

# ANALISIS *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PEGAWAI BAGIAN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT DI KOTA PEKANBARU

ISKANDAR

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau (STIER)  
Jln. HR. Subrantas 57 Panam Pekanbaru 28293 Telp. (0761) 63237  
E-mail : [iskandar1048@yahoo.com](mailto:iskandar1048@yahoo.com)

*Abstract, This research was conducted at Ibnu Sina Hospital Pekanbaru located on the street Jalan Melati No. 60 Pekanbaru. The purpose of this study to determine and analyze the influence of individual characteristics, organizational climate and organizational commitment either simultaneously or partially on Organizational Citizenship Behavior on the part of employees inpatient Ibnu Sina Hospital Pekanbaru. To achieve these objectives the research is done by using the sample of 61 people, using the method of accidental sampling. Data analysis method using simultaneous test and partial test (multiple linear regression analysis with SPSS Windows version 20). Partial test results partial on variable individual characteristics, organizational climate and organizational commitment has a positive and significant impact on Organizational Citizenship Behavior on the part of employees inpatient Ibn Sina Hospital Pekanbaru. R. Square value ( $R^2$ ) of 0778 (77.8%) explained that the Organizational Citizenship Behavior in the employee section inpatient Ibn Sina Hospital Pekanbaru can be explained by factors of individual characteristics, organizational climate and organizational commitment which amounted to 77.8%. Recommendations to the authors propose is expected to Ibn Sina Hospital Pekanbaru to further improve the organizational commitment variables to be improved is because employees feel Ibnu Sina Hospital Pekanbaru must support what is done by the employees.*

*Keyword: Characteristics, Climate, Commitment and OCB*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlu hendaknya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan aset untuk perusahaan. Apabila hal ini dapat tercapai, akan

tercipta hubungan dan sinergi yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut.

Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang

Analisis *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bagian Rawat Inap Pada Rumah Sakit Di Kota Pekanbaru (Iskandar)

kemudian dikenal *organizational citizenship behavior* (OCB).

Dalam era globalisasi sekarang ini persaingan begitu ketat. Suatu organisasi akan dapat terus bertahan, bersaing bahkan terus berkembang apabila kinerja organisasi berjalan dengan baik Katz dalam Pradhiptya (2013), ada tiga kategori perilaku karyawan yang diperlukan agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien, yaitu: (a) Karyawan harus berada dalam sistem, melalui proses rekrutmen, rendahnya absensi, dan turn-over. (b) Karyawan melakukan peran yang diminta sesuai dengan *job description* yang telah ditetapkan. (c) Menunjukkan perilaku inovatif dan spontan diluar *job description* yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

Perilaku yang diharapkan oleh organisasi ini tidak hanya perilaku in-role (poin a dan b), tapi juga perilaku *extra-role* (poin c). Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Novliadi (dalam Pradhiptya, 2013). OCB adalah suatu perilaku *extra-role* (tidak tercantum dalam job description serta tidak berkaitan dengan sistem reward) yang penting dimiliki oleh individu/karyawan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi atau perusahaan. Menurut Rivai (2006:71) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain

Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha karyawan

tersebut kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Menurut Rivai (2006:71) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri khusus, sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang dimiliki seseorang yang membedakannya dengan orang lain.

Karakteristik individu yang didefinisikan sebagai orang yang beraktualisasi diri mengenai: Kemampuan mempersepsi orang dan kejadian-kejadian dengan akurat, kemampuan melepaskan diri sendiri dari kekalutan kehidupan, orientasi masalah tugas, kemampuan untuk memperoleh kepuasan pribadi dari pengembangan pribadi dalam melakukan suatu hal yang berharga, kapasitas untuk mencintai dan mengalami kehidupan dengan cara yang sangat mendalam, ketertarikan pada tujuan apa yang karyawan sedang kerjakan, kreativitas yang tinggi dalam bekerja.

Tabel 1

Jumlah Perawat Rawat Inap Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2010-2014.

Tahun	Perawat Rawat Inap		Jumlah (orang)
	Laki-laki	Perempuan	
2010	26	112	138
2011	32	117	149
2012	25	117	142
2013	27	121	148
2014	29	128	157

Sumber: Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, 2015

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah perawat perempuan lebih banyak dan perawat laki-laki lebih sedikit. Pada dasarnya jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang dalam bertindak atau dalam mengambil suatu keputusan. Banyak orang berpendapat dimana wanita lebih tenang dalam menghadapi suatu permasalahan dibandingkan dengan laki-laki. Maka

dari itu ada kemungkinan jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat hasil kerja. Disamping itu perawat perempuan lebih mudah termotivasi dan terpengaruh dengan hal-hal baru.

