

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI UPK PUSKESMAS KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

HANNA SAJIDAH
NIM. 161310746

Program Studi Manajemen

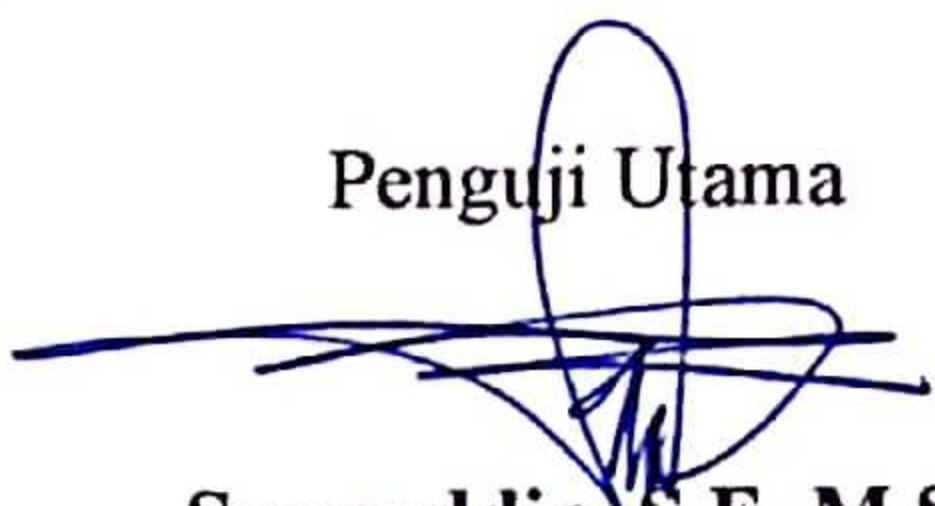
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 24 Juni 2021**

Majelis Penguji :


Pembimbing Utama


Devi Yasmin, S.E, M.M
NIDN. 0030066701


Penguji Utama


Samsuddin, S.E, M.Si
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu


Neni Triana M, S.E, M.M
NIDN. 1009028104

Penguji Pembantu


Fenni Supriadi, S.E, M.M
NIDN. 1128108501

Pontianak, 24 Juni 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DIKAKAN


Dedi Hartanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DI UPK PUSKESMAS KAMPUNG
DALAM KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

HANNA SAJIDAH

NIM. 161310746



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini membahas “Pengaruh Kepuasan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan pembelajaran dan mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini, semoga perbuatan baik yang telah dilakukan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Ibu Devi Yasmin, SE. MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan saran dan bantuan untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Neni Triana M., SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Dosen

Pembimbing Kedua dengan penuh kesabaran memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu dan staf seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Pontianak khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan bekal ilmu selama proses perkuliahan dan pelayanan yang baik selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Pimpinan beserta seluruh pegawai UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak yang telah menyediakan waktu dan memberikan data – data untuk keperluan penelitian.
8. Terima kasih untuk kedua orang tua serta saudara penulis yang selalu mendukung serta mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada para sahabat dan kepada Kelas 05 Angkatan 2016 yang telah berjuang dan saling menyemangati selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Kritik konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Sebagai penutup semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pihak – pihak yang berkepentingan. Akhir kata penulis ucapkan sekian terima kasih.

Pontianak, Juni 2021
Penulis

Hanna Sajidah

NIM. 161310746

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap *organizational citizenship behavior* di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 31 orang dan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R²), dan uji kelayakan model (uji F).

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu $Y = 1,614 + 0,635X$. Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,795, yang artinya hubungan antara kepuasan dengan *organizational citizenship behavior* dikategorikan kuat. Koefisien determinasi R² yang diperoleh sebesar 0,632, artinya variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja sebesar 63,2%, sedangkan sisanya yaitu 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk di dalam penelitian ini. Uji kelayakan model (uji F) menunjukkan hasil $F_{hitung} = 49,707 > F_{tabel} = 4,18$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan, *Organizational Citizenship Behavior*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	13
C. Pembatasan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Kerangka Pemikiran.....	15
G. Metode Penelitian.....	17
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan.....	27
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat UPK Puskesmas Kampung Dalam.....	31
B. Visi Dan Misi UPK Puskesmas Kampung Dalam.....	32
C. Struktur Organisasi UPK Puskesmas Kampung Dalam.....	34

D. Jam Kerja UPK Puskesmas Kampung Dalam.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden.....	39
B. Teknik Analisis Data.....	44
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Puskesmas Berdasarkan Kecamatan.....	3
Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan.....	6
Tabel 1.3. Capaian Kinerja Puskesmas.....	7
Tabel 1.4. Jumlah pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Harian Lepas.....	7
Tabel 1.5. Jumlah Kebutuhan Pegawai dan Jumlah Yang Tersedia.....	8
Tabel 1.6. Tingkat Absensi Pegawai Negeri Sipil.....	9
Tabel 1.7. Rata-rata Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.....	10
Tabel 1.8. Skor Jawaban Responden Skala Likert.....	21
Tabel 1.9. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	24
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Bagian.....	41
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Golongan/Ruang.....	42
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	42
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	43
Tabel 4.8 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	43
Tabel 4.9 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan.....	44
Tabel 4.10 Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian Kepuasan Pengujian Pertama.....	45

Tabel 4.11 Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian Kepuasan	
Pengujian Kedua.....	46
Tabel 4.12 Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian <i>Organizational</i>	
<i>Citizenship Behavior</i> Pengujian Pertama.....	47
Tabel 4.13 Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner Penelitian <i>Organizational</i>	
<i>Citizenship Behavior</i> Pengujian Kedua.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R ²).....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3.1. Struktur Organisasi UPK Puskesmas Kampung Dalam.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	57
Lampiran 2. Identitas Responden.....	62
Lampiran 3. Tabulasi Sebaran Angket Kepuasan dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	65
Lampiran 4. Hasil Analisis Data dengan SPSS.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di sebuah perusahaan atau instansi membutuhkan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Salah satunya adalah sumber daya manusia, sangat dibutuhkan untuk menggerakkan sumber daya lain serta menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan, sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya dalam melayani orang-orang yang menggunakan jasanya.

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum butir IV menjelaskan bahwa pelayanan publik dibagi dalam 3 kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Salah satu instansi pemerintah adalah Puskesmas, yang bertugas memberikan pelayanan pemeliharaan kesehatan terhadap masyarakat. Puskesmas memiliki tugas terhadap pembangunan berwawasan kesehatan dengan konsep wilayah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas menerangkan bahwa Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam rangka mengemban kewajiban Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan
2. Pusat pemberdayaan masyarakat
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.
 - a. Pelayanan kesehatan perorangan
 - b. Pelayanan kesehatan masyarakat

Dengan adanya Puskesmas yang memiliki fungsi seperti yang dikemukakan di atas diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat serta memberikan dampak yang baik bagi wilayah Puskesmas.

