dipaparkan dalam Tabel 34 sampai dengan Tabel 37, maka CC tidak berperan sebagai *mediating variabel* antara aspek JS dan dimensi dari OCB.

Berdasarkan keseluruhan dari Hasil Hipotesa Penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Tabel 38
Rangkuman Hasil Hipotesis penelitian

Hipotesa	Estimate	p-Value	Keputusan
H ₁ : aspek <i>Job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>affective commitment</i>	0,371; 0,206; 0,153; 0,131	0,000; 0,000; 0,001; 0,000	H ₁ Didukung
H ₂ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>continuance commitment</i>	0,266; 0,205; 0,116; 0,211	0,000; 0,000; 0,021; 0,000	H ₂ Didukung
H ₃ : <i>Affective commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,491; 0,451; -0,051; 0,620	0,000; 0,000; 0,614; 0,000	Sebagian besar H ₃ Didukung
H ₄ : <i>Continuance commitment</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,212; 0,243; 0,462; 0,250	0,005; 0,003; 0,000; 0,017	H ₄ Didukung
H ₅ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	*)	**)	H ₅ Sebagian Didukung
H ₆ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>organizational citizenship behavior</i> melalui <i>affective commitment</i>	-	-	H ₆ Ditolak
H ₇ : aspek <i>job satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari <i>organizational citizenship behavior</i> melalui <i>continuance commitment</i>	-	-	H ₇ Ditolak

Sumber : Hasil Uji Hipotesis

*) dan **) untuk melihat nilai estimate dan p-value, lihat kembali Tabel 26 sampai dengan Tabel 29.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hipotesis 1:

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama yang ditunjukkan pada tabel 22 diperoleh hasil bahwa aspek *job satisfaction* (*CSP, work itself, fellow workers, dan pay*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *affective commitment*. Hal ini menjelaskan bahwa meningkatnya *job satisfaction* karyawan Puskesmas di Kabupaten Tangerang akan meningkatkan *affective commitment*. *Affective commitment* karyawan puskesmas meningkat dipengaruhi oleh kepuasan pada organisasi puskesmas yang konsisten dengan harapan-harapan serta memuaskan kebutuhan dasar karyawan. Sehingga dengan hasil ini menunjukkan bahwa kuatnya keinginan karyawan di lingkungan puskesmas kabupaten Tangerang untuk terus bekerja untuk puskesmas dan karyawan telah banyak setuju dengan organisasi dan memang berkeinginan melakukan yang terbaik untuk organisasi.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jun *et al*, 2006; Koh dan Boo: 2004 bahwa *job satisfaction* karyawan secara signifikan berhubungan dengan *commitment organizational* mereka untuk perusahaan dan *job satisfaction* adalah penentu paling penting dari komitmen karyawan untuk organisasi mereka. Cetin (2006) juga mengungkapkan bahwa ada hubungan positif yang kuat antara *job satisfaction* dari akademisi dengan *Normative Commitment* serta *Affective commitment* (AC). Penelitian terbaru oleh Faruk Omer (2013), aspek *job satisfaction* yaitu *company policies, supervisors,*

and promotion (CSP), work itself, fellow worker dan *pay* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *affective commitment*, oleh karena itu aspek *job satisfaction* memprediksi *affective commitment*.

Hipotesis 2:

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua yang ditunjukkan pada tabel 23, diperoleh hasil aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance commitment*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Kabupaten Tangerang akan meningkatkan *Continuance commitment* mereka. *Continuance commitment* mendeskripsikan seorang karyawan yang “terikat” dengan organisasi hanya karena tidak ada hal lain yang lebih baik. Hal ini sependapat dengan Mayer *et al.* dalam Ünal Omer F. (2013) Bahwa karyawan dengan CC yang kuat tetap dengan organisasi karena mereka membutuhkan. Hal ini dirasa cukup untuk terus menjalankan terus roda organisasi walaupun tanpa rasa ingin berkembang dalam diri karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Feinstein dan Vondrasek menganalisis hubungan antara *job satisfaction* dan *Organizational Commitment* antara karyawan restoran dari restoran nasional chain di Southern Nevada. Temuan menunjukkan bahwa kebijakan, kompensasi dan kondisi kerja komponen *job satisfaction* secara signifikan memprediksi *Organizational Commitment* (Feinstein dan Vondrasek, 2001). Pada beberapa penelitian terdahulu Hanya Sebagian aspek *job satisfaction* memprediksi *Continuance Commitment*. Penelitian oleh Zehir *et al.* (2012) menunjukkan hanya

job satisfaction dengan *work itself* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada *Continuence Commitment*. Penelitian Ünal Omer F. (2013) *company policies, supervisors, and promotion* (CSP) dan *pay* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *Continuence Commitment*.

Hipotesis 3:

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga yang ditunjukkan pada Tabel 24, diperoleh hasil *Affective commitment* memiliki pengaruh positif terhadap sebagian besar dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*. *Affective commitment* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* (*Altruism, Civic virtue, Courtesy*), tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap *Sportsmanship*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *Affective commitment* karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka dimensi dari *organizational citizenship behavior* akan meningkat. Ini adalah sebuah hubungan yang positif yang wajar antara antara *Organizational Commitment* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Karena karyawan berkomitmen lebih mungkin untuk terlibat dalam perilaku yang meningkatkan nilai mereka dan mendukung organisasi (Zeinabadi, 2010).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purba dan Seniati (2004) diperoleh hasil analisis bahwa *Affective commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi *civic virtue* dari OCB.

Affective commitment berpengaruh signifikan terhadap dimensi *courtesy* dari OCB.

