



Hubungan Komitmen Kerja Perawat terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di RSUD Mitra Sejati Medan

Basri¹, Melisa Putri Panjitan²

^{1,2}Institut Kesehatan (INKES) Sumut Medan, Jl. Jamin Ginting, Medan-Indonesia
Email: basririfki@gmail.com

ABSTRAK

Komitmen kerja perawat merupakan tingkat kepercayaan, keterikatan individu terhadap tujuan dan mempunyai keinginan untuk tetap berada dalam rumah sakit, keinginan untuk berprestasi lebih baik dalam organisasi kerja. Jadi seorang perawat yang memiliki komitmen kerja yang baik akan memiliki *OCB* yang baik pula. Tujuan untuk mengetahui hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sejati Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *deskriptif korelasi* dengan *cross sectional design*, populasi yaitu sebagian dari perawat yang memenuhi kriteria inklusi. Sampel penelitian ini 36 responden yang didapat dengan menggunakan *simple random sampling*. Instrument yang digunakan yaitu kuesioner komitmen kerja dengan kuesioner *OCB*. Instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner dalam rentang komitmen kerja baik dan tidak baik, dan kuesioner *OCB* dalam rentang *OCB* tinggi dan rendah. Hasil penelitian karakteristik responden menunjukkan mayoritas perawat memiliki komitmen kerja yang baik yaitu 27 responden (75,0%) dibanding komitmen kerja tidak baik sebanyak 9 responden (25,0%) dan terdapat *OCB* yang tinggi yaitu sebanyak 27 responden (75,0%). Uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sejati Medan ($P = 0,000 < \alpha 0,05$). Disarankan kepada seluruh perawat RSUD Mitra Sejati Medan untuk semakin meningkatkan komitmen dalam bekerja dan meningkatkan *OCB* dalam Rumah Sakit agar tercapainya pelayanan yang maksimal serta keselamatan pada pasien terkhusus dalam bidang penerapan asuhan keperawatan.

Kata kunci : Komitmen kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

ABSTRACT

Nurse work commitment is a level of trust, individual attachment to goals and have a desire to remain in the hospital, a desire to perform better in work organizations. So a nurse who has a good work commitment will have a good OCB too. The aim is to find out the relationship between nurses' work commitments and the organizational Citizenship Behavior (OCB) nurses at Mitra Sejati Hospital, Medan. This study uses a descriptive correlation research with cross sectional design, the population is part of the nurses who meet the inclusion criteria. The sample of this study was 36 respondents obtained using simple random sampling. The instrument used was the work commitment questionnaire with the OCB questionnaire. The research instrument used in the form of a questionnaire in the range of work commitments good and not good, and OCB questionnaire in the range of high and low OCB. The results of the characteristics of the respondents showed that the majority of nurses have a good work commitment, 27 respondents (75.0%) compared to 9 months (25.0%) of bad working committees and there is a high OCB of 27 respondents (75.0%) . Chi Square test showed that there was a relationship between nurses' work commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) nurses in Mitra Sejati Hospital, Medan ($P = 0,000 < \alpha 0.05$). It is recommended to all nurses at Mitra Sejati Hospital in Medan to further increase their commitment to work and improve OCB in hospitals to achieve maximum service and safety for patients specifically in the field of applying nursing care. Garbage Disposal Site of Medan City



is surrounded by residence of scavengers, so that the settlements are dense and slum and have the potential for disease to occur in the community. Scavengers generally have low education and lack of maintenance of their home environment sanitation. The research objective was to analyze the effectiveness of providing health information to scavenger knowledge about home environmental sanitation in the garbage Disposal Site of Medan City. This type of research is a quasi-experimental design with a pretest-posttest group design. The population of the study was all scavengers in the Garbage Disposal Site of Medan City whose samples were taken purposively by 30 people. Data analysis used the Wilcoxon test with 95% confidence interval (CI). The results showed that giving health information using power point presentation proved effective in increasing the knowledge of scavengers in Garbage Disposal Site of Medan City with an increase in the average value of knowledge from 10.87 (SD = 3.35) to 12.10 (SD = 3.29) with $p = 0.001$. It is recommended that the Public Health Center makes a health education program using power point presentations continuously about house sanitation to the scavengers in the prevention of diseases.