Karakteristik individu bukanlah satu-satunya faktor yang berpengaruh terhadap jalannya suatu organisasi. Selain karakteristik individu, kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Menurut Siswanto (2005:84) bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Menurut Taiguri dan Litwin dalam Wirawan (2007:121) mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi. Kualitas lingkungan organisasi ini dialami oleh para karyawan di dalam organisasinya tersebut dalam bentuk nilai, ciri atau sifat organisasinya.

Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu sebagai pendorong timbulnya OCB

dalam organisasi. Di samping itu, seorang karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan senantiasa berusaha untuk mengembangkan diri demi kemajuan organisasi. Menurut Sakina (2009), hilangnya komitmen karyawan berarti organisasi kehilangan dukungan dan loyalitas dari karyawan. Karyawan yang tidak berkomitmen cenderung tidak peduli dengan tujuan organisasi, melanggar aturan, dan kehilangan gairah dalam bekerja. Sikap-sikap seperti itu akhirnya berpengaruh terhadap kinerjanya, yang lebih lanjut akan mempengaruhi daya saingnya dengan para kompetitor. Dengan demikian terlihat jelas bahwa komitmen terhadap organisasi sangat penting dan vital bagi kehidupan organisasi. Keberhasilan suatu rumah sakit bukan semata-mata ditentukan oleh fasilitas-fasilitas rumah sakit yang tersedia, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan.

Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru memiliki 196 perawat dan memiliki 3 jenis pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada dibawah ini :

Tabel 2  
Jumlah Perawat Pada Setiap Instalasi pada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2014.

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Perawat
1	Rawat jalan	17 orang
2	Rawat inap	157 orang
3	UGD	22 orang
Jumlah		196 orang

Sumber: Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, 2015

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa terdapat 3 jenis pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit

Ibnu Sina pekanbaru beserta jumlah perawatnya yakni rawat jalan berjumlah 17 perawat, rawat inap berjumlah 157 perawat dan UGD berjumlah 22 perawat. Dalam menjalankan aktivitasnya Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru menyediakan pelayanan bagi umum berupa jasa yang bermutu dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak serta turut aktif dalam melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang kesehatan. Untuk itu Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru membangun dan melengkapi fasilitas-fasilitas guna mempertinggi pelayanan terhadap masyarakat

Fenomena yang ada sekarang adalah banyaknya rumah sakit yang berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanannya dengan tujuan untuk menarik kepercayaan masyarakat, baik itu peningkatan fasilitas yang ada (sarana dan prasarana) ataupun kualitas dari sumber daya manusianya. Dalam hal ini peneliti lebih menekankan pada kepuasan kerja perawat mengingat tenaga perawat merupakan mayoritas dari karyawan di rumah sakit, selain itu perawat merupakan seseorang yang berinteraksi selama 24 jam dengan pasien.

Kepribadian perawat akan mempengaruhi perilaku-perilaku perawat tersebut. Salah satu cara mensukseskan organisasi adalah dengan menumbuhkan komitmen perawat untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu dengan adanya kualitas kehidupan kerja yang baik. Selain komitmen organisasi perilaku positif perawat yang lainnya yang dapat memberikan kontribusi terhadap Rumah Sakit adalah perilaku OCB. Perilaku OCB

perawat merupakan perilaku perawat yang bekerja melebihi diskripsi kerja formal yang di berikan Rumah Sakit dengan sukarela dan memberi kontribusi pada keefektifan dan efisiensi fungsi orgnisasi serta secara tidak langsung dihargai oleh Rumah Sakit.

Dari hasil pra survey dilapangan, penulis menemukan fenomena kinerja perawat yang berkaitan dengan karakteristik individu, diketahui bahwa pada saat bekerja beberapa perawat kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, kurang memiliki sikap percaya diri, dan memiliki ketergantungan pada rekan kerja dalam melakukan pekerjaannya.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh Bagaimana pengaruh karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru ?
- 2). Bagaimana pengaruh karakteristik individu secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru ?
- 3). Bagaimana pengaruh iklim organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru?
- 4). Bagaimana pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru?

Adapun tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu, iklim organisasi dan

komitmen organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik individu secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. 3). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh iklim organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. 4). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

## TELAAH PUSTAKA

Menurut Organ (2013:8) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi / karyawan yang: tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya.