Kota Pontianak memiliki 6 kecamatan dengan masing-masing kecamatan yang memiliki tempat pelayanan kesehatan, adapun jumlah Puskesmas menurut kecamatan dapat dilihat pada Tabel 1.1 seperti berikut:

Tabel 1.1
Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Jumlah Puskesmas Berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Nama Puskesmas	Jumlah
1	Kecamatan Pontianak Kota	a. Alianyang	4
		b. Kampung Bali	
		c. Karya Mulia	
		d. Pal Tiga	
2	Kecamatan Pontianak Timur	a. Banjar Serasan	6
		b. Kampung Dalam	
		c. Parit Mayor	
		d. Saigon	
		e. Tambelan Sampit	
		f. Tanjung Hulu	
3	Kecamatan Pontianak Selatan	a. Gang Sehat	2
		b. Purnama	
4	Kecamatan Pontianak Tenggara	a. Kampung Bangka	2
		b. Parit H. Husin II	
5	Kecamatan Pontianak Utara	a. Khatulistiwa	5
		b. Siantan Hilir	
		c. Siantan Hulu	
		d. Siantan Tengah	
		e. Telaga Biru	
6	Kecamatan Pontianak Barat	a. Kom. Yos Sudarso	4
		b. Pal Lima	
		c. Perumnas II	
		d. Perumnas I	
Jumlah			23

Sumber : Komdat.Kemkes.go.id, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 sebagian besar Puskesmas ada di Kecamatan Pontianak Timur sebanyak 26,08 %. Dari beberapa Puskesmas yang tersebar di beberapa kecamatan yang ada di Kota Pontianak salah satunya yaitu UPK Puskesmas Kampung Dalam yang berada di Kelurahan Kampung Dalam Bugis Kecamatan Pontianak Timur. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal

Puskesmas memerlukan petugas atau pegawai yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan bagi para pasien yang berobat sehingga pasien yang menggunakan jasa dari Puskesmas dapat merasakan kepuasan.

UPK Puskesmas Kampung Dalam memiliki beberapa pelayanan sebagai berikut :

1. Loker :

Registrasi pelayanan, registrasi rujukan, pelayanan pengaduan masyarakat, informasi kesehatan.

2. Klinik Remaja dan IMS (Infeksi Menular Seksual) :

Pelayanan kesehatan peduli remaja, konseling remaja, pemeriksaan dan skrining, konseling IV AIMS, HIV-AIDS.

3. Poli Gigi :

Penambalan gigi, pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, konseling UKGS (Usaha Kesehatan Gigi Sekolah).

4. Laboratorium :

Pemeriksaan darah (HB, gol. darah, trombosit, gula darah, kolesterol, asam urat), pemeriksaan urine lengkap, pemeriksaan TB, skrining IMS (Infeksi Menular Seksual).

5. Ruang Gizi :

Deteksi tumbuh kembang anak (DTKA), pemantauan status gizi, kelas gizi, klinik sanitasi, penanganan gizi buruk/kurang.

6. Poli Umum :

Penanganan kegawatdaruratan, pemeriksaan kesehatan dan haji, penatalaksanaan ISPA/malaria/kusta, pelayanan santun Lansia, penatalaksanaan kesehatan kerja dan jiwa.

7. KIA-KB dan PONEC :

Pemeriksaan kehamilan, pemeriksaan nifas dan bayi baru lahir, konseling, penanganan program kekerasan terhadap perempuan (KTP) dan anak (KTA), kelas ibu hamil, persalinan.

8. SDITK dan MTBS :

Pemeriksaan kesehatan anak, imunisasi dasar bayi 0-12 bulan, manajemen terpadu balita sakit (MTBS), penilaian SDITK bayi dan balita.

9. Klinik Sanitasi :

Konseling sanitasi dan program PHBS, pemberantasan sarang nyamuk (PSN), pemantauan jentik berkala (PJB), pemeriksaan kawasan dan lingkungan.

10. Ruang Obat :

Pelayanan obat generik, informasi tanaman obat keluarga (TOGA), informasi pengobatan tradisional (BATRA).

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah kunjungan pasien di UPK Puskesmas Kampung Dalam sebagai berikut :

Tabel 1.2
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Jumlah Kunjungan Pasien
Tahun 2018-2020

No	Jumlah Kunjungan		
	2018	2019	2020
1	32.037	34.482	35.709

Sumber : UPK Puskesmas Kampung Dalam, 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak yang mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir dari Tahun 2018-2020, di mana Tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 7,63% sedangkan di Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 3,55%.

Puskesmas Kampung Dalam memiliki beberapa komponen kegiatan yang dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat beberapa komponen tersebut seperti: upaya promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, upaya kesehatan ibu dan anak/KB, upaya perbaikan gizi masyarakat, upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, upaya pengobatan, dan upaya pengembangan.

Pada Tabel 1.3 dapat dilihat capaian kinerja Puskesmas di UPK Puskesmas Kampung Dalam, sebagai berikut :

Tabel 1.3
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Capaian Kinerja Puskesmas
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Rata-Rata Hasil Capaian
1	2018	84,10%
2	2019	85,63%
3	2020	86,20%

Sumber: UPK Puskesmas Kampung Dalam, 2021

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan capaian kinerja UPK Puskesmas Kampung Dalam dari Tahun 2018 dan 2020 mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir. Pada Tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 1,82% sedangkan Tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,66%.

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat jumlah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Harian Lepas di UPK Puskemas Kampung Dalam, sebagai berikut :

Tabel 1.4
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dan Pegawai Harian Lepas (PHL)
Tahun 2021

No	Bagian	PNS	PHL
1	Kepala UPK	1	
2	Administrasi Umum		
3	Administrasi Perencanaan dan Keuangan	1	
4	Administrasi Kepegawaian	1	
5	P2PL (Pengendalian Penyakit & Penyehatan Lingkungan)	5	2

Tabel 1.4
(Lanjutan)

6	Kesehatan Keluarga dan Gizi	13	3
7	PSM (Peran Serta Masyarakat)	1	2
8	UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan)	9	5
Jumlah		31	12
Jumlah Keseluruhan Pegawai		43	

Sumber: UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak, 2021

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar Pegawai Negeri Sipil (PNS) bekerja di Bagian Kesehatan Keluarga dan Gizi sebanyak 41,93% dan sebagian besar Pegawai Harian Lepas (PHL) bekerja di Bagian Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) sebanyak 41,67%.