Hipotesis 4:

Berdasarkan pengujian hipotesis keempat yang ditunjukkan pada tabel 25, diperoleh hasil *Continuance commitment* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *Continuance commitment* karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka dimensi dari *organizational citizenship behavior* karyawan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salehi dan Gholtash, (2011) pada anggota fakultas menunjukkan bahwa JS dan OC memiliki efek positif pada OCB. Tidak mendukung dari Ünal Omer F., (2013) *Continuance commitment* memiliki pengaruh positif dan signifikan pada *courtesy* dan memiliki efek negatif pada *sportmanship*.

Hipotesis 5:

Berdasarkan pengujian hipotesis kelima yang ditunjukkan pada Tabel 26 sampai Tabel 29, diperoleh hasil sebagian aspek *job satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap dimensi *organizational citizenship behavior* adalah antara *Fellow workers* terhadap *Altruism* serta *Pay* terhadap *Sportmanship*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *Fellow workers* karyawan

Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka dimensi dari *organizational citizenship behavior (Altruism)* karyawan semakin meningkat, begitu pula jika semakin meningkatnya *Pay* karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka dimensi dari *organizational citizenship behavior (Sportsmanship)* karyawan semakin meningkat.

Dari sini dapat dilihat Agregat *job satisfaction* diterima sebagai promotor *Organizational Citizenship Behavior*. Tidak semua aspek *job satisfaction* memiliki dampak positif pada semua dimensi *Organizational Citizenship Behavior*. aspek *job satisfaction (Fellow Worker)* memiliki hubungan positif dengan dimensi *organizational citizenship behavior (Altruism)*. aspek *job satisfaction (Pay)* memiliki hubungan positif dengan dimensi *organizational citizenship behavior (Sportmanship)*.

Hasil penelitian ini multidimensi mendukung sebagian penelitian penelitian sebelumnya oleh Huang et al (2012) Sebuah studi multi dimensi pada perawat menunjukkan bahwa lima aspek JS memiliki pengaruh berbeda pada OCBO dan OCBI: Lima aspek JS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCBO, tetapi kepuasan dengan rekan kerja memiliki efek positif pada OCBI. Penelitian lain Sebuah studi pada anggota fakultas menunjukkan hubungan yang lemah antara *job satisfaction* dan dimensi OCB ini. *job satisfaction* hanya terkait dengan *courtesy* dan *altruisme* dimensi OCB, sedangkan dimensi lain yang tidak signifikan terkait dengan *Job Satisfaction*. Dengan demikian, *job satisfaction* adalah prediktor lemah OCB (Mehboob and Bhutto N., 2012). Literatur dalam

konteks Turki juga menunjukkan temuan yang kontradiktif. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* secara positif dipengaruhi dimensi OCB *courtesy* dan *sportmanship*. Tapi *job satisfaction* tidak kontributor yang signifikan *altruisme*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* (UNUVAR, 2006).

Hipotesis 6:

Berdasarkan pengujian hipotesis kelima yang ditunjukkan pada Tabel 30 sampai Tabel 33, diperoleh hasil *Affective commitment* tidak memiliki peran sebagai *mediating variable* terhadap hubungan antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya *Affective commitment* tidak berpengaruh terhadap naik turunnya hubungan korelasional antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Sebuah studi pada pekerja warna biru di industri manufaktur menunjukkan bahwa OC dan JS bersama-sama tidak memprediksi OCB meskipun kedua OC dan JS diprediksi OCB secara mandiri (Erturk, et al 2004). Namun tidak mendukung penelitian oleh Ünal Omer F. (2013), *Affective commitment* memiliki peran mediasi parsial pada hubungan antara aspek *job satisfaction (Work Itself)* dan dimensi *Altruism; Affective commitment* memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek *Fellow Workers (Job Satisfaction)* dan dimensi *Altruism; Affective commitment*

memiliki peran mediasi yang sempurna pada hubungan antara aspek *job satisfaction* (CSP) dan dimensi *Civic Virtue*.

Hipotesis 7:

Berdasarkan pengujian hipotesis keenam yang ditunjukkan pada Tabel 34 sampai Tabel 37, diperoleh hasil *Continuance commitment* tidak memiliki peran sebagai *mediating variable* terhadap hubungan antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya *Continuance commitment* tidak berpengaruh terhadap naik turunnya hubungan korelasional antara aspek *job satisfaction* dan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian dan literature sebelumnya yang mendukung beberapa konsep, baik di tingkat individu dan organisasi, untuk membantu menjelaskan OCB (Schnake, 1991; Organ & Ryan, 1995 dalam Vania, L & Purba, S.(2014). Sikap individu dari (1) *job satisfaction* telah secara teoretis dikaitkan dengan *organizational citizenship behavior* (Foote, and Tang, (2008); Mehboob, F. and Bhutto, N. (2012); (2) *Organizational Commitment* juga telah terhubung ke *Organizational citizenship* (Zeinabadi (2011); Shafazawana et al., (2016)). Berdasarkan penjelasan banyak ahli bahwa *job satisfaction* dan *Organizational Commitment* dapat mempengaruhi OCB maka diperkirakan *job satisfaction* berhubungan positif dengan OCB melalui *Organizational Commitment* sebagai variabel intervening.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, didapat bahwa Aspek *Job Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment*; *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment* memiliki pengaruh terhadap Dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*. Akan tetapi *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment* tidak mempunyai peran dalam memediasi hubungan antara Aspek *Job Satisfaction* dan Dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam penelitian ini, ditemukan adanya perbedaan dan juga kesamaan dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil pengujian penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Affective Commitment*.
Hal ini menjelaskan bahwa meningkatnya kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Kabupaten Tangerang akan meningkatkan *Affective Commitment*.
2. Aspek *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Commitment*.
Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan kerja karyawan Puskesmas di Kabupaten Tangerang akan meningkatkan *Continuance Commitment* mereka.

