

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN PANIAI PROPINSI PAPUA

**The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Behavior Organization, and Behavior Citizenship Organizational on The Performance of Regional General Hospital Paniai District Papua Province**

Hosea Pigome<sup>1</sup>, Muhtar Sapiri<sup>2</sup>, Thamrin Abduh<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

<sup>2</sup> Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: agungpigome@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis dan menginterpretasi, pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan organizational citizenship, terhadap kinerja perawat pada RSUD Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan metode survey, Populasi dan sampel adalah 83 orang pegawai. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Data hasil penelitian akan dianalisis melalui alat uji statistik dengan menggunakan software SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Perasaan atau emosi perawat saat bekerja akan menentukan kualitas dan kuantitas kerja, semakin positif emosi perawat maka kinerja dapat dioptimalkan. 2) Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Perawat yang memiliki komitmen positif dengan instansi akan menetap lama di dalam organisasi itu karena merasa terikat dengan organisasi, sehingga mereka akan bekerja dengan semangat yang tinggi dan kualitas yang prima. 3) Organizational citizenship behaviour berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. OCB berkontribusi besar dalam masalah pekerjaan, perawat yang memiliki OCB akan bekerja lebih produktif dibandingkan dengan perawat yang tidak memiliki perilaku ini.

Kata Kunci : Kecerdasan emosional, komitmen organisasi, Nurse Performance

### ABSTRACT

*This study aims to examine, analyze and interpret, the influence of emotional intelligence, organizational commitment, and organizational citizenship, on the performance of nurses in Paniai District Hospital in Papua Province. This research is quantitative and uses survey methods, the population and the sample are 83 employees. Data collection methods using interviews, questionnaires and literature study. The research data will be analyzed through a statistical test tool using SPSS 24 software. The results of the study indicate that: 1) Emotional intelligence has a positive and significant effect on the performance of nurses in Paniai District General Hospital, Papua Province. Nurses' feelings or emotions at work will determine the quality and quantity of work, the more positive the nurses' emotions will be optimized performance. 2) Organizational commitment has a positive and significant effect on the performance of nurses in Paniai District General Hospital in Papua Province. Nurses who have a positive commitment to the agency will stay long in the organization because they feel attached to the organization, so they will work with high enthusiasm and excellent quality. 3) Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on the performance of nurses in Paniai District*

*General Hospital in Papua Province. OCB contributes greatly to work problems, nurses who have OCB will work more productively compared to nurses who do not have this behavior.*

**Keywords :** *Emotional Intelligence, Organizational Commitment, NursePerformance*

## 1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Paniai Provinsi Papua merupakan salah RS Baptis Batu merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan dari perawatan umum maupun spesialis. RSUD Paniai merupakan rumah sakit yang telah bekerjasama dengan berbagai lembaga asuransi kesehatan baik swasta maupun milik pemerintah. Pengelolaan sumber daya manusia di RSUD Paniai Propinsi Papua saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang. Salah satu yang harus diperhatikan adalah rasa suka rela karyawan dalam membantu rekan kerja di luar tanggungjawab. Jika perasaan itu sudah dimiliki karyawan, maka kinerja perusahaan akan semakin meningkat dan karyawan akan merasa puas dalam melakukan pekerjaan. Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah manajemen SDM dengan baik pula (Widodo, 2015). Pada dasarnya sumber daya manusia adalah suatu sumber yang sangat berperan didalam suatu organisasi.

Sumber Daya Manusia yang diandalkan dalam rumah sakit salah satu adalah perawat, Perawat menurut UU No 38 tahun 2014 tentang Keperawatan adalah seseorang yang telah selesai serta lulus pendidikan tinggi pada perguruan tinggi di bidang keperawatan baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku, pasal 29 nomor 38 tahun 2014 menyatakan perawat memiliki tugas-tugas keperawatan seperti : (1) Pemberian asuhan keperawatan. (2) Penyuluhan dan konselor. (3) Pengelola Pelayanan Keperawatan. (4) Peneliti keperawatan. (5) Pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang atau (6) Pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu. Tugas-tugas perawat tersebut dapat dilakukan secara bersama ataupun secara individu. Dalam menjalankan tugasnya perawat harus bertanggung jawab dan akuntabel. Perawat juga memiliki wewenang keperawatan.