UPK Puskesmas Kampung Dalam masih kekurangan sumber daya manusia (SDM) di beberapa bagian seperti di Bagian Administrasi Umum, Administrasi Perencanaan dan Keuangan, P2PL (Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan), UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan). Pada Tabel 1.5 dapat dilihat jumlah kebutuhan pegawai dan jumlah pegawai yang tersedia di UPK Puskesmas Kampung Dalam sebagai berikut:

Tabel 1.5
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Jumlah Kebutuhan Pegawai Dan Jumlah Pegawai Yang Tersedia
Tahun 2021

No	Bagian	Kebutuhan	Tersedia	Kekurangan
1	Kepala UPK	1	1	-
2	Administrasi Umum	1		1

Tabel 1.5
(Lanjutan)

3	Administrasi Perencanaan dan Keuangan	2	1	1
4	Administrasi Kepegawaian	1	1	-
5	P2PL (Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan)	8	7	1
6	Kesehatan Keluarga dan Gizi	16	16	-
7	PSM (Peran Serta Masyarakat)	3	3	-
8	UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan)	16	14	2
Jumlah		48	43	5

Sumber : UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak,2021

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar kekurangan pegawai terdapat di Bagian Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Kurangnya jumlah pegawai ini menyebabkan adanya rangkap pekerjaan. Ada pegawai yang harus mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tugasnya.

Pada Tabel 1.6 dapat dilihat tingkat absensi Pegawai Negeri Sipil di UPK Puskesmas Kampung Dalam, sebagai berikut :

Tabel 1.6
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Tingkat Absensi Pegawai Negeri Sipil
Tahun 2018-2020

Tahun	HK	JP	HK X JP	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
2018	289	31	8.959	22	132	-	154	1,72
2019	295	29	8.555	75	108	4	187	2,18
2020	292	31	9.052	34	84	-	118	1,30

Sumber: UPK Puskesmas Kampung Dalam, 2021

Menurut Hasibuan (2014:51), rumus tingkat absensi sebagai berikut:

$$\text{Absen} = \frac{\text{Jumlah hari kerja absen per bulan}}{\text{Jumlah hari kerja per bulan}} \times 100\%$$

Berdasarkan Tabel 1.6 menunjukkan terjadinya fluktuasi tingkat absensi Pegawai Negeri Sipil di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak dalam 3 tahun terakhir. Pada Tahun 2019 tingkat absensi mengalami kenaikan sebesar 26,74%, sedangkan di Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 40,37%.

Menurut Siagian (2000) dalam Akbar (2019:67):

Berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli serta pengalaman banyak organisasi terlihat adanya korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dan tingkat kemangkiran. Artinya, telah terbukti bahwa karyawan yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya, sebaliknya karyawan yang rendah tingkat kepuasannya cenderung akan tinggi kemangkirannya. Dengan demikian salah satu cara yang efektif untuk mengurangi tingkat kemangkiran karyawan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerjanya.

Pada Tabel 1.7 dapat dilihat rata-rata prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak sebagai berikut:

Tabel 1.7
UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak
Rata-Rata Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
Tahun 2018 - 2020

No	Tahun	Rata-Rata Prestasi Kerja	Sebutan
1	2018	86,36	Baik
2	2019	86,01	Baik
3	2020	84,32	Baik

Sumber: UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak, 2021

Berdasarkan Tabel 1.7 menunjukkan rata-rata prestasi Pegawai Negeri Sipil di UPK Puskesmas Kampung Dalam selama 3 (tiga) tahun terakhir mengalami penurunan. Tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,40% dan pada Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1,96%.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat sebagai berikut:

1. Sangat Baik, apabila PNS memiliki:
 - a. Nilai dengan angka $110 \leq x \leq 120$; dan
 - b. Menciptakan ide baru dan/atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau Negara
2. Baik, apabila PNS memiliki nilai dengan angka $90 \leq x \leq$ angka 120
3. Cukup, apabila PNS memiliki nilai dengan angka $70 \leq x <$ angka 90
4. Kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka $50 \leq x <$ 70
5. Sangat Kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka < 50

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak, diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Di UPK Puskesmas Kampung Dalam tidak ada data pelanggaran kedisiplinan, bagi pegawai yang tidak disiplin hanya diberikan teguran biasa dan tidak pernah dicatat.

2. Adanya rangkap kerja misalnya di Poli Umum selain melakukan pelayanan kepada pasien mereka juga harus merangkap kerja, menjalankan program kawasan tanpa rokok (KTR) yang mengharuskan mereka turun ke lapangan sehingga membuat mereka tidak dapat memenuhi target dari program. Pada Bagian Gizi, selain melakukan pelayanan gizi kepada pasien mereka juga melakukan pekerjaan sebagai Bendahara sehingga mereka tidak dapat menjalankan tugas pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa adanya rangkap kerja di UPK Puskesmas Kampung Dalam karena kurangnya pegawai sehingga beban kerja yang dirasakan pegawai semakin bertambah.

Menurut Smith et al (1983) dalam Titisari (2014:3): “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal”. Menurut Aldag dan Resckhe (1997) dalam Titisari (2014:3) :

Organizational Citizenship Behavior (OCB) melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku *prosocial*, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak”**

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah kepuasan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak?

C. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dibatasi pada :

- a. Kerja (*work*)
- b. Bayaran (*pay*)
- c. Promosi (*promotion*)
- d. Pengakuan (*recogniting*)
- e. Kondisi kerja (*work conditions*)
- f. Teman-pekerja (*co-worker*)
- g. Perusahaan dan manajemen (*company and management*)

2. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibatasi pada :

- a. *Altruism*
- b. *Conscientiousness*
- c. *Sportmanship*
- d. *Courtesy*

e. *Civic Virtue*

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang diadakan di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak diharapkan nantinya akan bermanfaat:

1. Bagi Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan, dan pemahaman dari sebuah informasi atau fakta yang terjadi.

2. Bagi UPK Puskesmas Kampung Dalam

Sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas atau instansi kesehatan yang lain dalam mengelola sumber daya manusia terkait permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan dan *organizational citizenship behavior*, serta menjadi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk menguatkan teori yang ada.

3. Bagi Almamater

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk menambah sumber referensi yang bermanfaat untuk civitas akademika.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Suryani dan Hendryadi (2016:93): “Kerangka teoritis merupakan model konseptual dari sebuah teori atau kumpulan teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan satu atau beberapa faktor yang berhasil diidentifikasi sebagai faktor penting untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti”.

Menurut Hamali (2016:203):

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya.