Keywords: Work commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB).

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tuntutan pelayanan kesehatan juga sejalan dengan visi Indonesia sehat 2010 dimana masyarakat harus hidup dalam lingkungan yang sehat, dengan perilaku sehat dan mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan untuk bermutu secara adil dan merata sehingga akan berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat (Riansyah, 2018).

Kemajuan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan berdampak besar terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang diberikan oleh tenaga perawat profesional, dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja secara mandiri dan dapat pula bekerja sama dengan profesi lain. Perawat merupakan karyawan lini depan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting pada keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi konsumen. Hal ini disebabkan karena jumlahnya yang dominan (50-60%) dari seluruh tenaga yang ada, dan bertugas merawat serta menjaga pasien selama 24 jam sehari. Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan, sehingga kondisi ini memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu komitmen kerja perawat dapat dilihat dengan upaya terbaik yang diberikan perawat, kepada pengguna jasa sehingga akan memberikan dampak positif terhadap organisasi atau *OCB* di Rumah Sakit (Fitria, 2015).

Komitmen kerja perawat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan, keterikatan individu terhadap tujuan dan mempunyai keinginan untuk tetap berada dalam rumah sakit. Seorang perawat yang mempunyai komitmen kerja yang baik maka akan memiliki kinerja yang baik dalam menerapkan asuhan keperawatan. Seorang perawat yang memiliki komitmen dalam bekerja akan mempunyai kinerja yang baik maka penerapan keselamatan pasien juga dapat tercapai. Komitmen kerja bagi perawat adalah identifikasi kekuatan yang terkait dengan nilai-nilai dan tujuan untuk memelihara keanggotaan dalam rumah sakit. Komitmen kerja perawat yang baik terhadap rumah sakit ditunjukkan dengan prestasi yang lebih baik dengan terlibat aktif melaksanakan asuhan keperawatan. Komitmen kerja Hubungan Komitmen Kerja Perawat terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) 571 Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Oleh : Basri, Melisa Putri Panjitan

juga dapat menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap rumah sakit karena ingin tetap bertahan menjadi anggota rumah sakit. Perawat yang memiliki komitmen kerja yang baik, maka akan memiliki keinginan untuk berprestasi lebih baik dalam organisasi kerja serta keinginan yang kuat untuk bertahan menjadi anggota rumah sakit dan kemauan untuk berusaha sekuat tenaga melaksanakan tugas dan kewajiban demi kepentingan organisasi dengan kata lain perawat harus memiliki *OCB* yang tinggi dalam organisasi (Krisnawati, 2016).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. *OCB* menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada kinerja terbatas yang disyaratkan oleh organisasi (Andriani dalam Fitria, 2015).

Dengan adanya *OCB* yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini diharapkan perawat dapat lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih maksimal dan optimal (Riansyah, 2018).

Masalah mutu tidak hanya di Indonesia. Di Kenya mutu pelayanan keperawatan baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8% (Wanjau et al, 2012; Ndambuki, 2013). Di Jawa Tengah mutu pelayanan keperawatan yang baik 98,5% kepuasan pasien 63,2% (Sukardjo, 2012). Di Manado, mutu pelayanan keperawatan yang baik 75%, kepuasan pasien 73% (Rattu, 2014; Oroh et al, 2014). Di Sumatera Barat, mutu pelayanan keperawatan baik 55,8%, kepuasan pasien 53% (Putra, 2013; Anuari, 2012). Berdasarkan beberapa hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan baik sekitar 70,1% dengan kepuasan pasien sekitar 64,3%. Rendahnya mutu layanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan. Dua dari 6 indikator mutu pelayanan keperawatan klinik adalah kenyamanan dan kepuasan (Kemenkes, 2012). Menurut (Naidu, 2011) hasil akhir pelayanan adalah puas tidaknya terhadap pelayanan dan fasilitas menimbulkan kenyamanan. Oleh sebab itu kenyamanan dan kepuasan dijadikan sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan (Laschinger dalam Agritubella, 2018).