Kinerja perawat merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu rumah sakit . Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang perawat yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah rumah sakit dalam jangka waktu tertentu. Hal ini

dikarenakan kinerja perawat sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup rumah sakit . Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya (Mangkunegara, 2011).

Kinerja pegawai RSUD Paniai juga dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior*.Menurut Organ (2006) perilaku kewarganegaraan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan *system reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku kewarganegaraan organisasional tentunya dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional. RSUD Paniai Propinsi Papua sangat mengharapkan perawat yang memiliki sikap OCB seperti suka menolong orang lain meskipun tidak ada penghargaan, berani mengorbankan keinginan pribadinya demi pekerjaannya, tetap setia pada organisasinya meski organisasi tersebut mengalami kondisi yang sedang sulit, namun pada kenyataannya tidak semua pegawai di instansi ini memiliki sikap seperti yang diharapkan instansi.

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam membentuk OCB maupun kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana pegawai mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi pada keberhasilan dan kemajuan yang berkelanjutan. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua sangat mengharapkan perawat yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih patuh dengan peraturan, perintah, mempergunakan dan merawat alat kerja dengan baik, tepat waktu, menghindari absen.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai paparan normatif yang seharusnya terjadi serta harapan – harapan yang menjadi tujuan dan gambaran realita sesunguhnya serta cara empiris menggambarkan fenomena yang sebenarnya terjadi sebagaimana di sampaikan di atas, secara teoritis, penulis mengulas mengenai Pengaruh

Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua).

## 2. METODE

### 2.1. Rancangan Penelitian

Desain dan jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propensi Papua. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, selanjutnya dilakukan analisis data hasil penelitian.

### 2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel penelitian : 83 orang (Populasi dalam pelaksanaan penelitian adalah perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua). Teknik analisis data, analisis deskriptif kuantitatif.

## 3. HASIL

### 3.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan masa kerja dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan pegawai, masa kerja perawat menggambarkan keadaan perawat yang telah bekerja sekitar lama, semakin lama bekerja maka semakin lama responden bekerja maka semakin memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak. responden yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 45 orang, terdapat 22 orang yang berumur 31-40 tahun, 9 orang berumur 41-50 Tahun dan 7 Orang berumur 51-60 Tahun. Hasil ini menunjukkan bahwa sangat sedikit pegawai yang berusia lanjut, Saat pegawai berusia lanjut, mereka harus melakukan banyak penyesuaian. Umumnya prestasi kerja karyawan usia lanjut dan usia muda kurang lebih sama. Kelemahan yang timbul dalam kaitannya dengan usia sering kali diimbangi dengan peningkatan diberbagai segi lain.

Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 29 orang dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 53 orang. Pegawai wanita umumnya lebih mempunyai peran penting dalam melakukan perawatan kepada pasien di rumah sakit.

Dari sisi pendidikan terdapat 23 orang yang bependidikan terakhir SMA/SMK, 37 orang berpendidikan Diploma, 22 orang berpendidikan S1, 1 orang berpendidikan S2 dan tidak satupun pegawai yang berpendidikan S3. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengalaman kerja, dengan arti semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan,maka maka akan semakin tinggi keahlian dan keterampilan, sehingga pengalaman kerja akan meningkat.

### 3.2. Deskripsi Variabel Penelitian

#### 3.2.1. Variabel Kecerdasan Emosional

Menurut Labbaf (2011) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengelola emosi dirinya sendiri dan emosi lain untuk membedakannya dan inikan informasi untuk mengarahkan perasaan dan tindakan seseorang. Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2005:513) yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Hasil analisis variabel kecerdasan emosional dapat dinyatakan bahwa pernyataan KE1 (Setiap harinya saya tampil percaya diri dalam bekerja di dalam maupun di luar kantor) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel kecerdasan emosional dengan 62,7% respon menjawab sangat setuju dan 37,3% menjawab setuju, mean pernyataan yang mencapai 4,63.

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan KE7 (Saya senantiasa berinisiatif mengambil tindakan untuk menciptakan berbagai kemungkinan dalam pekerjaan) dengan 38,6% responden menjawab sangat setuju kemudian 55,4% menjawab setuju, sedangkan 2,4% menjawab netral dan 3,6% menjawab tidak setuju mean pernyataan yang hanya mencapai 4,29.

#### 3.2.2. Variabel Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dalam penelitian ini akan diukur melalui indikator yang disampaikan oleh Robbins dan Judge (2013), membedakan komitmen organisasi atas tiga indikator , yaitu : 1) Komponen afektif (*affective commitment*), Perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya; 2) Komponen normatif (*normative commitment*), komitmen untuk bertahan dengan organisasi untuk alasan-alasan moral atau etis. 3) Komponen berkelanjutan (*continuance commitment*), nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dengan sebuah organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.

Hasil analisis variabel komitmen organisasi dapat dinyatakan bahwa pernyataan KO7 (Saya tidak akan meninggalkan atasannya saat ini) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel komitmen organisasi dengan 65,1 % respon menjawab sangat setuju kemudian 33,7% menjawab setuju, dan 1,2% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,64 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan K03 (Organisasi ini memiliki masa depan yang lebih baik daripada organisasi lainnya) dengan 51,8% responden menjawab sangat setuju kemudian 34,9% menjawab setuju dan 13,3% menjawab netral mean pernyataan yang hanya mencapai 4,39.

### **3.2.3. Variabel *Organizational Citizenship Behavior***

Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan *system reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Dimensi OCB menurut Organ (2006, p.106) adalah *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*, Organ (2006).

Hasil analisis variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat dinyatakan bahwa pernyataan OCB4 (Saya bersedia melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain demi kemajuan organisasi) dan OCB10 (Saya bersedia membantu Perawat dari jurusan atau program lain jika menghadapi masalah pekerjaan) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* dimana OCB4 dengan 62,7 % respon menjawab sangat setuju kemudian 31,3% menjawab setuju, dan 6% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,57 dan OCB10 dengan 59 % respon menjawab sangat setuju kemudian 38,6% menjawab setuju, dan 2,4% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,57 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan OCB11(Saya membela organisasi ketika dikritik oleh rekan lainnya maupun orang dari luar organisasi) dengan 42,2% responden menjawab sangat setuju kemudian 54,2% menjawab setuju dan 3,6% menjawab netral mean pernyataan yang hanya mencapai 4,39.

### **3.2.4. Kinerja Perawat**

Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan.Kinerja perawat akan diukur melalui indicator yang disampaikan oleh Aswin (2013) yakni Pengkajian, Diagnosis, Rencana Tindakan, Pelaksanaan Tindakan Keperawatan dan Evaluasi Tindakan Keperawatan.

Hasil analisis variabel kinerja perawat dapat dinyatakan bahwa pernyataan KPR2 (Saya bersama tim mencatat data yang dikaji sesuai dengan pedoman tentang pengkajian data pasien) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel kinerja perawat dengan 63,9% respon menjawab sangat setuju kemudian 34,9% menjawab setuju, dan 1,2% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,63 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan KPR7 (Saya bersama tim merencanakan tindakan keperawatan dengan tujuan khusus berdasarkan aspek kognitif, perilaku dan afektif kepada pasien) dengan 38,6% responden menjawab sangat setuju kemudian 57,8% menjawab setuju dan 3,6% menjawab netral mean pernyataan yang hanya mencapai 4,35.

### **3.3. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen secara parsial, apakah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Model hipotesis dalam penelitian ini adalah satu arah/satu sisi sehingga nilai signifikansinya 0,05 jadi untuk melakukan pengujian hipotesis peneliti akan menentukan terlebih dahulu t-tabel pada signifikansi 0,05 melalui rumus berikut ini :

$$Df = \text{Jumlah sampel} - (\text{jumlah variabel independen} + \text{variabel dependen}) - 1$$

$$Df = 83 - 4 - 1$$

$$Df = 78 \text{ pada taraf signifikansi } 0,05$$

$$t\text{-tabel} = 1,665$$

Hasil pengujian hipotesis 1-3 secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.14  
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error				
1 (Constant)	-,129	,411			-,315	,754
Kecerdasan_Emosional	,298	,091		,255	3,284	,002
Komitmen_organisasi	,396	,089		,381	4,462	,000
OCB	,325	,072		,361	4,507	,000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Perawat

**Sumber : Hasil analisis data SPSS 25, 2019 (Lampiran 10)**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan organizational citizenship behaviour secara parsial terhadap variabel dependen kinerja perawat, dapat dilakukan dengan cara melihat t-hitung > t-tabel (1,665) dan  $\alpha \leq 0,05$ . Hasilnya dapat dilihat pada pengujian hipotesis dibawah ini :

### 1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama dinyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Hasil pengujian terhadap variabel kecerdasan emosional menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur (B) sebesar 0,298 kemudian nilai t-hitung sebesar  $3,284 > t$ -tabel 1,665 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Dengan demikian hipotesis pertama dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

### 2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua dinyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Hasil pengujian terhadap variabel komitmen organisasi menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur (B) sebesar 0,396 kemudian nilai t-hitung sebesar  $4,462 > t$ -tabel 1,665 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Dengan demikian hipotesis kedua dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

### 3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga dinyatakan bahwa organizational citizenship behaviour berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Hasil pengujian terhadap variabel Organizational citizenship behaviour menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur (B) sebesar 0,352 kemudian nilai t-hitung sebesar  $4,507 > t$ -tabel 1,665 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel organizational citizenship behaviour

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Dengan demikian hipotesis ketiga dinyatakan dapat diterima kebenarannya.

## 4. Pembahasan

### 4.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua

. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Nilai koefisien kecerdasan emosional sebesar 0,298 berarti bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor kecerdasan emosional perawat, maka akan diikuti oleh kenaikan kinerja perawat sebesar 0,298 satuan.

Melalui peningkatan kecerdasan emosional Perawat di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua diharapkan Perawat dapat menjadi andalan sebagai yang ideal yang dapat melayani, memahami dan berempati kepada masyarakat yang senantiasa menuntut pelayanan yang baik di sektor kesehatan khususnya pelayanan medis.

Hasil analisis variabel kecerdasan emosional dapat dinyatakan bahwa pernyataan KE1 (Setiap harinya saya tampil percaya diri dalam bekerja di dalam maupun di luar kantor) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel kecerdasan emosional dengan 62,7% respon menjawab sangat setuju dan 37,3% menjawab setuju, mean pernyataan yang mencapai 4,63 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan KE7 (Saya senantiasa berinisiatif mengambil tindakan untuk menciptakan berbagai kemungkinan dalam pekerjaan) dengan 38,6% responden menjawab sangat setuju kemudian 55,4% menjawab setuju, sedangkan 2,4% menjawab netral dan 3,6% menjawab tidak setuju mean pernyataan yang hanya mencapai 4,29.

Dalam rangka tugas seorang karyawan membentuk lulusan yang berkompetensi hendaknya seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional yaitu merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan untuk dapat menggunakan perasaannya secara optimal guna mengenali diri sendiri dan lingkungan sekitarnya. Menurut Goleman

(2005) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan – perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Jika emosi karyawan didorong ke arah antusiasme maka kinerja akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Selanjutnya Gibson, *et al* (2011) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Goleman menegaskan bahwa, "emosi sangat penting bagi kehidupan manusia karena emosi merupakan penggerak prilaku (motivator) dalam arti dapat meningkatkan kinerja, namun sebaliknya apabila kecemasan yang ditimbulkan berlebihan akan dapat menghambat prestasi kerjanya". Pendapat tersebut memperlihatkan bahwa terdapat dua sisi dari emosi yaitu emosi yang terkendali akan menjadi motivator terhadap peningkatan kualitas perilaku sedangkan emosi yang tidak terkendali terutama apabila menimbulkan kecemasan berlebihan akan menjadi penghambat prestasi. Oleh sebab itu seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik harus mampu mengelola dengan baik, sehingga menjadi motivator dan meningkatkan kinerja. Dengan adanya kemampuan emosional yang berkembang baik, seseorang kemungkinan besar ia akan berhasil dan akan bahagia dalam kehidupannya, karena ia menguasai suatu kebiasaan berfikir yang mendorong produktifitas kinerjanya. Sedangkan orang yang tidak dapat mengendalikan kehidupan emosionalnya ia akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan mereka dalam memusatkan perhatian pada pekerjaan.

Hasil penelitian ini telah mendapatkan dukungan empiris dari hasil penelitian terdahulu seperti Agus (2017) berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, menunjukkan dimana kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Ni Luh Putu, dkk. (2016) menemukan bahwa Perawat Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara sebagai responden tampaknya menyadari akan pentingnya kecerdasan emosional terhadap kinerja sehingga secara

simultan dan parsial memiliki hasil yang signifikan atau berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini dapat dilihat juga pada nilai skor rata-rata sebesar 226,8 dengan kriteria sangat setuju. Penelitian Akhtar, *et. al.* (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak positif terhadap kinerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional memiliki keterampilan yang berbeda seperti (strategi manajemen konflik, kinerja adaptif, motivasi berprestasi dan komitmen organisasi) yang penting untuk kesuksesan di tempat kerja yang ada dan semua keterampilan ini dari tingkat kecerdasan emosional yang lebih rendah dengan tingkat pengalaman dan pendidikan yang sama.

#### **4.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0,396 berarti bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor komitmen organisasi perawat, maka akan diikuti oleh kenaikan kinerja perawat sebesar 0,396 satuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan para ahli seperti Gibson, *et al* (2011) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Hasil analisis variabel komitmen organisasi dapat dinyatakan bahwa pernyataan KO7 (Saya tidak akan meninggalkan atasannya saat ini) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel komitmen organisasi dengan 65,1 % respon menjawab sangat setuju kemudian 33,7% menjawab setuju, dan 1,2% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,64 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan KO3 (Organisasi ini memiliki masa depan yang lebih baik daripada organisasi lainnya) dengan 51,8% responden menjawab sangat setuju kemudian 34,9% menjawab setuju dan 13,3% menjawab netral mean pernyataan yang hanya mencapai 4,39.

Secara teoritis komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, misalnya, Menurut Siagian (2013), banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi

publik. Beberapa faktor di antaranya adalah komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja. Mangkunegara (2013) juga berpendapat bahwa kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas perawat yang tidak terlepas dari faktor pribadi dan faktor lingkungan organisasi. Faktor pribadi seperti motivasi kerja dan kemampuan kerja, dan komitmen organisasional sedangkan faktor-faktor yang berasal dari luar seperti faktor kepemimpinan dalam lingkungan pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian ini telah mendapatkan dukungan empiris dari hasil penelitian terdahulu seperti Penelitian Kusmawati (2017) dengan judul *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung* hasil dari penelitian ini ada pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Kemudian Penelitian Zalim & Noor (2017) dengan judul *The Influence of Organizational Commitment on Oman Public Employees' Work Performance*, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komponen komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Demikian juga Penelitian Endang, et. al. (2016) dengan judul "*The Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Job Involvement, Knowledge Sharing, and Employee Performance: A Study on Regional Telecommunications Employees of PT. Telkom East Nusa Tenggara Province, Indonesia*", hasilnya Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*; dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam membentuk OCB maupun kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana pegawai mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi pada keberhasilan dan kemajuan yang berkelanjutan. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua sangat mengharapkan perawat yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih patuh dengan peraturan, perintah, mempergunakan dan merawat alat kerja dengan baik, tepat waktu, menghindari absen.

#### **4.3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja Perawat**

#### **Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel organizational citizenship behaviour berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Nilai koefisien organizational citizenship behaviour sebesar 0,325 berarti bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor organizational citizenship behaviour perawat, maka akan diikuti oleh kenaikan kinerja perawat sebesar 0,325 satuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan para ahli seperti Gibson, et al (2011) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Hasil analisis variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat dinyatakan bahwa pernyataan OCB4 (Saya bersedia melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain demi kemajuan organisasi) dan OCB10 (Saya bersedia membantu Perawat dari jurusan atau program lain jika menghadapi masalah pekerjaan) merupakan pernyataan yang berpengaruh paling tinggi terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* dimana OCB4 dengan 62,7 % respon menjawab sangat setuju kemudian 31,3% menjawab setuju, dan 6% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,57 dan OCB10 dengan 59 % respon menjawab sangat setuju kemudian 38,6% menjawab setuju, dan 2,4% menjawab netral mean pernyataan yang mencapai 4,57 .

Berbeda dengan hal tersebut hasil analisis menunjukkan bahwa pernyataan OCB11(Saya membela organisasi ketika dikritik oleh rekan lainnya maupun orang dari luar organisasi) dengan 42,2% responden menjawab sangat setuju kemudian 54,2% menjawab setuju dan 3,6% menjawab netral mean pernyataan yang hanya mencapai 4,39.

RSUD Paniai Propinsi Papua sangat mengharapkan Perawat yang memiliki sikap OCB seperti suka menolong orang lain meskipun tidak ada penghargaan, berani mengorbankan keinginan pribadinya demi pekerjaannya, tetap setia pada organisasinya meski organisasi tersebut mengalami kondisi yang sedang sulit. namun pada kenyataannya tidak semua pegawai di instansi ini memiliki sikap seperti yang diharapkan instansi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yakni Anna Suzana

(2017) menemukan bahwa pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan ditunjukkan dengan angka 74,8%, yang artinya kinerja karyawan dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior* sebesar 74,8% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian Yumma dan Hamidah (2017) menemukan bahwa variabel *Altruism* (X1), *Conscientiousnes* (X2), *Sportmanship* (X3), *Courtesy* (X4), *Civicvirtue* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Ilele, et.al (2015) ini menunjukkan bahwa *Sportmanship*, *altruism*, *civic virtue* & *courtesy* ternyata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Altruisme memungkinkan karyawan melampaui persyaratan pekerjaan sehingga bisa menyelesaikan tugas yang sulit.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diberikan peneliti terhadap hasil penelitian ini yakni :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Perasaan atau emosi perawat saat bekerja akan menentukan kualitas dan kuantitas kerja, semakin positif emosi perawat maka kinerja dapat dioptimalkan.
2. Komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. Perawat yang memiliki komitmen positif dengan instansi akan menetap lama di dalam organisasi itu karena merasa terikat dengan organisasi, sehingga mereka akan bekerja dengan semangat yang tinggi dan kualitas yang prima.
3. *Organizational citizenship behaviour* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. OCB berkontribusi besar dalam masalah pekerjaan, perawat yang memiliki OCB akan bekerja lebih produktif dibandingkan dengan perawat yang tidak memiliki perilaku ini.

## 6. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diberikan peneliti melalui hasil penelitian ini yakni :

1. Kecerdasan emosional perlu dikembangkan oleh setiap perawat.

Perawat adalah sebuah profesi yang menuntut tingkat interaksi sosial tinggi. Prinsip melakukan aktivitas atau pemberian asuhan keperawatan harus dapat bekerja sama dengan pasien, keluarga pasien, teman sejawat dan tenaga kesehatan lainnya. Aktivitas tersebut akan membutuhkan kompetensi emosional, mengingat bahwa kompetensi kecerdasan emosional turut menentukan kinerja yang prima.

2. OCB dapat menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, sehingga diharapkan kepada para perawat agar saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan, konsekuensinya pimpinan dapat memakai waktunya optimal untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
3. Masih diperlukan berbagai upaya dalam meningkatkan komitmen perawat, salah satunya dapat dilakukan dengan cara memberdayakan pegawai pada tugas tertentu, mempromosikan perawat yang berprestasi untuk naik pada jabatan tertentu, menyediakan aktivitas perkembangan, menyediakan keamanan kepada perawat tanpa jaminan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam. 2014. *Hubungan Supervisi Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat Pelaksana Rawat Inap dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di RSUD Haji Propinsi Sulawesi Selatan*.Tesis. Program Studi Magister Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Agustian, R. (2011). *Intensi Turnover pada Karyawan Kontrak Ditinjau Dari Job Insecurity dan Status Perkawinan*.Skripsi (tidak diterbitkan). Universitas Katolik Soegijapranata. Semarang.
- Agus Putu Erick Sastra Wirawan. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali*. JAGADITHA:Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 12-26.Universitas Warmadewa.
- Akhtar W, Ghufran H, Husnain M and Shahid.(2017). *The Effect of Emotional*

- Intelligence on Employee's Job Performance: the Moderating Role of Perceived Organizational Support A Faculty of Management Sciences.* International Islamic University Islamabad, Pakistan. Journal of Accounting & Marketing.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Erlangga. Jakarta.
- Anna Suzana, 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon). Jurnal Logika, Vol XIX No 1 April 2017 P-ISSN : 1978-2560. Fakultas Ekonomi Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon
- Allen and Meyer. 2013. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Arikunto S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Aswin Manurung. (2013). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat RS Bhayangkara Medan Tahun 2013* Tesis Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.
- Bakhshi, A., Atul Dutt Sharma, Kuldeep Kumar. (2011). *Organizational Commitment as predictor of Organizational Citizenship Behavior*. European Journal of Business and Management. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol 3, No.4, 2011.
- Cameron, Kim S. & Quinn, Robert E. (2011). *Diagnosing And Changing Organizational Culture*. Third Edition. CA : Jossey - Bass, San Francisco.
- Duwi Priyatno, (2016). *SPSS Handbook, Analisis Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. MediaKom. Yogyakarta.
- Devi Nur Anggraini. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Sari Warna Asli Unit 1 Karanganyar). Skripsi Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Desy Puspitasari. (2008). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Faktor-Faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu Altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship, dan civic virtue pada karyawan antar bank di Daerah Surabaya. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga. Surabaya.
- David, Fred, R. (2011). *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep*. Edisi 12. Salemba Empat. Jakarta.
- Darmawan, H. D. (2013). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Pena Semesta. Surabaya.
- Davoudi, S.M.M. (2012). *Organizational Commitment And Extra-Role Behavior: A Survey In Insurance Industry Of Iran*. Journal of business systems, governance and ethic, 7 (1), 66-75.
- Erwin Sri Rahayu. (2017) *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Medik Rumah Sakit Fathma Medika Gresik)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 52 No. 1 November 2017. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Endang Eviline, Giri, Umar Nimran, Djamhur Hamid, Mohammad Al Musadieq. (2016). *The Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Job Involvement, Knowledge Sharing, and Employee Performance: A Study on Regional Telecommunications Employees of PT Telkom East Nusa Tenggara Province, Indonesia*. International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS), Copyright © Pakistan Society of Business and Management Research.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS* 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, Ivancevich & Donnelly. (2011). *Perilaku, Struktur, Proses*. II ed. Salemba Empat. Jakarta.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence*. Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ. (Terjemahan T. Hermaya). PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.

- Jiao, Changquan., and David A Richards. (2011). *Leadership and Organizational Citizenship Behavior: OCB-Specific Meanings as Mediators*. JBus Pscol, 2(1): 11-25.
- Kaswan.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Kim. H. (2014). *Transformational Leadership, Organizational Clan Culture, Organizational Affective Commitment, and Organizational Citizenship Behavior: A Case of South Korea's Public Sector*. Journal of Public Organize Rev, 14:397-417.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki.(2014). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kusmawati Komalasari. (2017). *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Sukajadi Kota Bandung*. Repository Universitas Pasundan.
- Laudon, K & JP Laudon. (2012). *Management System Managing The Digital Firm Edition*.Prentice Hall. New Jersey.
- Labbaf, Hasan, Mohammad Esmaeil Ansari, dan Masoomeh Masoudi. (2011). *The Impact of the Emotional Intelligence on Dimensions of Learning Organization : The Case of Isfahan university*. Interdisciplinary Business Research, Vol 3, No. 55, PP 536-545.
- Luthans, Fred. (2012). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Lelei Joy Chelagat, Chepkwony, Protus Kiprop & Ambrose Kemboi.(2017). *Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi County, Kenya*.International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. 5, No. 4; August 2015 55.
- Mardjuni, Sukmawati. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. II: Mei 2016, CV. Sah Media. Makassar.
- Mathis dan Jackson, RL.(2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Penterjemah Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie. Penerbit PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Mathis, Robert & H. Jackson, John., (2011). *Human Resource Management (edisi 10)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin.(2013). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moheriono.(2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Noe, R.A. (2011). *Fundamentals of Human Resource Management 4th Edition*. Mc Graw-Hill. New York.
- Ni Luh Putu Ani Cahyani, Patar Rumapea, Daud M. Liando. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara*.TesisProgram Studi PSP Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine, D. G. Bachrach. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for the Future Research*. Journal of Management.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2012).*Organizational Behavior 15th ed*, Prentice Hall. New Jersey.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2013).*Organizational Behavior Edition 15*. Pearson Education, New Jersey.
- Robbins. Stephen. P., Coulter, Mary. (2012). *Management Eleventh Edition*. England. Jakarta.
- Rival, Veitzhal dan Mulyadi, Deddy.(2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rivai, Veithzal Dkk. (2013).*Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik*.Edisi 1.Cetakan 1. Rajawali Pers. Jakarta.
- Said Miah, 2015. Ekonomi Manajerial, Cet.I: November 2015, CV. Sah Media, Makassar.
- Saputra, Ifana Chandra. (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Di PT. Sumber Yalasamudra Muncar Banyuwangi*. Undergraduate Thesis.Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sutrisno, Edy.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Kencana. Jakarta.
- Sutrisno, Edy.(2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sumarno, Alim. (2012). *Penelitian Kausalitas Komparatif*. Elearning Unesa. Surabaya.

- Sugiyono.(2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono.(2015). Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyowati (2012). "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Target Kinerja Individu Perawat Pelaksana Berdasarkan Indeks Kerja Individu Di Gedung Rumah Sakit Umum Nasional RSCM, Tesis Prodi Managemen Keperawatan UI Depok. <http://lib.ui.ac.id>
- Sri Rahayu Alumni dan Hasan Abdul Rozak Schein.(2017). Pengaruh Kepribadian dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior Dengan Modal Sosial Sebagai Variabel Moderating.Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank (Sendi\_U) Kajian Multi Disiplin Ilmu untuk Mewujudkan Poros Maritim dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat ISBN: 978-979-3649-81-8.
- Edgar H. (2010). *Organizational Culture and Leadership, 4th Edition*.Jossey-Bass. San Francisco.
- Stanley Senewe.(2013). Kepemimpinan Transformasional Dan Organization Citizenship Behavior Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai KPKNL Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA. 1(3): 356-365.
- Umam, K. (2012). *Perilaku Organisasi*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Organ, D. W., P. M. Podsakoff, S. B. MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications, Inc. USA.
- Olawuyi, Olakunle Shakur. (2017). *Organizational Culture As Factor Affecting Employee Performance And Increased Productivity In Tourism Organizations (Agodi Gardens And University Of Ibadan's Zoological Garden*. Afro Asian Journal of Social Sciences Volume VIII, No II. Quarter II 2017 ISSN: 2229 – 53131.
- Yumna Dalian Putri dan Hamidah Nayati Utami.(2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 46 No.1 Mei 2017.
- Wilson, Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Erlangga. Jakarta.
- Zalim Musabah Bakhit Al Zefeiti, Noor Azmi Mohamad. (2017). *The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance*. International Review of Management and Marketing 2017, 7(2), 151-160.