Milton dalam Soehardi Sigit (2003) dalam Priyono (2010:172-173) menyebutkan adanya dimensi-dimensi kepuasan kerja yang diperoleh, sebagai berikut:

1. Kerja (*work*)
Termasuk minat instrinsik, variasi, kesempatan untuk belajar, kesulitan, banyaknya kegiatan, kesempatan untuk sukses, dan penguasaan langkah dan metode.
2. Bayaran (*pay*)
Banyaknya bayaran, kelayakan atau adil, dan cara pembayaran. Bila bayaran dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkah keterampilan, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.
3. Promosi (*promotion*)
Kesempatan untuk promosi, kejujuran, dan dasar untuk promosi.
4. Pengakuan (*recognizing*)
Pujian atas pelaksanaan, penghargaan atas selesainya pekerjaan, dan kritik.
5. Kondisi kerja (*work conditions*)
Jam kerja, istirahat, peralatan, temperatur, ventilasi, kelembaban, lokasi, dan *layout* fisik.
6. Teman-pekerja (*co-worker*)
Kemampuan, kesukaan menolong, dan keramahan. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung

menghantarkan ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan seseorang juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

7. Perusahaan dan manajemen (*company and management*)
Perhatiannya terhadap karyawan, bayaran, dan kebijakan.

Organ (1997) dalam Titisari (2014:5-6) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai : “Perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi”.

Menurut Organ et al (1988) dalam Titisari (2014:7) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism*
Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.
2. *Conscientiousness*
Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
3. *Sportsmanship*
Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.
4. *Courtesy*
Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*.
5. *Civic Virtue*
Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hendarto, 2013 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Negeri Sipil Dinas Perikanan

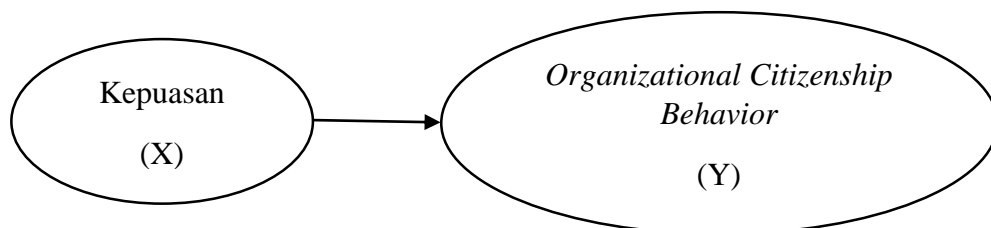
Dan Peternakan Pemerintah Kota Samarinda”, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

2. Mutiarni dan Hidayati, 2018 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas, Kabupaten Jombang”, menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* di Kantor Kecamatan Kabupaten Jombang yang berada di wilayah utara Brantas.

Berikut adalah gambar dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak, jenis penelitian yang digunakan yaitu model penelitian korelasional. Menurut Suryani dan Hendryadi (2015:119): “Penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari

hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen”.

2. Teknik pengumpulan data

a. Data Primer

Menurut Suryani dan Hendryadi (2015:171): “Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Suryani dan Hendryadi (2015: 183): “Wawancara (*interviewer*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap narasumber atau sumber data”. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan Kepala Tata Usaha di UPK Puskesmas Kampung Dalam.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam penelitian ini kuesioner yang disajikan berupa kuesioner tertutup dengan lima pilihan jawaban menggunakan skala likert. Kuesioner akan diberikan kepada responden yaitu

Pegawai Negeri Sipil yang ada di UPK Puskesmas Kampung Dalam yaitu sebanyak 31 orang.

b. Data Sekunder

Menurut Suryani dan Hendryadi (2015:171): “Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari catatan atau dokumentasi UPK Puskesmas Kampung Dalam serta sumber lain. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain adalah : profil Puskesmas, jumlah pegawai, jumlah kunjungan pasien, capaian kinerja Puskesmas, jumlah ketidakhadiran, dan rata-rata prestasi kerja .

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di UPK Puskesmas Kampung Dalam kota Pontianak yang berjumlah sebanyak 31 orang pada Tahun 2021.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018:85): “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 31 sampel yaitu seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:38): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel dari penelitian ini terdiri dari:

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent*) adalah Kepuasan (X).

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2018:39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya

variabel bebas”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent*) adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan alat pengukuran Skala Likert ini peneliti dapat mengukur jawaban dari responden mengenai kepuasan dan *organizational citizenship behavior* di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak.

Adapun skor jawaban responden yang menggunakan Skala Likert dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1.8
Skor Jawab Responden Menggunakan Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:147):

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS for windows ver 19.

Berikut alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:267): “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji korelasi *product moment*.

Menurut Siregar (2013: 47-48), ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

- a) Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar 1992. Soegiyono, 1999).
- b) Jika koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel}(\alpha; n-2)$ $n =$ jumlah sampel.
- c) Nilai $\text{Sig.} \leq \alpha$.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sarwono (2011:250): “Reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil pengukuran tertentu di

setiap kali pengukuran dilakukan pada hal yang sama. Oleh karena itu, reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya”. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, menurut Sugiyono (2017:357): “Syarat yang digunakan untuk dikatakan reliabel jika nilai signifikan $> 0,05$ ”.

b. Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:53): “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita”. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Sarwono (2011:238): “Menentukan besarnya taraf probabilitas/signifikansi, yaitu sebesar 0,05. Dengan keputusan apabila hasil *Asymp.Sig(2-tailed) > 0,05* maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal”.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:91): “Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) maka dinamakan analisis regresi linear sederhana (*simple linear regression-ed*)”.

Persamaan regresi sederhana (dengan satu *predictor*) yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2018:188), yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

Y = Nilai yang diprediksikan (*organizational citizenship behavior*)

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independent (kepuasan)

d. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Menurut Sugiyono (2017:224): “Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negatif, sedangkan kuatnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi”. Dalam penelitian ini analisis koefisien korelasi dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.9
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah

Tabel 1.9
(Lanjutan)

3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:231)

e. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sarwono (2011:213): “Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menghitung besarnya peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung”. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = (R^2) \times 100\%$$

Sumber: Sarwono (2011:213)

Keterangan: KD : Koefisien Determinasi

R : Nilai Korelasi

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Sarwono (2011:214): “Uji F menunjukkan besarnya angka probabilitas atau signifikansi pada perhitungan anova yang akan digunakan untuk uji kelayakan model regresi dengan ketentuan angka probabilitas yang baik untuk digunakan sebagai model regresi ialah harus lebih kecil dari 0,05”.

Adapun hipotesis uji kelayakan model dalam penelitian ini yaitu:

Ho : Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Ha : Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi kepuasan.

Pengujian kelayakan model dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak.