3. *Affective Commitment* memiliki pengaruh positif terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *Affective Commitment* karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat.

4. *Continuance Commitment* memiliki pengaruh positif terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya *Continuance Commitment* karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang, maka Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan semakin meningkat.

5. Aspek *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif sebagian terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Aspek Job Satisfaction (Fellow worker) memiliki pengaruh positif terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior (Altruism)* serta *Aspek Job Satisfaction (Pay)* terhadap memiliki pengaruh positif terhadap Dimensi *Organizational Citizenship Behavior (Sportsmanship)*

Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya Kepuasan karyawan Puskesmas Kabupaten Tangerang terhadap Rekan Kerja, maka Altruism/Sikap membantu akan semakin meningkat, begitu pula dengan semakin meningkatnya kepuasan terhadap pembayaran maka akan semakin meningkat sportivitas.

6. *Affective Commitment* tidak memiliki peran sebagai *mediating variable* terhadap hubungan antara Aspek *Job Satisfaction* dan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya *Affective Commitment* tidak berpengaruh terhadap naik turunnya hubungan korelasional antara Aspek *Job Satisfaction* dan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

7. *Continuance Commitment* tidak memiliki peran sebagai *mediating variable* terhadap hubungan antara Aspek *Job Satisfaction* dan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya *Continuance Commitment* tidak berpengaruh terhadap naik turunnya hubungan korelasional antara Aspek *Job Satisfaction* dan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka beberapa implikasi manajerial yang bisa diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment*, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dan Kepala Puskesmas dapat melakukannya dengan meningkatkan Aspek *Job Satisfaction* karyawan.

2. Untuk meningkatkan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*, Kepala Dinas Kabupaten Tangerang dan Kepala Puskesmas dapat melakukannya dengan meningkatkan *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment* karyawan.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Untuk penelitian selanjutnya perlu aspek-aspek lainnya yang dapat meningkatkan *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment* serta Dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama di tempat atau wilayah yang berbeda sehingga hasilnya akan lebih memperjelas signifikansi hubungan antar variabel yang dilakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ackfeldt, Anna L. & Coote, Leonard V. (2000). An Investigation Into The Antecedents Of Organizational Citizenship Behaviors ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge 217. *Public Personnel Management*, 363.
- Akhbari Maryam, Tabesh Negar, & Vahid Ghasemi. (2013). Perceived Organizational Justices, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: How do they relate to each other?. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(7), 512-523.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan No 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. (2014). *Profil Kesehatan Kabupaten Tangerang*. (Report).
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Baskoro. (2012). Kualitas Pelayanan Prima di Puskesmas: *Skripsi*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional.
- Boles, J., Madupalli, R., Rutherford, B. & Wood, J. A. (2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22 (5), 311–321.
- Chiboiwa M.W., Chipunza C. & Samuel M.O. (2011). Evaluation of job satisfaction and organisational citizenship behaviour: Case study of selected organisations in Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 5(7), 2910-2918.
- Cetin, M.O. (2006). The relationship between job satisfaction, occupational and organizational commitment of academics. *Journal Of American Academy Of Business*, 81, 78-88.
- Daft Richard L dan Lane Patricia G. (2010). *Management 9th edition*. USA: South-Western Cengage Learning.
- Danim,S. (2008). *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Dessler, G. (2013). *Human Resources Management*. Florida: Pearson.
- Ertürk, A., Yılmaz, C. & Ceylan, A. (2004), Promoting Organizational Citizenship Behaviors: Relative Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Perceived Managerial Fairness. *METU Studies in Development*, 31, 89-210.

- Fatimah, O., Amiraa A. & Halim F. W. (2011). The Relationships between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 19, 115 – 121.
- Feinstein A. H., & Vondrasek D. (2001). A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. *UNLV Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science*, 2(1), 1–26.
- Foote, D. A. & Tang, Thomas Li-Ping. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision* ,Vol. 46(6), 933-947.
- Greenberg, J. & Baron, Robert A. (2003). *Behavior in Organizations*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ghozali, I & Fuad. (2005). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunlu, E., Aksarayli, M. & Perçin, N. S. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Huang, C. C., You C. S. & Tsai, M. T. (2012). A Multidimensional Analysis of Ethical Climate, Job Satisfaction, *Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors*. *Nursing Ethics*, 19(4) 513-529.
- Ivancevich, J.M., et al. (2007). *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. (2000). *Managing Human Resources*. 7th Edition. New York: South-Western Collage Publishing.
- Jahangir, N., Akbar, M. & Begum, N. (2006). The Role of Social Power, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Job Satisfaction to Engender Organizational Citizenship Behavior. *ABAC Journal*, 26(3), 21- 36.
- Jun, M., Cai, S. & Shin, H. (2006). TQM Practice in Maquiladora: Antecedents of Employee satisfaction and Loyalty. *Journal of Operations Management*, 24: 791-812
- Kermany, Zhaleh Z. (2013). A study linking between job satisfaction and customer satisfaction : A case study of Iran Insurance; Kerman; Iran. *Journal of Marketing Development and Competitive*, 7, 4.

- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2004). *Organizational Behavior*. Fifth Edition. New York: McGraw Hill.
- Kurniawan, A. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT X Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(1), 95-113.
- Koh, H. C. & Boo, E. H. Y. (2004). Organizational ethics and employee satisfaction and commitment. *Management Decision*, 42(5), 677-693.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behaviour. A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Lutans, F. (2000). *Perilaku Organisasi*. Ed.X. Yogyakarta: Andi.
- Mehboob, F. & Bhutto, N. (2012). Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9),1447-1455.
- Mohammad Jehad, Habib Farzana Quoquab & Alias Mohmad Adnan. (2011). Job satisfaction and organisational citizenship behaviour: an empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149–165.
- Mohammed, et al. (2013). Nurses Managers' Decision Making styles and It's Effect on Staff Nurses' Job Performance. *Journal of American Science*, 9 (12), 171-179.
- Namasivayam, K & Zhao, X. (2007). An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships between Work–Family Conflict and Job Satisfaction among Hospitality Employees in India. *Tourism Management*, 28, 1212–1223.
- Newman, A., Thanacoody, R., & Ve Hui, W. (2011), The Impact of Employee Perceptions of Training on Organizational Commitment and Turnover Intentions: A Study of Multinationals in the Chinese Service Sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1765-1787.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender Differences in the Job Satisfaction of University Teacher. *Management review*, 5(7), 331-343.

- Oshagbemi, T. (2003). Personal Correlates of Job Satisfaction: Empirical Evidence from UK Universities. *International Journal of Sociaal Economics*, 30 (12), 1210-1232.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., & Paine, J.B. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Purba, Debora E. & Seniati, Ali. 2004. Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Makara Sosial Humaniora*, Vol. 8(3), 105-111.
- Ren-Tao Miao. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Institute of Behavioral and Applied Management Journal*. Vol (26), 531-563.
- Robbins, S.P. (2000). *Essentials of Organizational Behavior*. Sixth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins S.P. dan Coulters M. (2012). *Management*. 11th Edition. England: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Roviyani, Erlis. (2005). Analysis of the effect of work experience and personality on the organizational citizenship behavior (OCB) throught job satisfaction of the employees in Ngambe Health Center Ngawi Regency. *Skripsi manajemen*: Universitas Jember.
- Schultz, Duane, & Sydney Ellen Schultz. (2009). *Psychology & Work Today*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Salesforce. *Journal of Business Research*, 54, 39-72.
- Shafazawana, Mohamed Tharikh, et al. (2016). Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors :. *Procedia Economic and Finance*, 35, 604-602.
- Sekaran, uma & Roger Bougie. (2010). *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley @ Sons.

- Silaban Adanan. (2011). Pengaruh multidimensi komitmen profesional terhadap perilaku audit disfungsional. *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 8(1), 1-11.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugeng Budiarto. (2010). Analisis pengaruh aspek-aspek kepuasan kerja terhadap komitmen afektif organisasional yang dimoderasi oleh gender : *Thesis*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Sutrisno, H. E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayati & Rahmawati. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai Serta Kinerja Layanan Studi Pada Layanan Kesehatan Puskesmas di Kalimantan Timur'. *In Proceeding of the Management Dynamics Conference*. Semarang.
- Ünal Omer F. (2013). Relationship between The Facets of Job Satisfaction and The Dimensions of Organizational Citizenship Behavior: Mediating role of Organizational Commitment. *Journal of faculty economics and Administrative Sciences*, 18(1). 243-269.
- Ünuvar, T. G. (2006). An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior. *Unpublished PhD Thesis*: The Graduate School Of Social Sciences Of Middle East Technical University, Ankara.
- Vania, L & Purba, S. (2014). Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Commitment sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 11 (2), 1-22.
- Wibowo. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wirtz, J., Heracleous, L., & Pagarkar, N. (2008). Managing Human Resources for Service Excellence and Cost Effectiveness. *Managing Service Quality*, 18(1), 4-19.
- Yamin, Sofyan & Heri Kurniawan, (2009). *SPSS Complete*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yücel, I. (2012). Examinin the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International of Business and Manajement*, 7(20), 44-58.
- Zehir, C., Müceldili, B., & Zehir, S. (2012). The Moderating Effect of Ethical Climate on the Relationship between Job Satisfaction and Organizational

Commitment: Evidence from Large Companies in Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 734-743.

Zeinabadi, H. & Salehi, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.

LAMPIRAN 1**KUESIONER**

**PENGARUH ASPEK *JOB SATISFACTION* TERHADAP DIMENSI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI OLEH
DIMENSI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* PADA PUSKESMAS
WILAYAH KABUPATEN TANGERANG, PROPINSI BANTEN.**

No.Responden:

Responden Yth,

Bersama dengan ini saya sebarakan kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan tesis yang sedang saya lakukan dengan judul:

**“PENGARUH ASPEK *JOB SATISFACTION* TERHADAP DIMENSI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG DIMEDIASI OLEH
DIMENSI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* PADA PUSKESMAS WILAYAH
KABUPATEN TANGERANG, PROPINSI BANTEN.”**

Saya mohon kesediaan responden yang terhormat agar kiranya sudi membantu mengisi kuesioner yang telah saya susun ini. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

I. DATA RESPONDEN

Beri tanda (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai jawaban anda.

1. Jenis kelamin:

Pria

Wanita

2. Usia anda saat ini adalah:

17 - 25 tahun

46 – 55 tahun

26 – 35 tahun

> 55 tahun

36 – 45 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir yang anda selesaikan:

SD

DIPLOMA

SMP

S1/S2/S3

SMA

4. Unit Kerja anda pada Puskesmas adalah:

Medis

Perawat

(Bidan, Dokter, Dokter Gigi, Dr/Drg Spesialis)

Teknisi Medis

Sanitasi

(Analis, TEM & Penata Rontgen,
Penata Anestesi, dan Fisioterapi)

Farmasi

Kesmas

Gizi

Lain-lainnya
(Sebutkan).....