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Riansyah, 2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian yang dilakukan oleh (Krisnawati, 2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara motivasi dan komitmen kerja dengan penerapan keselamatan pasien dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap penerapan keselamatan pasien adalah komitmen kerja perawat. Pada penelitian (Fitria, 2015) menyatakan bahwa ada peranan yang bersifat positif antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat. Penelitian yang dilakukan oleh (Prastiyani, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *OCB*, *OCB* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat, dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Mitra Sehati Medan, pada bulan Januari 2019, terdapat jumlah perawat sebanyak 181 orang, yang terdiri dari perawat laki-laki sebanyak 25 orang dan perawat perempuan sebanyak 156 orang. Berdasarkan hasil wawancara dan dari 11 orang pasien sebagai pemakai jasa yang sedang dirawat inap di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan tahun 2019 di dapatkan hasil bahwa terdapat 5 orang atau (45,5%) pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan, sedangkan 6 orang atau (54,5%) pasien lagi mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan. Pasien yang menyatakan tidak puas dikarenakan komunikasi perawat yang kurang baik, caring perawat, respon perawat dan tindakan perawat yang kurang baik, dan kurang teliti dalam melakukan pemberian obat pada pasien.

Berdasarkan fenomena dan masalah diatas peneliti tertarik untuk meneliti komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di RSUD Mitra Sehati Medan dengan judul penelitian: “Hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sehati Medan”. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang diatas maka rumusan penelitian adalah bagaimana hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan Tahun 2019.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Rancangan penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi dengan *cross sectional design* dimana penelitian akan mencari, menjelaskan suatu hubungan, memperkirakan, dan menguji berdasarkan teori yang ada. Penelitian korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan korelatif antar variabel dimana jenis penelitiannya akan menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada saat itu (Nursalam, 2013). Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan Tahun 2019.

2.2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian (Arikunto, 2013). Populasi juga merupakan generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang sedang bekerja di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan tahun 2019. Populasi pada penelitian ini sebanyak 181 orang perawat.

2.3. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2010). Sampel juga merupakan sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Peneliti menggunakan *simple random sampling*, yang merupakan suatu *teknik sampling* yang dipilih secara acak, cara ini dapat dilakukan bila analisa penelitian cenderung bersifat *deskriptif* atau bersifat umum. Setiap unsur populasi harus memiliki kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. Rumus yang digunakan untuk pengambilam sampel adalah:

$$n = 20\% \times N$$
$$20$$

$$n = \frac{\quad}{100} \times 181$$

$$n = 36,2$$

$$n = 36$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi (181 Orang)

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 orang. Variabel komitmen kerja diukur dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah sebanyak 15 pernyataan. Petunjuk penggunaan alat ukur ini adalah: “Ya” bernilai 2 dan “Tidak” bernilai 1. Pengukuran kuesioner ini dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{30 - 15}{2}$$

$$P = 7,5$$

Penilaian :

Skor 15 - 23 : Kurang Baik

Skor 24 - 30 : Baik

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian dapat dijabarkan seperti pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur pada Perawat Laki-laki dan Perempuan di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30 th	12	33,3 %
2	31-40 th	17	47,2 %
3	41-50 th	7	19,4 %
	Total	36	100 %

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa umur responden yang paling tinggi adalah 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 17 orang (47,2 %) dan yang terendah umur 41 - 50 tahun yaitu sebanyak 7 orang (19,4 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	1	2,8 %
2	Perempuan	35	97,2 %
	Total	36	100 %

Tabel 2 di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 35 orang (97,2 %).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Kerja pada Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019

No	Lama Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-3 th	17	47,2 %
2	4-7 th	19	52,8 %

	Total	36	100 %
--	-------	----	-------

Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan lama kerja responden yang paling tinggi adalah 4 – 7 tahun yaitu sebanyak 19 orang (52,8 %).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	D3 Keperawatan	11	30,6 %
2	S1 Keperawatan	13	36,1 %
3	Ners	12	33,3 %
	Total	36	100 %

Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan pendidikan terakhir responden yang paling tinggi adalah S1 Keperawatan yaitu sebanyak 13 orang (36,1 %) dan yang terendah D3 Keperawatan yaitu sebanyak 11 orang (30,6 %).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jabatan pada Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019

No	Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perawat Pelaksana	31	86,1 %
2	Kepala Ruangan	5	13,9 %
	Total	36	100 %

Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan jabatan responden yang paling tinggi adalah perawat pelaksana yaitu sebanyak 31 orang (86,1 %).