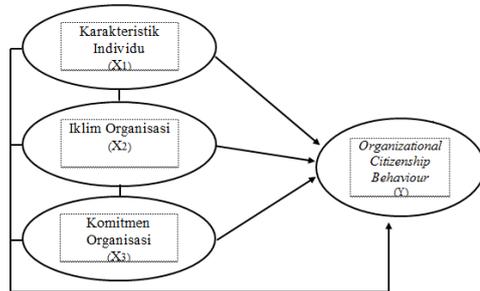
Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif Thoha (2003:27) dalam Sugijanto (2011:10). Karakteristik-karakteristik ini sangat beragam, setiap perusahaan tentunya dapat memilih seorang karyawan yang mempunyai

kriteria yang baik dan karakteristik ini juga harus sesuai dengan apa yang diinginkan Perusahaan.

Menurut Organ (2013:30) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apayang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Sedangkan iklim secara luas menggambarkan persepsi bersama menyangkut berbagai hal yang ada di sekeliling kita. Secara sempit iklim diartikan sebagai persepsi bersama mengenai kebijakan organisasi dan prosedur pelaksanaan, baik secara formal maupun informal..

Menurut Robins dan Coulter (2010:40) komitmen organisasi adalah “derajat di mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut”. Menurut Robbins dan Judge (2010:35) komitmen organisasi sebagai “sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi”.

Gambar 1  
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Olahan, 2016.

### Hipotesis

Berdasarkan telaah teoritis dan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mengemukakan hipotesa yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
2. Karakteristik individu secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
3. Iklim organisasi secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
4. Komitmen organisasi secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

### METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru yang berlokasi di jalan Jalan Melati No. 60 Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai bagian rawat inap yang bekerja di Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2015 dengan jumlah populasi 157 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*. Menurut Umar (2005:108) *Accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Dan pengambilan jumlah sampelnya adalah dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel  
 N = Ukuran populasi  
 e = Persen kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misalnya 10%

maka :

$$n = \frac{157}{1 + 157 (0,1)^2}$$

$$n = 61$$

Berdasarkan perhitungan, diperoleh sampel sebesar 61 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematika, sedangkan data kualitatif berupa data yang tidak dapat diukur dengan angka ataupun ukuran lain yang sifatnya eksak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian, merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. (Sugiyono, 2005:72).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kuesioner, wawancara dan observasi (Umar, 2005:46).

- a. Kuesioner yaitu teknik penumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya tentang sejauh mana pengaruh karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
- b. Wawancara yaitu dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru untuk dapat memperoleh informasi mengenai hal, kondisi, serta situasi yang bersangkutan dengan masalah yang sedang dilakukan penelitian.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode :

1. Analisis.
2. Analisis kuantitatif.

#### **Uji Intrumen**

Hasil penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil kesimpulan tergantung pada kualitas data dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Untuk itu, dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data sebagai berikut :

#### **Uji Validitas**

Sebelum dilakukan pengolahan data maka perlu dilakukan pengujian data terhadap variabel tersebut. Dalam penggunaan alat analisis kuesioner maka uji validitas wajib untuk dilakukan. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas internal dengan menggunakan analisis faktor, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Sedangkan rumus yang digunakan yaitu korelasi *Product Moment* oleh Pearson (Priyatno, 2009:31). (lihat lampiran).

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui item-item atau pertanyaan yang valid dalam menentukan sebuah variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi ( $r$ ) hitung dengan  $r$  tabel. Dimana kriteria pengujiannya jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dikatakan item pertanyaan tersebut valid dan jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid dan dinyatakan

pertanyaan tersebut gugur. Hasil pengujian validitas adalah seperti :

Tabel 3  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Person correlation	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Organizational Citizenship Behaviour (Y)	Y.1	,670**	0,252	Valid
	Y.2	,792**	0,252	Valid
	Y.3	,824**	0,252	Valid
	Y.4	,701**	0,252	Valid
	Y.5	,763**	0,252	Valid
Karakteristik individu (X1)	X1.1	,702**	0,252	Valid
	X1.2	,743**	0,252	Valid
	X1.3	,792**	0,252	Valid
	X1.4	,756**	0,252	Valid
	X1.5	,728**	0,252	Valid
	X1.6	,785**	0,252	Valid
	X1.7	,782**	0,252	Valid
	X1.8	,599**	0,252	Valid
Iklim organisasi (X2)	X2.1	,879**	0,252	Valid
	X2.2	,860**	0,252	Valid
	X2.3	,870**	0,252	Valid
	X2.4	,827**	0,252	Valid
	X2.5	,800**	0,252	Valid
	X2.6	,719**	0,252	Valid
Komitmen Organisasi (X3)	X3.1	,818**	0,252	Valid
	X3.2	,731**	0,252	Valid
	X3.3	,764**	0,252	Valid
	X3.4	,822**	0,252	Valid
	X3.5	,741**	0,252	Valid
	X3.6	,807**	0,252	Valid
	X3.7	,819**	0,252	Valid
	X3.8	,793**	0,252	Valid
	X3.9	,629**	0,252	Valid
	X3.10	,800**	0,252	Valid