5. Lamanya bekerja:

< 6 bulann

4-6 tahun

1-3 tahun

> 6 tahun

6. Pendapatan perbulan:

< Rp 1.000.000

Rp 5.000.000-10.000.000

Rp 1.000.000 – Rp 2.499.000

> Rp 10.000.000

Rp 2.500.000 – Rp 4.999.000

II. Bapak/Ibu diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan **keadaan nyata yang Bapak/Ibu rasakan terhadap Puskesmas ini**, dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban dengan skala penilaian sebagai berikut:

1 : Sangat tidak setuju

2 : Tidak setuju

3 : Netral

4 : Setuju

5 : Sangat setuju

Job Satisfaction***Supervisors, promotions and corporate politics (CSP)***

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Manajemen tertinggi sangat tahu tentang pekerjaan ini.					
2	Manajemen bersifat progresif (perubahan kearah perbaikan).					
3	Pimpinan selalu adil dalam bertindak dengan pegawai.					
4	Peluang untuk saya maju tidak terbatas.					
5	Pimpinan memberi nilai dan pujian atas pekerjaan yang dikerjakan.					
6	Organisasi ini beroperasi secara efisien dan lancar.					
7	Individu di organisasi ini menerima dukungan yang baik dari pemerintah.					
8	Ada banyak pekerjaan yang baik di sini bagi mereka yang ingin berkembang maju					
9	Tempat saya bekerja memiliki kebijakan promosi yang adil.					
10	Pimpinan mencoba untuk mendengar ide-ide karyawan tentang apapun.					

Work itself

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan pekerjaan saya.					
2	Pekerjaan saya dapat membuat saya merasa berhasil.					
3	Saya benar-benar melakukan sesuatu yang terbaik dalam pekerjaan saya					

Fellow workers

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Rekan kerja saya menyenangkan.					
2	Orang-orang yang bekerja dengan saya sangat ramah.					

Pay

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Gaji saya tinggi dibandingkan dengan apa yang orang lain dapatkan untuk pekerjaan serupa di tempat lain.					
2	Menurut pendapat saya, gaji di sini lebih tinggi daripada di tempat lain.					

Organizational Commitment***Affective Commitment***

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Puskesmas ini memberikan keterikatan emosional bagi saya.					
2	Saya merasakan rasa memiliki yang kuat untuk puskesmas ini.					
3	Puskesmas ini memiliki makna pribadi besar bagi saya.					
4	Saya senang untuk menghabiskan sisa karir saya di puskesmas ini.					
5	Jika puskesmas memiliki masalah, hal itu menjadi masalah untuk saya juga.					

Continuance Commitment

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Salah satu konsekuensi serius dari meninggalkan pekerjaan di tempat ini adalah kelangkaan alternatif yang tersedia.					
2	Saya memiliki sedikit pertimbangan pilihan untuk meninggalkan pekerjaan ini.					
3	Pekerjaan di tempat lain tidak memberikan manfaat sama yang saya dapatkan disini.					
4	Terlalu banyak dalam hidup yang akan terganggu jika saya memutuskan meninggalkan pekerjaan ini sekarang.					

Organizational Citizenship Behavior***Altruism***

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Saya membantu orang lain yang memiliki beban kerja yang berat.					
2	Saya selalu siap membantu orang baru walaupun mereka tidak memerlukan.					
3	Saya selalu siap untuk mengulurkan tangan membantu orang-orang di sekitar saya.					
4	Saya rela membantu orang lain yang memiliki masalah yang terkait dengan pekerjaan.					

Civic virtue

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Saya berpartisipasi dalam kegiatan yang tidak diharuskan, namun penting untuk kemajuan puskesmas.					
2	Saya terus mengikuti perubahan dalam organisasi.					
3	Saya membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, memo, dan sebagainya.					

Sportivitas

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele.					
2	Saya cenderung memperbesar-besarkan masalah.					
3	Saya selalu fokus pada apa yang salah, daripada sisi positif.					

Courtesy

No.	Pertanyaan	Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Saya mempertimbangkan dampak dari tindakan saya pada rekan kerja.					
2	Saya sadar bagaimana perilaku saya mempengaruhi pekerjaan orang lain.					
3	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah dengan pekerja lainnya.					