Berdasarkan hasil penelitian, komitmen kerja perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019 dapat dilihat dari tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Komitmen Kerja Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019 (N = 36)

No	Komitmen Kerja	F	%
1	Tidak Baik	9	25,0
2	Baik	27	75,0
	Total	36	100,0

Berdasarkan tabel 6 di atas didapatkan bahwa responden yang memiliki komitmen kerja yang tidak baik sebanyak 9 orang (25,0 %), dan komitmen kerja yang baik sebanyak 27 orang (75,0 %).

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019 dapat dilihat dari tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2019 (N = 36)

No	Organizational Citizenship Behavior	F	%
1	Rendah	9	25,0
2	Tinggi	27	75,0
	Total	36	100,0

Berdasarkan tabel 7 di atas didapatkan bahwa responden yang memiliki *OCB* yang rendah sebanyak 9 orang (25,0 %), dan *OCB* yang tinggi sebanyak 27 orang (75,0 %).

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan komitmen kerja perawat dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada perawat dapat dilihat pada tabel 8 berikut :

Tabel 8. Tabulasi Silang Hubungan Komitmen Kerja Perawat Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat di RSUD Mitra Sejati Medan (N = 36)

Komitmen Kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				Total		P Value
	Rendah		Tinggi		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	9	25,0	0	0	9	25,0	0,000
Baik	0	0	27	75,0	27	75,0	
Total	9	25,0	27	75,0	36	100,0	

Berdasarkan tabel 8 di atas, hasil penelitian diketahui bahwa 9 responden (25,0 %) memiliki komitmen kerja yang tidak baik dengan *OCB* rendah, sedangkan 27 responden (75,0 %) mayoritas memiliki komitmen kerja yang baik dengan *OCB* yang tinggi. Berdasarkan *Uji Chi Square* didapat $P = 0,000 < 0,005$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan adanya hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sejati Medan Tahun 2019.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai hubungan komitmen kerja perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* perawat di RSUD Mitra Sejati Medan:

1. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap perawat di RSUD Mitra Sejati Medan Sumatera Utara, lebih banyak ditemukan perawat yang memiliki komitmen kerja yang baik yaitu 27 responden (75,0%) dibanding komitmen kerja tidak baik sebanyak 9 responden (25,0%).
2. Berdasarkan hasil penelitian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dilakukan pada perawat ditemukan ada *OCB* yang tinggi yaitu sebanyak 27 responden (75,0%).
3. Berdasarkan *Uji Chi Square* dengan derajat kemaknaan didapatkan $P = 0,000 < \alpha 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komitmen kerja perawat terhadap *OCB* perawat di RSUD Mitra Sejati Medan, Sumatera Utara tahun 2019.

5. Daftar Pustaka

- Agritubella, S. M., 2018, Kenyamanan dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi, *Jurnal Endurance*, 3 (1), URL:: <http://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>.
- Fitria, R. M. Dewi, R. S., dan Febriana, S. K. T., 2015, Peranan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Perawat, *Jurnal Ecopsy*, 2 (1).



- Handayani, S., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno, *PROFESI*, 14 (1).
- Krisnawati, K. M. S. Wijaya, I. P. G., dan Suarjana, K., 2016, Hubungan Motivasi dan Komitmen Kerja Perawat Dengan Penerapan Keselamatan Pasien di Ruang Intensif RSUP Sanglah Denpasar, Kabupaen Bangli, *Community of Publishing in Nursing*, 4 (3), ISSN: 2303-1298.
- Muninjaya, A. A. G., 2014, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, ISBN 978-979-044-594-9.
- Prastiyani, A. L., dan Srimulyani, V. A., 2017, Kepuasan Kerja dan Konsekuensinya Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Sogaten Madiun, *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 5 (1).
- Riansyah, N., dan Susanto, 2018, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat*, KNAPPPTMA Ke-7, Jakarta, ISBN 978-602-50710-6-5.
- Sastrianegara, M. F., 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika, Jakarta, ISBN 978-602-1163-12-2.
- Sianturi, E., 2014, *Organisasi & Manajemen Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta. ISBN 978-979-044-552-9.
- Titisari, P., 2014, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Mitra Wacana Media Jakarta, ISBN: 978-602-1353-21-9.