

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
DI RSUD Dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Oleh:

IRVAN DWI KURNIAWAN

NIM P2.06.20.5.19.018

**PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN DAN  
PENDIDIKAN PROFESI NERS  
JURUSAN KEPERAWATAN  
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA**

**2023**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
DI RSUD Dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Oleh:

IRVAN DWI KURNIAWAN

NIM P2.06.20.5.19.018

**PRODI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN DAN  
PENDIDIKAN PROFESI NERS  
JURUSAN KEPERAWATAN  
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN  
PERILAKU *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
DI RSUD Dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA

SKRIPSI

Oleh:

IRVAN DWI KURNIAWAN

NIM P2.06.20.5.19.018

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan didepan dewan penguji  
pada ujian sidang hasil skripsi pada tanggal 21 Juni 2023.

**Penguji I**

**Dr. Peni Cahyati, S.Kp., M.Kes**  
NIP. 196406221986032003

**Penguji II**

**Penguji II**

**Dudi Hartono, Ns., M.Kep**  
NIP. 197105121992031002

**Dr. H. Iwan Somantri, S.Kp., M.Kep**  
NIP. 196711182000031001

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya**

**Dudi Hartono, Ns., M.Kep**  
NIP. 197105121992031002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Dwi Kurniawan

NIM : P2.06.20.5.19.018

Prodi : Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Perilaku  
*Ogranizational Citizenship Behavior (OCB)* Di RSUD Dr. Soekardjo  
Tasikmalaya

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tasikmalaya, 19 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Irvan Dwi Kurniawan

NIM. P2.06.20.5.19.018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul " Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat tugas akhir pada program studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners di jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyiapkan skripsi ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Ibu Hj. Ani Radiati R, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. Bapak Dudi Hartono, S.Kep, Ners., M.Kep, selaku Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Bapak Ridwan Kustiawan, S.Kep, Ners., M.Kep, Sp.Kep Jiwa, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
4. Ibu Dr. Hj. Peni Cahyati, S.Kp., M.Kes, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis selama penyusunan proposal ini sehingga proposal ini dapat diselesaikan.

5. Seluruh staf dan dosen Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, yang telah memberikan bimbingan sejak penulis mengikuti perkuliahan.
6. Orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang sudah mendukung serta mendoakan penulis demi kelancaran dalam menempuh pembuatan proposal skripsi ini.
7. Seluruh rekan – rekan Angkatan 1 Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners yang selalu berjuang bersama-sama penyelesaian skripsi.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memaparkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih perlu perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memperoleh persetujuan dari pihak-pihak terkait dan dapat menjadi landasan yang kuat untuk penelitian selanjutnya. Sekali lagi, terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini.

Tasikmalaya, 19 Juni 2023

Penulis

Prodi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners

Jurusan Keperawatan

Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Irvan Dwi Kurniawan

Pengaruh Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Perilaku  
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di RSUD Dr. Soekardjo

Tasikmalaya

**ABSTRAK**

Kepuasan kerja dari karyawan sangat menentukan kepuasan pelanggan karena karyawan yang mengalami kepuasan dalam pekerjaannya akan menunjukkan perilaku dan aktivitas yang *citizenship*. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang baik perawat harus mau melakukan tugas “ekstra” selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan. Perilaku prososial atau tindakan “ekstra” yang melebihi deskripsi peran yang ditetapkan organisasi tersebut dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan kerja, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya. Metode penelitian ini menggunakan survey. Pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan jumlah sampel 152 orang perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya dapat diinterpretasikan berada pada kategori cukup baik. Serta pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya terdapat pengaruh positif, dimana semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan, akan mengakibatkan meningkatnya terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Undergraduate Study Program of Applied Nursing and Professional Nurses*

*Nursing major*

*Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*

*Irvan Dwi Kurniawan*

*The Effect of Job Satisfaction in Improving Organizational  
Citizenship Behavior (OCB) in RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya*

*ABSTRACT*

*Job satisfaction from employees greatly determines customer satisfaction because employees who experience satisfaction in their work will show citizenship behavior and activities. To meet the demands of the community for good quality health services, nurses must be willing to do "extra" tasks besides the main tasks nurses must do. Prosocial behavior or "extra" actions that go beyond the role descriptions set by the organization are called organizational citizenship behavior (OCB). This study aims to determine job satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB) behavior, and the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) behavior in RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya. This research method uses a survey. Sampling using random sampling with a sample of 152 nurses. The results showed that the job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) of nurses at RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya can be interpreted to be in the pretty good category. As well as the effect of job satisfaction on the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of nurses at RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya has a positive effect, where the better job satisfaction is felt, it will result in an increase in the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of nurses at RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya.*

*Keywords: Job satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB).*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Keaslian Penelitian .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Pengertian Manajemen .....	9
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.3. Kepuasan Kerja .....	12
2.4. Organizational Citizenship Behaviors (OCB).....	17
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS/PERTANYAAN PENELITIAN .....	21
3.1. Kerangka Konseptual .....	21
3.2. Hipotesis .....	23
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	24
4.1. Desain Penelitian .....	24
4.2. Populasi, Sampel dan Sampling .....	24
4.3. Variabel Penelitian.....	26
4.4. Definisi Operasional.....	26
4.5. Tempat Penelitian .....	28
4.6. Waktu Penelitian.....	28

4.7.	Instrumen Penelitian.....	28
4.8.	Prosedur Pengumpulan Data .....	29
4.9.	Analisa Data .....	29
4.10.	Etika Penelitian.....	30
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		31
5.1.	Gambaran Umum RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya .....	31
5.2.	Karakteristik Responden .....	31
5.3.	Analisis Univariat.....	32
5.4.	Analisis Bivariat .....	38
5.5.	Pembahasan .....	41
BAB 6 PENUTUP.....		50
6.1.	Kesimpulan.....	50
6.2.	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....		52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 4. 1 Frame Penelitian.....	26
Tabel 4. 2 Operasional Penelitian.....	27
Tabel 5. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	31
Tabel 5. 2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	32
Tabel 5. 3 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja .....	32
Tabel 5. 4 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata Variabel Penelitian .....	33
Tabel 5. 3. 1 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya (n=152).....	33
Tabel 5. 3. 2 Rekapitulasi Jawaban Variabel Perilaku OCB Perawat di RSUD Dr. Soekardjo Tasikmalaya (n=152).....	36
Tabel 5. 4. 1 Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 5. 4. 2 Pengujian Hipotesis X Terhadap Y .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Struktur Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Perilaku Organizational Chitizenship Behavior (OCB) .....	40
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	56
Lampiran 2 Informed Consent .....	60
Lampiran 3 Hasil Pengolahan data Komputer .....	61
Lampiran 4 Ijin Penelitian.....	69
Lampiran 5 Dokumentasi.....	70