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka Ho diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Identitas responden menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berusia 40 – 49 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan D3, bekerja di Bagian Kesehatan Keluarga dan Gizi, mempunyai golongan/ruang III/b, memiliki masa kerja 11 – 20 tahun, berpenghasilan per bulan antara Rp. 3.000.000,00 – Rp. 3.999.999,00, sudah menikah/kawin dan memiliki tanggungan sebanyak 2 orang.
2. Persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = 1,614 + 0,635X$.
3. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,795, yang artinya hubungan antara kepuasan dengan *organizational citizenship behavior* dikategorikan kuat.
4. Koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,632, artinya variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja sebesar 63,2%, sedangkan sisanya yaitu 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk di dalam penelitian ini.
5. Uji kelayakan model (uji f) menunjukkan hasil $F_{hitung} = 49,707 > F_{tabel} = 4,18$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi kepuasan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian variabel kepuasan, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kepuasan pegawai tergolong bagus, akan tetapi dilihat daripada dimensi kondisi kerja (*work conditions*) memiliki rata-rata paling rendah daripada dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ada hal lain yang harus diperhatikan dari instansi tersebut untuk meningkatkan kepuasan, misalnya jam kerja yang efektif sehingga pegawai tidak perlu mengerjakan pekerjaan di luar jam kerjanya, memberikan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan, dan lebih memperhatikan kondisi ruangan agar pegawai merasa nyaman saat bekerja. Sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan dapat semakin meningkatkan kepuasan dan *organizational citizenship behavior*.
2. Dari hasil penelitian variabel *organizational citizenship behavior*, dapat diketahui nilai rata-rata terendah berada pada dimensi *Sportsmanship*, dimensi ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan komitmen pegawai terhadap instansi, misalnya dengan lebih sering berkomunikasi kepada pegawai mengenai kebijakan yang ada untuk mengetahui apakah ada kebijakan yang sulit diterima atau tidak bagi pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Abdi. 2019. *Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia: Upaya Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Perusahaan*. Pustaka Taman Ilmu, Gowa.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Hamsani. 2020. *Organizational Citizenship Behavior di Bank Syariah*. PT. Scopindo Media Pustaka, Surabaya.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hendarto, Dendy. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Negeri Sipil Dinas Perikanan Dan Peternakan Pemerintah Kota Samarinda. *Jurnal Untag Samarinda*. Vol 1 (1), 1-21.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mutiarni, Rita dan Nurul Hidayati. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di Kantor Kecamatan Wilayah Utara Brantas, Kabupaten Jombang. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*. Vol. 1, No 1, 25 -36.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua. Penerbit Zifatama Publisher, Sidoarjo.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Buku Pintar IBM SPSS STATISTICS 19*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana, Jakarta.

- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-28, Alfabeta, Bandung.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke-26. Alfabeta, Bandung.
- Suryani dan Hendryadi. 2016. *Metode Riset Kuantitatif. Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Cetakan Pertama. Jakarta.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepuasan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak

Bapak/ibu, saudara/i responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di UPK Puskesmas Kampung Dalam Kota Pontianak”**, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner ini. Saya akan menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Hanna Sajidah
NIM : 161310746
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Muhammadiyah Pontianak

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Pendidikan terakhir :
Bagian :

Golongan/ruang :

Masa kerja :

Penghasilan per bulan :

Status perkawinan :

Jumlah tanggungan :

No Hp :

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pertanyaan sesuai dengan pendapat anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan anda yang ada pada tabel.
3. Adapun pilihan jawaban dari pernyataan adalah sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju(1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = Kurang Setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

III. DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kepuasan						
1. Kerja (<i>work</i>)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pekerjaan saya sangat menarik sehingga saya merasa puas					
2	Pekerjaan saya sangat menantang sehingga saya merasa puas					
3	Saya puas karena pekerjaan saya memberikan pengalaman dan pengetahuan baru					
4	Dengan melakukan pekerjaan ini saya memiliki kesempatan untuk maju dan saya merasa puas					

2. Bayaran (pay)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan latar belakang pendidikan saya					
2	Saya puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan					
3	Saya puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan keterampilan yang saya miliki					
4	Sistem penggajian di Puskesmas ini sudah adil dan saya merasa puas					
3. Promosi (promotion)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Promosi yang dilakukan di Puskesmas ini sudah adil dan jujur dan saya merasa puas					
2	Saya memiliki kesempatan yang sama dengan pegawai lain untuk dipromosikan dan saya merasa puas					
3	Promosi yang dilakukan di Puskesmas ini dilakukan berdasarkan prestasi dan saya merasa puas					
4. Pengakuan (recogniting)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya selalu mendapatkan tanggapan positif dari atasan atas hasil kerja saya yang baik dan saya merasa puas					
2	Atasan dan rekan kerja selalu menghargai hasil kerja saya dan saya merasa puas					
5. Kondisi Kerja (work conditions)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Fasilitas di tempat kerja sangat mendukung dalam melaksanakan pekerjaan sehingga saya merasa puas					
2	Ruang kerja saya sangat nyaman sehingga saya merasa puas					
3	Suhu udara di ruangan saya membuat saya nyaman dalam bekerja sehingga saya merasa puas					
4	Saya mempunyai kesempatan istirahat yang cukup sehingga saya merasa puas					
5	Saya tidak pernah bekerja di luar jam kerja yang telah ditentukan sehingga saya merasa puas					
6. Teman-pekerja (co-worker)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas karena memiliki rekan kerja yang baik					
2	Saya puas karena atasan saya dapat memahami pegawainya					

3	Rekan kerja saya selalu mau membantu melakukan pekerjaan jika dibutuhkan sehingga saya merasa puas					
7. Perusahaan dan Manajemen (<i>company and management</i>)						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas karena dapat mengikuti kebijakan-kebijakan yang ditetapkan di Puskesmas ini					
2	Peraturan-peraturan yang ditetapkan di Puskesmas ini sangat berpihak kepada pegawai sehingga saya merasa puas					

Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>						
1. Altruism						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya dengan senang hati akan membantu rekan kerja saya apabila membutuhkan pertolongan dalam pekerjaan					
2	Saya sering membantu mengerjakan pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat					
3	Saya sering membantu rekan kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat					
2. Conscientiousness						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya					
2	Saya selalu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab					
3	Saya selalu datang ke Puskesmas sebelum jam masuk kerja					
4	Saya selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan puskesmas					
3. Sportsmanship						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan peraturan yang terjadi di Puskesmas ini					
2	Saya tidak pernah mengeluh mengenai kebijakan yang ada di Puskesmas ini					
3	Saya lebih mengutamakan kepentingan puskesmas ini meskipun akan mengorbankan kepentingan pribadi					

4. Courtesy						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya selalu berusaha menjalin hubungan baik dengan rekan kerja					
2	Saya selalu berusaha mengingatkan rekan kerja untuk selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik					
3	Saya selalu bersedia memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan					
5. Civic Virtue						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya berusaha memberikan masukan kepada rekan kerja maupun pimpinan untuk kemajuan puskesmas ini					
2	Saya tertarik mencari informasi-informasi penting yang berhubungan dengan puskesmas ini					
3	Saya selalu mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan di Puskesmas ini					