Sumber : Data Olahan, 2016.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 29 item pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansi 5%  $df = n - 2$  ( $61 - 2$ ) = 58  $r_{tabel} = 0.252$ .

### Uji Realibilitas

Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Pengujian

realibilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

Tabel 4  
Hasil Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
Organizational Citizenship	0,802	0,60	Reliabel
Karakteristik individu	0,864	0,60	Reliabel
Iklim organisasi	0,902	0,60	Reliabel
Komitmen organisasi	0,918	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan, 2016.

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

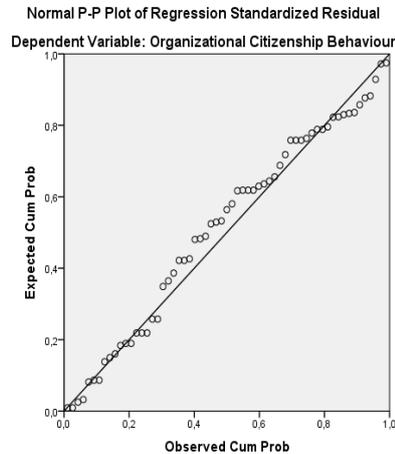
### Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah rata-rata data yang diperoleh berdistribusi normal. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal dari grafik *P-P of Regression Standarized Residuals*. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun, jika data (titik) tersebar acak maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dari grafik *Normal Probability Plot* dibawah ini dapat dilihat bahwa sebaran data tersebar disekitar garis diagonal (tidak berpenjar jauh dari garis diagonal) maka dapat dikatakan persyaratan normalitas data terpenuhi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Berdasarkan

sampel data ( $n = 43$ ), keadaan tersebut dapat dilihat dari Gambar berikut:

Gambar 2  
Grafik Normal Probability Plot



Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari gambar diatas didapat dilihat bahwa data tersebar disekitar garis diagonal (tidak terpenjar jauh dari garis diagonal). Ddapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data ddaapat terpenuhi. Dengan demikian pengujian statistik berupa uji determinasi dan uji t dapat dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis.

### Rekapitulasi Hasil Regresi Linear berganda.

Tabel 5  
Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel bebas	Koefisien regresi
Constanta	6,689
Karakteristik individu	0,146
Iklim organisasi	0,132
Komitmen organisasi	0,127

Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi dari  $b_1, b_2, b_3$ , bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan

menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya, seperti:

- Konstanta sebesar 6,689, artinya jika faktor karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi (X) nilainya adalah 0, maka *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru (Y) nilainya positif yaitu sebesar 6,689.
- Nilai Koefisien faktor karakteristik individu (0,146) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor karakteristik individu sebesar 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan berubah naik sebesar 0.146 satuan dari perubahan faktor karakteristik individu.
- Nilai Koefisien faktor iklim organisasi (0,132) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor iklim organisasi sebesar 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan berubah naik sebesar 0.132 satuan dari perubahan faktor iklim organisasi.
- Nilai Koefisien faktor komitmen organisasi (0,127) menunjukkan bahwa setiap perubahan kenaikan faktor komitmen organisasi sebesar 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan berubah naik sebesar 0.127 satuan dari perubahan faktor komitmen organisasi.

### Uji Hipotesis

#### Pembuktian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).

Pembuktian hipotesis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara mersama-sama terhadap variabel terikatnya. Dimana variabel bebasnya terdiri dari variabel karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi, serta variabel terikatnya yaitu *Organizational Citizenship Behavior*

pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Tabel 6

Koefisien Regresi Variabel Bebas secara Simultan Terhadap Variabel Terikat

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257,057	3	85,686	66,658	,000 <sup>a</sup>
	Residual	73,271	57	1,285		
	Total	330,328	60			

Sumber : Data Olahan, 2016.

Dengan demikian hipotesis yang mengatakan karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru diterima.

Dari hasil perhitungan tersebut maka karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

#### Pembuktian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pembuktian Hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, yakni *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dari tiga variabel bebas yang diteliti.