LAMPIRAN 2

DATA HASIL UJI VALIDITAS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CA	<---	CSP	,371	,068	5,483	***	
CA	<---	WI	,206	,051	4,031	***	
CA	<---	FW	,153	,048	3,182	,001	
CA	<---	PAY	,131	,037	3,509	***	
CC	<---	CSP	,266	,067	3,963	***	
CC	<---	WI	,205	,055	3,739	***	
CC	<---	FW	,116	,050	2,308	,021	
CC	<---	PAY	,211	,043	4,860	***	
ALT	<---	CA	,491	,078	6,271	***	
CV	<---	CA	,451	,075	5,984	***	
SP	<---	CA	-,051	,101	-,504	,614	
CT	<---	CA	,620	,097	6,365	***	
ALT	<---	CC	,212	,076	2,798	,005	
CV	<---	CC	,243	,081	3,007	,003	
SP	<---	CC	,462	,132	3,505	***	
CT	<---	CC	,250	,105	2,386	,017	
ALT	<---	CSP	-,034	,059	-,574	,566	
CV	<---	CSP	-,035	,063	-,562	,574	
SP	<---	CSP	-,312	,103	-3,018	,003	
CT	<---	CSP	-,082	,084	-,979	,327	
ALT	<---	WI	-,089	,048	-1,863	,063	
CV	<---	WI	,024	,050	,483	,629	
SP	<---	WI	-,206	,082	-2,507	,012	
CT	<---	WI	-,026	,067	-,388	,698	
ALT	<---	FW	,180	,045	3,979	***	
CV	<---	FW	,011	,043	,247	,805	
SP	<---	FW	-,037	,069	-,533	,594	
CT	<---	FW	-,004	,058	-,070	,944	
ALT	<---	PAY	-,154	,039	-3,931	***	
CV	<---	PAY	-,133	,040	-3,304	***	
SP	<---	PAY	,171	,063	2,714	,007	
CT	<---	PAY	-,189	,053	-3,549	***	
CA001	<---	CA	1,000				
CA002	<---	CA	1,217	,105	11,618	***	
CA003	<---	CA	1,209	,107	11,256	***	
CA004	<---	CA	1,205	,129	9,315	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CA005	<---	CA	1,045	,106	9,878	***	
CC001	<---	CC	1,000				
CC002	<---	CC	,900	,132	6,832	***	
CC003	<---	CC	1,182	,151	7,828	***	
CC004	<---	CC	1,370	,166	8,263	***	
OBC001	<---	ALT	1,000				
OBC002	<---	ALT	1,135	,112	10,105	***	
OBC003	<---	ALT	1,278	,109	11,693	***	
OBC004	<---	ALT	1,256	,110	11,434	***	
OBC005	<---	CV	1,000				
OBC006	<---	CV	1,202	,090	13,320	***	
OBC007	<---	CV	1,113	,085	13,035	***	
OBC008	<---	SP	1,000				
OBC009	<---	SP	1,119	,070	15,881	***	
OBC010	<---	SP	1,114	,074	15,121	***	
OBC011	<---	CT	1,000				
OBC012	<---	CT	,918	,067	13,745	***	
OBC013	<---	CT	,930	,064	14,591	***	
JS001	<---	CSP	1,000				
JS002	<---	CSP	1,170	,104	11,232	***	
JS003	<---	CSP	1,479	,131	11,295	***	
JS004	<---	CSP	1,085	,109	9,997	***	
JS005	<---	CSP	1,314	,116	11,360	***	
JS006	<---	CSP	1,213	,107	11,308	***	
JS007	<---	CSP	,992	,103	9,645	***	
JS008	<---	CSP	1,156	,110	10,502	***	
JS009	<---	CSP	1,337	,119	11,209	***	
JS010	<---	CSP	1,355	,122	11,114	***	
JS011	<---	WI	1,000				
JS012	<---	WI	,885	,088	10,115	***	
JS013	<---	WI	,748	,078	9,624	***	
JS014	<---	FW	1,000				
JS015	<---	FW	1,679	,356	4,723	***	
JS016	<---	PAY	1,000				
JS017	<---	PAY	,983	,100	9,835	***	

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CSP	,239	,039	6,116	***	
WI	,402	,056	7,193	***	
FW	,239	,060	3,964	***	
PAY	,680	,095	7,147	***	
e44	,189	,032	5,861	***	
e45	,167	,035	4,794	***	
e40	,133	,024	5,563	***	
e41	,154	,023	6,622	***	
e43	,278	,034	8,091	***	
e42	,442	,058	7,631	***	
e1	,409	,034	11,893	***	
e2	,188	,021	8,988	***	
e3	,247	,025	10,021	***	
e4	,663	,055	12,027	***	
e5	,389	,033	11,702	***	
e6	,451	,042	10,723	***	
e7	,582	,050	11,653	***	
e8	,550	,053	10,356	***	
e9	,492	,055	8,941	***	
e10	,378	,031	12,090	***	
e11	,324	,028	11,526	***	
e12	,114	,016	7,063	***	
e13	,162	,018	8,820	***	
e14	,228	,021	10,820	***	
e15	,115	,018	6,316	***	
e16	,155	,018	8,489	***	
e17	,394	,037	10,508	***	
e18	,135	,029	4,596	***	
e19	,365	,039	9,326	***	
e20	,147	,022	6,614	***	
e21	,278	,027	10,262	***	
e22	,200	,023	8,794	***	
e23	,394	,032	12,394	***	
e24	,269	,023	11,611	***	
e25	,416	,036	11,555	***	
e26	,418	,034	12,309	***	
e27	,317	,028	11,494	***	
e28	,277	,024	11,543	***	
e29	,405	,033	12,428	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e30	,379	,031	12,091	***	
e31	,356	,031	11,630	***	
e32	,385	,033	11,707	***	
e33	,238	,038	6,333	***	
e34	,304	,035	8,689	***	
e35	,334	,032	10,446	***	
e36	,371	,055	6,704	***	
e37	-,168	,135	-1,245	,213	
e38	,325	,067	4,871	***	
e39	,287	,064	4,507	***	

LAMPIRAN 3

DATA HASIL UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas Variabel Organizational Commitment

a) *Affective Commitment*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,843	,850	5

b) *Continuance Commitment*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,727	,728	4

Uji Reliabilitas Organizational Citizenship Behavior

a) *Altruism*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,839	,842	4

b) *Civic virtue*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,838	,839	3

c) *Sportsmanship***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude		
	d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,861	,863	3

d) *Courtesy***Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude		
	d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,841	,842	3

Uji Reliabilitas Variabel Job Satisfaction

a) *CSP*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	10

b) *Work Itself*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,756	,755	3

c) *Fellow Workers*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,838	2

d) *Pay*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	348	100,0
	Exclude d(a)	0	,0
	Total	348	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,822	,822	2

LAMPIRAN 4**Model Fit Summary****CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	110	1680,952	670	,000	2,509
Saturated model	780	,000	0		
Independence model	39	7500,516	741	,000	10,122

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,089	,943	,961	,682
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,185	,259	,220	,246

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,976	,752	,852	,935	,950
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,904	,702	,769
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	1010,952	894,052	1135,505
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	6759,516	6484,995	7040,536

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	4,844	2,913	2,577	3,272
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	21,615	19,480	18,689	20,290

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,066	,062	,070	,000
Independence model	,162	,159	,165	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1900,952	1929,616	2324,694	2434,694
Saturated model	1560,000	1763,257	4564,718	5344,718
Independence model	7578,516	7588,679	7728,752	7767,752

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	5,478	5,141	5,837	5,561
Saturated model	4,496	4,496	4,496	5,081
Independence model	21,840	21,049	22,650	21,869

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	151	157
Independence model	38	39

LAMPIRAN 5**HASIL PENGOLAHAN PROFIL DATA RESPONDEN****Jenis_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	85	24,4	24,4	24,4
Wanita	263	75,6	75,6	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 25 tahun	65	18,7	18,7	18,7
26 - 35 tahun	91	26,1	26,1	44,8
36 - 45 tahun	93	26,7	26,7	71,6
46 - 55 tahun	78	22,4	22,4	94,0
> 55 tahun	21	6,0	6,0	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	14	4,0	4,0	4,0
SMP	14	4,0	4,0	8,0
SMA	67	19,3	19,3	27,3
Diploma	152	43,7	43,7	71,0
S1/S2/S3	101	29,0	29,0	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Unit_Kerja

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Medis	171	49,1	49,1	49,1
Teknisi medis	8	2,3	2,3	51,4
Farmasi	9	2,6	2,6	54,0
Gizi	6	1,7	1,7	55,7
Perawat	73	21,0	21,0	76,7
Sanitasi	3	,9	,9	77,6
Kemas	7	2,0	2,0	79,6
Lain-lainnya	71	20,4	20,4	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Lama_Kerja

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 6 bulan	50	14,4	14,4	14,4
1 - 3 tahun	61	17,5	17,5	31,9
4 - 6 tahun	59	17,0	17,0	48,9
> 6 tahun	178	51,1	51,1	100,0
Total	348	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1.000.000	54	15,5	15,5	15,5
1.000.000 - 2.499.000	86	24,7	24,7	40,2
2.500.000 - 4.999.000	130	37,4	37,4	77,6
5.000.000 - 10.000.000	71	20,4	20,4	98,0
> 10.000.000	7	2,0	2,0	100,0
Total	348	100,0	100,0	

LAMPIRAN 6**STATISTIK DESKRIPTIF****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CA001	348	1	5	3,52	,850
CA002	348	1	5	3,68	,808
CA003	348	1	5	3,61	,840
CA004	348	1	5	3,32	1,058
CA005	348	1	5	3,62	,855
				3,55	0,882
Valid N (listwise)	348				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CC001	348	1	5	3,17	,857
CC002	348	1	5	3,29	,902
CC003	348	1	5	3,04	,973
CC004	348	1	5	3,09	1,012
				3,15	0,936
Valid N (listwise)	348				

Descriptive Statistics Aspek Altruism

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OBC001	348	1	5	3,65	,783
OBC002	348	1	5	3,62	,792
OBC003	348	1	5	3,94	,706
OBC004	348	1	5	3,81	,730
				3,76	0,753
Valid N (listwise)	348				

Descriptive Statistics Aspek Civic Virtue

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OBC005	348	1	5	3,76	,689
OBC006	348	1	5	3,74	,686
OBC007	348	1	5	3,72	,678
Valid N (listwise)	348			3,74	0,684

Descriptive Statistics Aspek Sportsmanship

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OBC008	348	1	5	2,25	,962
OBC009	348	1	5	1,97	,895
OBC010	348	1	5	2,16	1,012
Valid N (listwise)	348			2,13	0,956

Descriptive Statistics Aspek Courtesy

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OBC011	348	1	5	3,77	,744
OBC012	348	1	5	3,68	,788
OBC013	348	1	5	3,81	,743
Valid N (listwise)	348			3,75	0,758

Descriptive Statistics Aspek CSP

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JS001	348	1	5	3,79	,797
JS002	348	1	5	3,94	,774
JS003	348	1	5	3,51	,971
JS004	348	1	5	3,60	,838
JS005	348	1	5	3,55	,856
JS006	348	1	5	3,67	,794
JS007	348	1	5	3,82	,802
JS008	348	1	5	3,67	,837
JS009	348	1	5	3,36	,886
JS010	348	1	5	3,58	,909
Valid N (listwise)	348			3,65	0,846

Descriptive Statistics Aspek Work Itself

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JS011	348	1	5	3,76	,801
JS012	348	1	5	3,70	,788
JS013	348	1	5	3,96	,748
Valid N (listwise)	348			3,81	0,779

Descriptive Statistics Aspek Fellow Workers

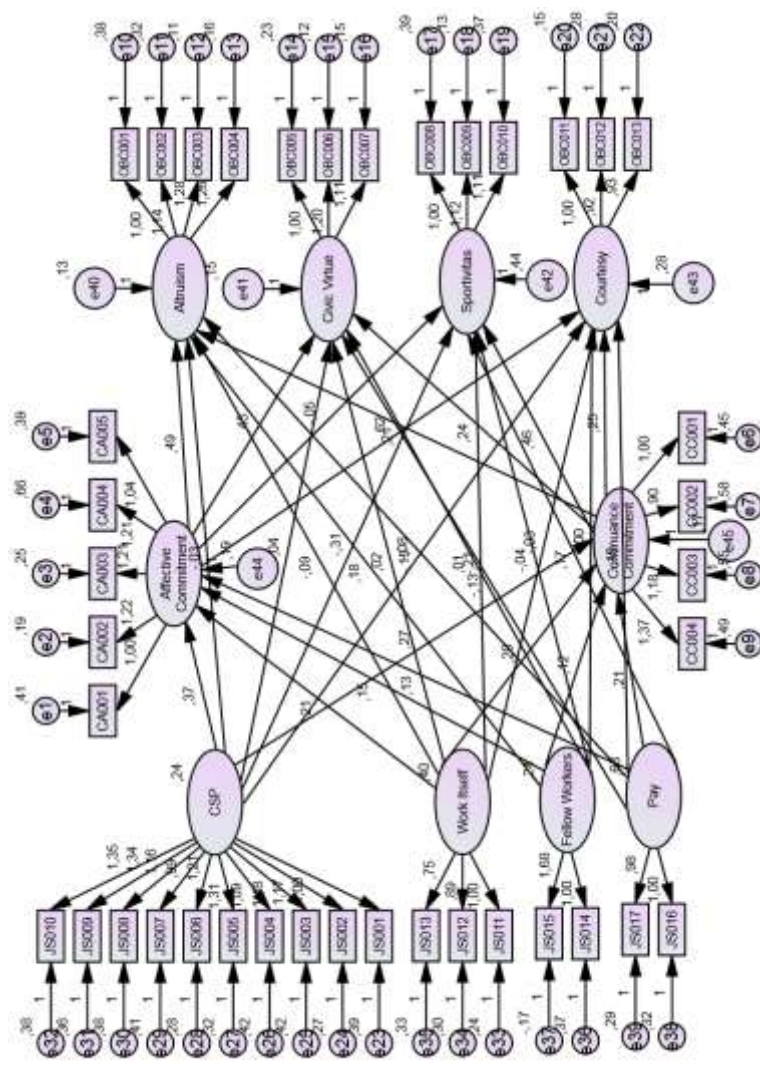
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JS014	348	1	5	3,93	,782
JS015	348	2	5	3,97	,712
Valid N (listwise)	348			3,95	0,747

Descriptive Statistics Aspek Pay

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
JS016	348	1	5	2,66	1,004
JS017	348	1	5	2,54	,973
Valid N (listwise)	348			2,6	0,989

LAMPIRAN 7

HASIL OLAHAN DIAGRAM PATH MENGGUNAKAN AMOS VER. 21



LAMPIRAN 7

PROFIL PUSKESMAS

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama. Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, akan mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan. Dalam Pasal 16 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, Sumber daya manusia puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan. Tenaga Kesehatan paling sedikit terdiri dari: Dokter, Dokter gigi, Perawat, Bidan, Kenaga Kesehatan Masyarakat, Tenaga Kesehatan Lingkungan, Ahli teknologi Laboratorium Medik, Tenaga Gizi dan Tenaga Kefarmasian.

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar milik pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu puskesmas dijadikan pusat rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya (Baskoro, 2012). Pada era globalisasi sekarang ini masyarakat memiliki kesadaran tinggi terhadap haknya untuk mendapatkan pelayanan publik, Puskesmas sebagai salah satu organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang cepat, bermutu, dan tepat. Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan, untuk itu pegawai perlu mendapatka perhatian khusus (Wirtz *et al*, 2008).

Program Indonesia Sehat merupakan salah satu program dari agenda ke-5 Nawa Cita, yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia. Sasaran dari Program Indonesia Sehat adalah meningkatnya derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Program Indonesia Sehat dilaksanakan dengan menegakkan tiga pilar utama, yaitu: (1) penerapan paradigma sehat, (2) penguatan pelayanan kesehatan, dan (3) pelaksanaan jaminan kesehatan nasional (JKN). Dalam mendukung keberhasilan pencapaian sasaran pembangunan kesehatan sesuai Renstra Tahun 2015-2019, Kementerian Kesehatan telah menetapkan kebijakan operasional, salah satunya adalah Sumber daya manusia (SDM) sebagai modal utama dalam pembangunan nasional. Oleh karena itu, kualitas SDM perlu terus ditingkatkan sehingga memiliki daya saing tinggi.

Agar upaya kesehatan terselenggara secara optimal, dengan memiliki kualitas SDM yang baik maka puskesmas harus melaksanakan manajemen yang baik. Manajemen puskesmas adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis untuk menghasilkan output yang efektif dan efisien, dimana manajemen terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang menjadi satu kesatuan saling terkait dan berkesinambungan. Perencanaan adalah suatu proses kegiatan yang urut yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara berhasil guna dan berdaya guna. Perencanaan tingkat puskesmas disusun untuk mengatasi masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya, mulai dari tahap analisa sampai

rencana pelaksanaan yang akan dilakukan baik dari Upaya Kesehatan Wajib maupun Upaya Kesehatan Pengembangan.

Profil Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2014, secara administratif pada tahun 2014 Kabupaten Tangerang memiliki 29 wilayah Kecamatan yang terdiri dari 274 wilayah Desa dan Kelurahan. Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dengan UPT 44 Puskesmas. 13 Puskesmas di Kabupaten Tangerang telah meraih sertifikat ISO 9001 : 2008 yaitu Puskesmas Mauk, Puskesmas Curug, Puskesmas Jalan Emas, Puskesmas Bojong Nangka, Puskesmas Teluk Naga, Puskesmas Tiga Raksa, Puskesmas Kronjo, Puskesmas Jalan Kutai, Puskesmas Sepatan, Puskesmas Balaraja, Puskesmas Sindang Jaya, Puskesmas Kelapa Dua dan Puskesmas Rajeg. Pada tahun 2016, 6 puskesmas telah ditetapkan Kementerian Kesehatan RI bersertifikat akreditasi Puskesmas dengan Strata Madya yaitu Puskesmas Jalan Kutai, Puskesmas Sepatan, Puskesmas Balaraja, Puskesmas Sindang Jaya, Puskesmas Kelapa Dua dan Puskesmas Rajeg.