Terima Kasih

Semoga Allah swt membalas kebaikan dari bapak/ibu

UPK Puskesmas Kampung Dalam

LAMPIRAN 2

IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama	Usia	J. Kelamin	Pendidikan Terakhir	Bagian	Golongan/Ruang	Masa Kerja	Gaji/bulan	Status Perkawinan	J. Tanggungan
1	Balkis Dwiyani	40	P	D III	Tata Usaha	Pengatur TK.I, II/d	14 th	6.700.000	Menikah	2
2	Hotben Silitonga	57	L	SLTA	Tata Usaha	III/b	33 th	4.358.700	Menikah	3
3	Syarifah Latifah	50	P	S1 SKM	Kepala Puskesmas	Penata TK.I, III/d	29 th	>5.000.000	Menikah	2
4	Andriani Fuji L, A.Md.Keb	32	P	D III	Bidan	Penata, III/c	12 th	>3.000.000	Menikah	1
5	Husnawati, SKM	34	P	S1 SKM	Promkes	Penata /III c	11 th	>4.000.000	Menikah	-
6	Heri Heriansyah, A.Md.Keb	41	L	DII	Tuberkulosis	Penata III/c	13 th	>4.000.000	Menikah	2
7	Endang Kusmala, A.Md.Kep	42	P	DIII	Tuberkulosis	Penata TK.I III/d	22 th	3.800.000	Menikah	-
8	Dina Rahmania, A.Md. Kep	35	p	DIII	Tuberkulosis	Pengatur TK.I II/d	11 th	>3.000.000	Menikah	2
9	Feny Febrian,A.Md. Gizi	35	P	D III	Gizi	Penata Muda III/a	11 th	3.500.000	Menikah	2
10	Santi Anggraini,A.Md. Gizi	41	P	D III	Gizi	Penata muda, III/a	18 th	> 3.000.000	Menikah	

11	Yulida,A.Md. Keb	41	P	S1	Bidan	Penata Muda TK.I /III b	15 th	> 3.000.000	Menikah	2
12	Ria Suryati, A.Md.Keb	33	P	D III	Bidan	Penata Muda/III a	11 th	> 3.000.000	Menikah	1
13	Asti Halinda,A.Md, Keb	42	P	D III	Bidan	Penata Muda TK I, III a	15 th	> 3.000.000	Menikah	2
14	Vonnie Vintarno,A.Md. Keb	41	P	D III	Bidan	Penata III/c	15 th	> 4.000.000	Menikah	2
15	Hadiamah, A. Md. Keb	43	P	D III	Bidan	Penata Muda TK I, III b	16 th	> 4.000.000	Menikah	2
16	Fitri Eryani, A.Md. Keb	44	P	D III	Bidan	Penata Muda TK I, III b	16 th	>3.000.000	Menikah	3
17	Yetti Susdayanti, A.Md. Keb	41	P	D III	Bidan	Penata III c	14 th	>3.000.000	Menikah	2
18	Dayang Sri Kartika U,A.Md. Keb	31	P	D III	Bidan	Penata Muda, III/b	10 th	>3.000.000	Menikah	1
19	Rosdiana, A.Md. Keb	43	P	D III	Bidan	Penata Muda TK.I. III/b	14 th	>3.000.000	Menikah	2
20	Susilawati,A.Md. Keb	36	P	D III	Bidan	Penata Muda, III/b	12 th	>3.000.000	Menikah	2
21	Wartina,A.Md. Keb	42	P	D III	Bidan	Penata III/d	16 th	> 3.000.000		
22	Khairul Yatim,S.ST	51	L	D IV	Sanitarian	Penata TK.I III/d	29 th	4.208.000	Menikah	3

23	Sri Ningsih	42	P	SLTA	Loket	Pengatur Muda TK I. II/b	15 th	2.700.000		
24	Dr. Yuli Trijayati	35	P	S1	Poli Umum	Penata, III/c	10 th	3.700.000	Menikah	2
25	Yayuk Rahayu M, A.Md. Kep	44	P	D III	Poli Umum	Penata Muda. III/a	20 th	>3.000.000	Menikah	2
26	Rusilan,A.Md.KG	43	L	D III	Gigi	Penata Muda. II/a	13 th	>3.000.000	Menikah	2
27	Jumarni,A.Md. KG	47	P	D III	Gigi	Penata, III/c	25 th	>4.000.000	Menikah	3
28	Tuti Winarti,A.Md. Far	29	P	DIII	Apotek	Pengatur/II c	2 th	2.300.000	Menikah	3
29	Susilawati,A.Md, Far	33	P	DIII	Apotek	Penata Muda TK.I III/b	11 th	3.700.000	Menikah	3
30	Indriyati Tarurisanty, ATLM	48	P	D III	Laboratorium	Penata TK.I III/d	26 th	>4.000.000	Menikah	3
31	Pipin Astuti, ATLM	49	P	D III	Laboratorium	Penata TK.I , III/d	28 th	>4.000.000	Menikah	2

	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.000	.000	.000		.001	.001	.010	.004	.592	.133	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.084	-	.218	.309	.517	.517	.550	1	.027	-	.065	.484	.317	.111	.468
.8	Correlation		.020			**	**	**			.069	**			**	
	Sig. (2-tailed)	.652	.914	.238	.091	.003	.003	.001		.883	.710	.728	.006	.082	.551	.008
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.680	.555	.556	.564	.611	.611	.555	.027	1	.859	.622	-	.249	.746	.641
.9	Correlation	**	**	**	**	**	**	**			**	**	.319	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.001	.000	.000	.001	.883		.000	.000	.081	.177	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.477	.477	.516	.519	.501	.501	.456	-	.859	1	.766	-	.426	.777	.540
.10	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	.069	**		**	.243	*	**	**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.003	.003	.004	.004	.010	.710	.000		.000	.187	.017	.000	.002
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.512	.512	.699	.612	.544	.544	.501	.065	.622	.766	1	-	.562	.598	.653
.11	Correlation	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	.137	**	**	**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000	.000	.002	.002	.004	.728	.000	.000		.464	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	-	-	-	-	-	-	-	.484	-	-	-	1	.609	-	.015
.12	Correlation	.177	.296	.108	.116	.108	.108	.100	**	.319	.243	.137		**	.212	
	Sig. (2-tailed)	.341	.106	.564	.533	.562	.562	.592	.006	.081	.187	.464		.000	.251	.934
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.310	.101	.371	.370	.303	.303	.276	.317	.249	.426	.562	.609	1	.239	.392
.13	Correlation			*	*						*	**	**		*	
	Sig. (2-tailed)	.090	.589	.040	.041	.098	.098	.133	.082	.177	.017	.001	.000		.195	.029
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1	Pearson	.452	.666	.614	.668	.610	.610	.600	.111	.746	.777	.598	-	.239	1	.625
.14	Correlation	*	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	.212		**	**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.551	.000	.000	.000	.251	.195	.000	.000

N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .15 Correlation	.590 **	.590 **	.598 **	.638 **	.889 **	.889 **	.837 **	.468 **	.641 **	.540 **	.653 **	.015 **	.392 *	.625 **	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.002	.000	.934	.029	.000	
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .16 Correlation	.324	.525 **	.400 *	.547 **	.572 **	.572 **	.563 **	.167	.626 **	.729 **	.638 **	- .057	.349	.747 **	.687 **
Sig. (2-tailed)	.075	.002	.026	.001	.001	.001	.001	.370	.000	.000	.000	.760	.054	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .17 Correlation	.615 **	.615 **	.495 **	.624 **	.601 **	.601 **	.548 **	- .055	.801 **	.846 **	.795 **	- .255	.447 *	.651 **	.640 **
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.001	.768	.000	.000	.000	.166	.012	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .18 Correlation	.395 *	.470 **	.289	.413 *	.478 **	.478 **	.420 *	- .006	.440 *	.502 **	.479 **	- .334	.122	.355 *	.400 *
Sig. (2-tailed)	.028	.008	.115	.021	.007	.007	.019	.975	.013	.004	.006	.066	.512	.050	.026
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .19 Correlation	.586 **	.468 **	.638 **	.653 **	.497 **	.497 **	.457 **	- .014	.743 **	.699 **	.545 **	- .209	.365 *	.545 **	.476 **
Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.000	.004	.004	.010	.939	.000	.000	.002	.260	.043	.002	.007
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson .20 Correlation	.586 **	.468 **	.742 **	.748 **	.497 **	.497 **	.457 **	.059	.655 **	.699 **	.729 **	- .125	.513 **	.545 **	.536 **
Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.000	.004	.004	.010	.751	.000	.000	.000	.504	.003	.002	.002

Correlations

	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	Total	Mean
X1.1 Pearson Correlation	.324	.615**	.395*	.586**	.586**	.586**	.586**	.518**	.701**	.701**
Sig. (2-tailed)	.075	.000	.028	.001	.001	.001	.001	.003	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 Pearson Correlation	.525**	.615**	.470**	.468**	.468**	.468**	.705**	.727**	.708**	.708**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008	.008	.008	.008	.000	.000	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.3 Pearson Correlation	.400*	.495**	.289	.638**	.742**	.638**	.742**	.463**	.758**	.758**
Sig. (2-tailed)	.026	.005	.115	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.4 Pearson Correlation	.547**	.624**	.413*	.653**	.748**	.653**	.843**	.536**	.846**	.846**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.021	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.5 Pearson Correlation	.572**	.601**	.478**	.497**	.497**	.497**	.690**	.586**	.873**	.873**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.004	.004	.004	.000	.001	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.6 Pearson Correlation	.572**	.601**	.478**	.497**	.497**	.497**	.690**	.586**	.873**	.873**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.004	.004	.004	.000	.001	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.7 Pearson Correlation	.563**	.548**	.420*	.457**	.457**	.457**	.686**	.578**	.840**	.840**
Sig. (2-tailed)	.001	.001	.019	.010	.010	.010	.000	.001	.000	.000
N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.8 Pearson Correlation	.167	-.055	-.006	-.014	.059	-.014	.207	.058	.332	.332

X1.1 6	Pearson Correlation	1	.775**	.467**	.582**	.582**	.582**	.512**	.473**	.764**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.001	.001	.001	.003	.007	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.1 7	Pearson Correlation	.775**	1	.671**	.725**	.725**	.725**	.531**	.532**	.827**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.1 8	Pearson Correlation	.467**	.671**	1	.595**	.595**	.595**	.595**	.492**	.626**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.1 9	Pearson Correlation	.582**	.725**	.595**	1	.916**	1.000**	.665**	.586**	.783**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 0	Pearson Correlation	.582**	.725**	.595**	.916**	1	.916**	.749**	.439*	.807**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 1	Pearson Correlation	.582**	.725**	.595**	1.000**	.916**	1	.665**	.586**	.783**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 2	Pearson Correlation	.512**	.531**	.595**	.665**	.749**	.665**	1	.660**	.812**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 3	Pearson Correlation	.473**	.532**	.492**	.586**	.439*	.586**	.660**	1	.670**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002	.005	.001	.013	.001	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Total	Pearson Correlation	.764**	.827**	.626**	.783**	.807**	.783**	.812**	.670**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Mea n	Pearson Correlation	.764**	.827**	.626**	.783**	.807**	.783**	.812**	.670**	1.000**	1

Correlations

		X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	Total	Mean
X1.1	Pearson Correlation	.615**	.395*	.586**	.586**	.586**	.586**	.518**	.712**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.001	.001	.001	.001	.003	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.2	Pearson Correlation	.615**	.470**	.468**	.468**	.468**	.705**	.727**	.733**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.008	.008	.008	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.3	Pearson Correlation	.495**	.289	.638**	.742**	.638**	.742**	.463**	.757**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.005	.115	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.4	Pearson Correlation	.624**	.413*	.653**	.748**	.653**	.843**	.536**	.840**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.5	Pearson Correlation	.601**	.478**	.497**	.497**	.497**	.690**	.586**	.853**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.004	.004	.004	.000	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.6	Pearson Correlation	.601**	.478**	.497**	.497**	.497**	.690**	.586**	.853**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.004	.004	.004	.000	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.7	Pearson Correlation	.548**	.420*	.457**	.457**	.457**	.686**	.578**	.817**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001	.019	.010	.010	.010	.000	.001	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.9	Pearson Correlation	.801**	.440*	.743**	.655**	.743**	.479**	.635**	.818**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X1.10	Pearson Correlation	.846**	.502**	.699**	.699**	.699**	.427*	.426*	.779**	.779**

Y1.9	Pearson Correlation	.063	-.146	-.047	.280	.277	.256	.308	.256	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	.738	.433	.800	.127	.131	.164	.092	.164		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 0	Pearson Correlation	.464**	-.544**	-.484**	.175	.060	.459**	.570**	.747**	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.006	.346	.750	.009	.001	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 1	Pearson Correlation	.678**	-.492**	-.434*	.483**	.376*	.668**	.743**	.790**	.328	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.015	.006	.037	.000	.000	.000	.072	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 2	Pearson Correlation	.430*	-.517**	-.474**	.242	.191	.627**	.737**	.725**	.422*	.711**
	Sig. (2-tailed)	.016	.003	.007	.190	.303	.000	.000	.000	.018	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 3	Pearson Correlation	.616**	-.522**	-.545**	.338	.411*	.713**	.801**	.713**	.317	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.063	.022	.000	.000	.000	.082	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 4	Pearson Correlation	.511**	-.491**	-.568**	.004	-.020	.571**	.584**	.760**	.170	.753**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.001	.981	.913	.001	.001	.000	.360	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 5	Pearson Correlation	.575**	-.632**	-.695**	-.115	-.163	.619**	.585**	.619**	.292	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.538	.380	.000	.001	.000	.111	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.1 6	Pearson Correlation	.631**	-.591**	-.569**	.225	.149	.691**	.795**	.818**	.299	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.224	.425	.000	.000	.000	.102	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Total	Pearson Correlation	.745**	-.169	-.154	.634**	.576**	.705**	.827**	.864**	.487**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.363	.409	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Mea n	Pearson Correlation	.745**	-.169	-.154	.634**	.576**	.705**	.827**	.864**	.487**	.726**

Y1.9	Pearson Correlation	.328	.422*	.317	.170	.292	.299	.487**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.072	.018	.082	.360	.111	.102	.005	.005
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.10	Pearson Correlation	.702**	.711**	.635**	.753**	.686**	.746**	.726**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.11	Pearson Correlation	1	.772**	.805**	.634**	.622**	.817**	.826**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.12	Pearson Correlation	.772**	1	.805**	.683**	.714**	.778**	.770**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.13	Pearson Correlation	.805**	.805**	1	.659**	.672**	.736**	.778**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.14	Pearson Correlation	.634**	.683**	.659**	1	.758**	.720**	.669**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.15	Pearson Correlation	.622**	.714**	.672**	.758**	1	.786**	.592**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Y1.16	Pearson Correlation	.817**	.778**	.736**	.720**	.786**	1	.772**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Total	Pearson Correlation	.826**	.770**	.778**	.669**	.592**	.772**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31
Mean	Pearson Correlation	.826**	.770**	.778**	.669**	.592**	.772**	1.000**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31

Correlations

		Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	Y1.16	Total	Mean	
Y1.1	Pearson Correlation	.430 [*]	.616 ^{**}	.511 ^{**}	.575 ^{**}	.631 ^{**}	.730 ^{**}	.730 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.003	.001	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	
Y1.4	Pearson Correlation		.242	.338	.004	-.115	.225	.419 [*]	.419 [*]
	Sig. (2-tailed)		.190	.063	.981	.538	.224	.019	.019
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.5	Pearson Correlation		.191	.411 [*]	-.020	-.163	.149	.378 [*]	.378 [*]
	Sig. (2-tailed)		.303	.022	.913	.380	.425	.036	.036
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.6	Pearson Correlation		.627 ^{**}	.713 ^{**}	.571 ^{**}	.619 ^{**}	.691 ^{**}	.796 ^{**}	.796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.7	Pearson Correlation		.737 ^{**}	.801 ^{**}	.584 ^{**}	.585 ^{**}	.795 ^{**}	.885 ^{**}	.885 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.8	Pearson Correlation		.725 ^{**}	.713 ^{**}	.760 ^{**}	.619 ^{**}	.818 ^{**}	.915 ^{**}	.915 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.9	Pearson Correlation		.422 [*]	.317	.170	.292	.299	.464 ^{**}	.464 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.018	.082	.360	.111	.102	.009	.009
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.10	Pearson Correlation		.711 ^{**}	.635 ^{**}	.753 ^{**}	.686 ^{**}	.746 ^{**}	.824 ^{**}	.824 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.11	Pearson Correlation		.772 ^{**}	.805 ^{**}	.634 ^{**}	.622 ^{**}	.817 ^{**}	.893 ^{**}	.893 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		31	31	31	31	31	31	31
Y1.12	Pearson Correlation		1	.805 ^{**}	.683 ^{**}	.714 ^{**}	.778 ^{**}	.856 ^{**}	.856 ^{**}

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.13	Pearson Correlation	.805**	1	.659**	.672**	.736**	.876**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.14	Pearson Correlation	.683**	.659**	1	.758**	.720**	.778**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.15	Pearson Correlation	.714**	.672**	.758**	1	.786**	.758**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Y1.16	Pearson Correlation	.778**	.736**	.720**	.786**	1	.887**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Total	Pearson Correlation	.856**	.876**	.778**	.758**	.887**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
Mean	Pearson Correlation	.856**	.876**	.778**	.758**	.887**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31

UJI RELIABILITAS KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	83.7742	107.981	.691	.961
X1.2	83.7742	107.781	.713	.961
X1.3	83.5484	106.589	.736	.961
X1.4	83.6452	104.837	.824	.960
X1.5	83.8710	100.249	.830	.959
X1.6	83.8710	100.249	.830	.959
X1.7	83.9032	99.290	.785	.960
X1.9	83.8387	104.406	.798	.960
X1.10	83.8710	105.183	.756	.960
X1.11	83.7742	105.447	.743	.960
X1.13	83.9677	111.566	.378	.964
X1.14	83.9355	103.262	.760	.960
X1.15	83.9032	99.624	.802	.960
X1.16	83.9355	102.929	.732	.961
X1.17	83.8387	104.940	.839	.960
X1.18	84.1935	101.561	.593	.964
X1.19	83.7742	104.114	.781	.960
X1.20	83.7742	103.914	.797	.960
X1.21	83.7742	104.114	.781	.960
X1.22	83.7742	103.914	.797	.960
X1.23	83.9032	104.357	.660	.961

UJI RELIABILITAS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	55.35	28.503	.684	.936
Y1.4	55.68	30.826	.363	.943
Y1.5	55.65	30.903	.315	.944
Y1.6	55.52	27.858	.757	.934
Y1.7	55.45	27.723	.864	.931
Y1.8	55.52	27.125	.898	.930
Y1.9	55.94	30.196	.395	.943
Y1.10	55.77	25.181	.766	.937
Y1.11	55.39	27.578	.873	.931
Y1.12	55.58	26.718	.822	.932
Y1.13	55.42	27.718	.853	.931
Y1.14	55.65	27.103	.726	.935
Y1.15	55.52	28.591	.719	.935
Y1.16	55.48	27.791	.867	.931

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.24707344
Most Extreme Differences	Absolute	.180
	Positive	.180
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.000
Asymp. Sig. (2-tailed)		.270

UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.619	.25130

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.139	1	3.139	49.707	.000 ^a
	Residual	1.831	29	.063		
	Total	4.970	30			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.614	.380		4.246	.000
	Kepuasan	.635	.090	.795	7.050	.000