Berdasarkan pada hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 20, diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dengan variabel bebas yang diteliti. Yaitu seperti yang dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7

Koefisien Regresi Variabel Bebas secara Parsial Terhadap Variabel Terikat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	6,689	,858			7,792	,000		
Karakteristik Individu	,146	,064	,329	,2302	2,302	,025	,191	5,242
Iklim Organisasi	,132	,062	,237	,2142	2,142	,036	,318	3,145
Komitmen Organisasi	,127	,048	,368	,2642	2,642	,011	,200	4,991

Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari tabel diatas maka dapat dibuktikan kebenaran hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan :

- Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  bahwa variabel bebas dapat menerangkan bahwa benar terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.
- Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  bahwa variabel dapat menerangkan tidak terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ )

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= \alpha/2 : n-k-1 \\
 &= 0,05/2 : 61 - 3 - 1 \\
 &= 0,025 : 58 \\
 &= 2,002
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil pengujian pada variabel faktor karakteristik individu ( $X_1$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,302 dengan sig. 0,025. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha$  (0,05) ( $2,302 > 2,002$  atau  $0,025 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  atau karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Bedasarkan hasil pengujian pada variabel faktor iklim organisasi ( $X_2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,142 dengan sig, 0,036. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha$  (0,05) ( $2,142 > 2.002$  atau  $0,036 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  atau iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

Kemudian berdasarkan hasil pengujian pada variabel faktor komitmen organisasi ( $X_3$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,642 dengan sig.0,011. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha$  (0,05) ( $2,642 > 2.002$  atau  $0,011 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  atau komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

### Koefisien Determinasi $R^2$

Apabila nilai R mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang cukup kuat. Berikut hasil dari

pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 8  
Hasil Output SPSS

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.767	1,134	1,976

Sumber : Data Olahan, 2016.

### Hasil Output SPSS.

nilai R. Square ( $R^2$ ) sebesar 0.778 (77,8%) ini menerangkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dapat diterangkan oleh faktor karakteristik individu, iklim organisasi dan komitmen organisasi yakni sebesar 77,8%. Sedangkan sisanya sebesar 22,2% menggambarkan variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Adapun simpulan yang dapat diambil adalah:

1. Hasil pengujian pada variabel faktor karakteristik individu ( $X_1$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,302 dengan sig. 0,025. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha$  (0,05) ( $2,302 > 2.002$  atau  $0,025 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  atau karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap

*Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.

2. Hasil pengujian pada variabel faktor iklim organisasi ( $X_2$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,142 dengan sig, 0,036. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha (0,05) (2,142 > 2,002$  atau  $0,036 < 0,05)$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  atau iklim organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
3. Hasil pengujian pada variabel faktor komitmen organisasi ( $X_3$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,642 dengan sig.0,011. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2,002 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau sig.  $< \alpha (0,05) (2,642 > 2,002$  atau  $0,011 < 0,05)$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  atau komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru.
4. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa ketiga variabel penelitian tersebut diatas, terbukti memberikan pengaruh

yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru. Dimana faktor yang paling dominan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah faktor komitmen organisasi.

### Saran

Dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan masukan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru untuk dapat lebih meningkatkan pada variabel komitmen organisasi yang diwakili oleh perasaan yang kuat dari anggota untuk tetap bertahan dalam organisasi, sensitive oleh pengaruh dari organisasi lain, Memiliki dedikasi dan pengabdian total kepada organisasi, Berbuat yang terbaik untuk kepentingan organisasi dan Memiliki ikatan emosional yang kuat dengan organisasi untuk lebih ditingkatkan lagi ini dikarenakan pegawai merasa Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru harus mendukung apa yang dikerjakan oleh pegawai.
2. Selanjutnya pada variabel iklim organisasi, merupakan faktor yang lemah dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai bagian rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru, diharapkan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan atau minimal mempertahankan ke tiga variabel tersebut guna meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Organ, D.W., et.al. 2006 *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Pradhiptya, Anja Raksa, 2013, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dengan Mediasi Komitmen Organisasional, Jurnal, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Priyatno, Dwi, 2009. *Mandiri Belajar SPSS. Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. MediaKom. Yogyakarta.
- Rivai, V. 2006. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Edisi Kedua . Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2010). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua Belas. Jakarta : Salemba Empat.
- Sukarna, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung; Alfabeta.
- Thoha, 2011, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia* Cetakan 1, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Umar, Husein, 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wirawan, 2007. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor