

HUBUNGAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI *ORGANIZATIONAL COMMITMENT* PADA BEBERAPA PUSKESMAS DI DKI JAKARTA

Catalia Rafsiah Sari
Email : cataliarafsiah@gmail.com
Universitas Trisakti

Abstract

This research refers to a previous study conducted by Nicolas Raineri et al., (2012). This research is about “The Impact of Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior mediated by Organizational Commitment on some health centers in Jakarta”. The background of this research is to analyze the Organizational Citizenship Behavior as determining factors of motivation in the health care industry. The purpose of this research was to examine the relationship Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Organizational Commitment. The design of this research using primary data obtained by distributing questionnaires to 100 employees medical and non-medical health center in Jakarta.. Data analysis method used in this research is Structural Equation Model (SEM). The results of this research concluded that there is a positive relationship Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Organizational Commitment.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment*

PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan jasa kesehatan dengan mendirikan beberapa rumah sakit dan puskesmas di seluruh wilayah Indonesia. Namun, saat ini usaha pemerintah tersebut masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah maupun puskesmas (Pramitasari, 2013).

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Menurut Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004 puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh rumah sakit agar mencapai keberhasilan adalah masalah antara sumber daya manusia dengan organisasi, yang berkaitan dengan tuntutan baik dari organisasi maupun sumber daya manusia itu

sendiri. Salah satu masalah yang menonjol adalah sikap karyawan yang kurang menguntungkan bagi kemajuan organisasi. Puskesmas sebagai institusi padat karya tidak terlepas dari berbagi persoalan. Fenomena yang berkembang dalam dunia industri dan organisasi adalah para profesional cenderung lebih berkomitmen terhadap profesi dari pada perusahaan tempatnya bekerja.

LANDASAN TEORI

Perceived Organizational Support

Perceived Organizational Support (POS) merupakan dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan global mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan karyawan dengan adil. Dukungan organisasi merupakan kepercayaan global karyawan mengenai sejauh mana organisasi mereka menilai kontribusi dan memperhatikan kehidupan karyawan (Eisenberger *et al.*, 2002).

Perceived organizational support bergantung pada proses attributional yang digunakan untuk menunjukkan komitmen yang dilakukan oleh orang lain dalam suatu hubungan sosial. Dukungan organisasional dihubungkan oleh interaksi seseorang dengan organisasi dimana organisasi tersebut memberikan pujian, dukungan dan persetujuan. Sedangkan Blau (dalam Rhoades *et al.*, 2001) menyatakan bahwa *perceived organizational support* dihubungkan oleh frekuensi, keekstriman, dan usaha pemberian pujian dan penghargaan, serta *rewards* lainnya seperti gaji, penilaian kinerja, *job enrichment*, dan hubungan kebijakan organisasi.

Organizational Commitment

Komitmen organisasi merupakan suatu sikap yang menunjukkan bahwa karyawan dapat mengidentifikasi dirinya terhadap tujuan perusahaan dan bersedia untuk mengabdikan diri pada perusahaan sehingga karyawan akan memilih untuk tidak meninggalkan perusahaan (Robbins dan Judge, 2009).

Hulin (1998) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu sikap ketertarikan yang ditunjukkan oleh karyawan kepada organisasi sebagai keseluruhan. Karyawan ingin tetap di dalam organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas, pengidentifikasian yang dimaksud adalah identifikasi nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi yang dilakukan oleh karyawan. Tingkat komitmen organisasi yang tinggi dapat berdampak pada kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan. Karyawan akan memberikan kesetiaan, serta memiliki keinginan, bersedia bekerja keras, berkorban, dan memperdulikan kelangsungan hidup organisasi.

O'reilly & Chatman (dikutip oleh Hulin, 1998) mengemukakan terdapat tiga hal yang mendasari komitmen seseorang terhadap organisasi, yaitu: pertukaran, identifikasi dan internalisasi. Komitmen berdasarkan pertukaran muncul ketika karyawan berharap mendapatkan penghargaan untuk perilaku tertentu yang dilakukannya. Komitmen berdasarkan identifikasi muncul ketika seseorang merasakan kebanggaan tertentu menjadi anggota organisasi. Komitmen berdasarkan internalisasi menunjukkan kesesuaian nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai seseorang (Hulin, 1998).

Meyer & Allen (1990) mengelompokkan tiga bentuk komitmen organisasional. Yaitu *Continuance*, *Affective*, dan *Normative*.

Continuance Commitment adalah keinginan hasrat karyawan untuk terus bekerja pada organisasi karena membutuhkan pekerjaan tersebut dan tidak dapat berbuat hal yang lain (Greenberg & Baron, 2000). Karyawan terikat dengan organisasi hanya karena faktor seperti rencana pensiun dan senioritas, yang tidak dapat berlanjut apabila berhenti bekerja. Karyawan tidak memiliki identifikasi pribadi dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi (Schultz & Schultz, 1998).

Continuance Commitment atau komitmen berkelanjutan ini dapat disebabkan karena karyawan tidak memiliki pilihan lain selain bertahan dalam perusahaan dan akan mendapatkan kerugian apabila meninggalkan perusahaan. Kerugian ini seperti kehilangan fasilitas yang ditawarkan perusahaan, tunjangan pensiun. Selain itu apabila karyawan telah lama bekerja dalam perusahaan dan telah merasa senior, rasa senioritas ini juga dapat menimbulkan komitmen berkelanjutan. Selain itu, karyawan dengan tipe komitmen ini juga tidak memiliki identifikasi pribadi dengan nilai-nilai perusahaan.

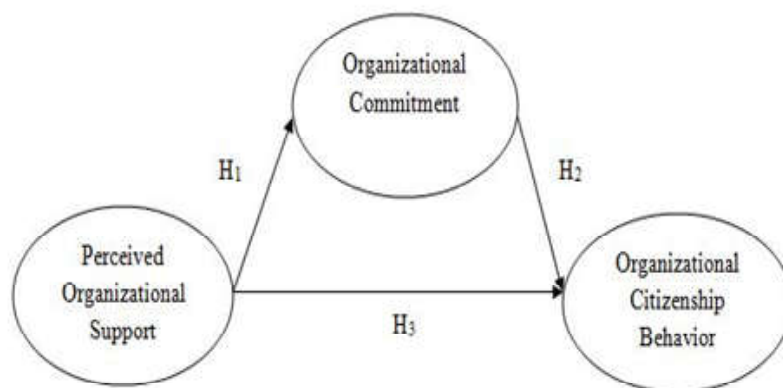
Organizational Citizenship Behavior

Menurut Robbins dan Judge (2009) mengemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Menurut Organ (1988, dalam Bolino et al, 2002), *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi atau dengan kata lain, *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal.

Podsakoff et al. (2000), *Organizational Citizenship Behavior* juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Kedudukan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai salah satu bentuk perilaku *extra role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti maupun akademisi.

Jadi dapat disimpulkan, *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal tetapi berhubungan terhadap kinerja dan efektivitas organisasi.

Kerangka Pemikiran



Perumusan Hipotesis

Penelitian ini, seperti yang ditunjukkan dalam kerangka penelitian ini, secara umum, memprediksikan bahwa *Perceived Organizational Support* akan memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Commitment*.

Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Commitment* ditunjukkan oleh studi terdahulu bahwa *Perceived Organizational Support* mempunyai hubungan positif dengan *Organizational Commitment*. Menurut Rhoades (2001), bila karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya maka komitmen yang dimiliki kemungkinan besar dapat meningkat. *Perceived Organizational Support* merupakan upaya untuk memberi penghargaan, perhatian dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap karyawan sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. *Perceived Organizational Support* ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang senantiasa diharapkan setiap karyawan. Pada penelitian Allen *et al.*; Hutchison; Meyer dan Allen (dalam Rhoades *et al.*,

2001) menemukan dan telah dibuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Commitment*. Dalam penelitian Rhoades *et al.*, (2001) juga diketemukan bahwa *Perceived Organizational Support* merupakan kontribusi dari komitmen organisasi. Oleh karena itu, berdasarkan temuan di atas, peneliti mengusulkan hipotesa pertama :

H1 : *Perceived Organizational Support* berhubungan secara positif dengan *Organizational Commitment*.

Hubungan antara *Organizational Commitment* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada studi terdahulu ditemukan hubungan yang positif. Menurut Gautan, Van Dick *et al.*, (2004) komitmen organisasi menjadi salah satu faktor penting yang berhubungan dalam terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi. Menurut Jahangir *et al.*, (2006) menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Oleh karena itu, berdasarkan temuan di atas maka peneliti mengusulkan hipotesa kedua :

H2 : *Organizational Commitment* berhubungan secara positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada studi terdahulu mempunyai hubungan yang positif.

Menurut Danang (2013), kenaikan tingkat *Perceived Organizational Support* akan diikuti oleh naiknya *Organizational Citizenship Behavior*, dan sebaliknya. Jadi semakin baik persepsi karyawan yang merasa mendapatkan *Organizational Support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku *Organizational Citizenship* yang bersangkutan. Akan tetapi sebaliknya, jika karyawan tersebut mempersepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja rendah maka karyawan akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship* dalam tingkat yang rendah pula. Oleh karena itu, berdasarkan temuan di atas maka peneliti mengusulkan hipotesa ketiga :

H3: *Perceived Organizational Support* berhubungan secara positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

METODELOGI PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah 100 orang karyawan medis maupun non medis dari Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner di Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol yang dilakukan selama 2 minggu. 100 (seratus) kuisioner yang terisi secara penuh. Lalu kemudian hasilnya dianalisis sehingga dapat dilihat sejauh mana tanggapan responden mengenai hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Commitment* di Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu metode yang didasarkan atas pertimbangan kriteria tertentu (Asep Hermawan, 2009). Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan waktu, tenaga, dana sehingga tidak dapat mengambil sampel besar dan jauh.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran 100 (seratus) kuisioner, diketahui karakteristik responden yang dibutuhkan untuk mampu menjawab kuisioner yang disediakan adalah sebagai berikut:

1. Responden merupakan karyawan medis dan non medis Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol.
2. Responden merupakan karyawan tetap di Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol.
3. Responden minimal berusia > 17 tahun.
4. Responden telah bekerja minimal 1 (satu) tahun dalam perusahaannya.

Uji Instrumentasi Penelitian

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji konsistensi/reliabilitas (*test of reliability*).

Uji Validitas

Uji validitas berkaitan dengan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan (indikator) penelitian yang diajukan

untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Validitas berarti sejauh mana skala pengukuran mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Moh.Nazir, 2003).

Pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Pengertian valid dalam uji validitas adalah jika *item* pernyataan yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan layak dijadikan pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Alat analisis untuk uji validitas adalah *Pearson Correlation*, dengan bantuan *software* SPSS 21.

Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah: ($\alpha = 0,05$).

Jika Signifikansi < α 0.05; maka item pernyataan valid.

Jika Signifikansi $\geq \alpha$ 0.05; maka item pernyataan tidak valid.

Hasil pengujian validitas yang dilakukan untuk variabel *Perceived Organizational Support* ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Pengujian Validitas *Perceived Organizational Support*

No.	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1.	Atasan saya benar-benar peduli tentang kesejahteraan saya.	0.717**	0.000	Valid
2.	Atasan saya mendengarkan aspirasi yang saya berikan.	0.741**	0.000	Valid
3.	Atasan saya menghargai kontribusi saya.	0.729**	0.000	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Tabel 2
Hasil Pengujian Validitas *Organizational Commitment*

No.	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1.	Saya bangga menjadi bagian di Puskesmas ini.	0.806**	0.000	Valid
2.	Puskesmas ini memiliki banyak makna bagi pribadi saya.	0.753**	0.000	Valid
3.	Saya benar-benar merasa bahwa saya menjadi bagian dari Puskesmas ini.	0.778**	0.000	Valid

** correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed)

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Tabel 3
Hasil Pengujian Validitas *Organizational Citizenship Behavior*

No.	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1.	Saya bertindak sebagai mediator ketika karyawan lain di Puskesmas ini memiliki perbedaan pendapat.	0.743**	0.000	Valid
2.	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencegah permasalahan dengan karyawan lain.	0.894**	0.000	Valid
3.	Saya memberikan hubungan dalam menstabilkan departemen lain saat terjadi permasalahan.	0.717**	0.000	Valid
4.	Saya menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan di Puskesmas.	0.768**	0.000	Valid
5.	Saya mendapatkan informasi untuk menghadiri suatu acara di Puskesmas, tetapi tidak diharuskan untuk hadir.	0.812**	0.000	Valid
6.	Saya menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan, tetapi dapat membantu nama baik dari Puskesmas tempat saya bekerja.	0.722**	0.000	Valid
7.	Saya fokus pada apa yang menjadi kelemahan dengan Puskesmas ini, bukan dari kelebihanannya.	0.704**	0.000	Valid
8.	Saya cenderung membuat masalah yang lebih besar daripada karyawan lain di Puskesmas ini.	0.791**	0.000	Valid
9.	Saya selalu menemukan kesalahan yang dilakukan oleh Puskesmas ini.	0.674**	0.000	Valid

** correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed)

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa masing-masing *item* pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *Perceived Organizational Support* memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing *item* pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain, *item-item* pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel *Perceived Organizational Support*.

Hasil pengujian validitas yang dilakukan untuk variabel *Organizational Commitment* ditunjukkan dengan tabel 2.

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa masing-masing *item* pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *Organizational Commitment* memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing *item* pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain, *item-item* pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel *Organizational Commitment*.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing *item* pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.05. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing *item*

pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain, *item-item* pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana

suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Djameludin, 1995).

Mengingat alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kuisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan, maka perlu diuji reliabilitas dari setiap variabel yang digunakan dengan melihat *Cronbach's Alpha* sebagai koefisien dari reliabilitas.

Cronbach's Alpha dapat diartikan sebagai hubungan positif antara item/pertanyaan satu dengan yang lainnya. Di mana menurut Sekaran, (2000:312) *Cronbach's Alpha* yang cukup dapat diterima adalah yang bernilai antara 0.60 sampai 0.70 atau lebih.

Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i>	3	0.757	<i>Reliable</i>
<i>Organizational Commitment</i>	3	0.816	<i>Reliable</i>
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	9	0.710	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Berdasarkan tabel diatas, koefisien *Cronbach's Alpha* dari variabel *Perceived Organizational Support* yang memiliki 3 (tiga) *item* pernyataan adalah sebesar 0.757 memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan (memiliki nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0.60 atau lebih). Nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *Organizational Commitment* yang memiliki 3 (tiga) *item* pernyataan adalah sebesar 0.816 memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan (memiliki nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0.60 atau lebih). Nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang memiliki 9 (sembilan) *item* pernyataan adalah sebesar 0.710 memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan (memiliki nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0.60 atau lebih). Maka jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel tersebut adalah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang terdiri atas *Perceived Organizational Support*, *Organizational Commitment*, dan *Organizational Citizenship Behavior* sudah dinyatakan valid dan reliabel.

Metode Analisis Data

Metode alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM yang digunakan untuk menganalisis hubungan/hubungan antara variabel dependent dengan variabel independen yang sifatnya membentuk suatu *path* (jalur). Menurut Ghazali (2005), teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM merupakan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun secara satu atau beberapa variabel independen.

Pada teknik analisis SEM programnya bisa menggunakan program AMOS version 6.

Sebelum melakukan uji hipotesa secara keseluruhan (*the overall fit models*) terlebih dahulu dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian bahwa model tersebut dapat menggambarkan semua hubungan sebab akibat (*goodness of fit*). Jenis-jenis pengukuran *goodness of fit* menurut Hair (1998) yaitu (1) *absolut fit measures*, (2) *incremental fit measures*, (3) *parsimonious fit measures*. Para peneliti menganjurkan untuk menggunakan satu atau lebih dari masing-masing jenis pengukuran, tetapi syarat utama adalah dengan melihat nilai *p-value*. Apabila *p-value* lebih besar daripada nilai *alpha* maka pengukuran *goodness of fit* menunjukkan tidak signifikan yang berarti pengukuran tersebut sudah fit. Bila *p-value* lebih kecil daripada nilai *alpha* maka pengukuran *goodness of fit* menunjukkan signifikan yang berarti pengukuran tersebut tidak fit dan harus dilakukan pengukuran lain. *Goodness of fit* yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Absolute Fit Measure

Yaitu mengukur model fit secara keseluruhan (baik model struktural maupun model pengukuran secara bersamaan). Kriterianya dengan melihat:

a. *The Likelihood Ratio Chi Square Statistic*

Tingkat signifikansi minimum yang diterima diharapkan kecil, yaitu sekitar 0.05 sampai dengan 1. Pada tingkat pengukuran *chi-square*, peneliti mencari perbedaan yang non signifikan dikarenakan tes ini diantara matriks aktual dan prediksi. Namun jika hasil yang keluar kurang dari 0,5 atau lebih dari 1, maka pengujian dapat dikatakan tidak *goodness of fit*. Pengukuran *chi-square* sangat bergantung pada jumlah sampel, karena itu beberapa peneliti

menganjurkan untuk menggabungkan penelitian ini dengan pengukuran yang lain (Hair, 1998).

b. *Goodness Fit Index*

Semakin tinggi nilai GFI, semakin fit suatu model penelitian. Tidak ada nilai yang dapat dijadikan acuan, tetapi beberapa peneliti merekomendasikan GFI sebesar 0.90 atau lebih.

c. *The Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)*

Adalah sebuah *index* yang digunakan untuk mengkompensasi *chi-square statistic* dalam sampel yang besar. RMSEA dapat digunakan bila nilai *chi-square* signifikan. Nilai yang dibutuhkan agar RMSEA dapat dikatakan fit adalah < 0.10 (Hair *et al.*, 1998; Diferdinan, 2000).

2. *Incremental Fit Measures*

Yaitu ukuran untuk membandingkan model yang diajukan (*proposed model*). Dengan model lain yang dispesifikasi oleh peneliti. Kriterianya dengan melihat:

a. Adjust Goodness of Fit Index (AGFI)
(Dianjurkan tingkat penerimaan AGFI lebih besar atau sama dengan 0.90.

b. Tucker Lewis Index (TLI)

Nilai yang dianjurkan harus lebih besar dari 0.90.

c. Normed Fit Index (NFI)

Nilai yang dianjurkan harus lebih besar dari 0.90.

d. Comparative Fit Index (CFI)

Nilai yang dianjurkan harus lebih besar dari 0.90.

3. *Parsimonious Fit Measures*

Yaitu melakukan penyesuaian terhadap pengukuran fit untuk dapat diperbandingkan antar model dengan jumlah koefisien yang berbeda. Kriteria dengan melihat nilai *normed chi-square* (CMIN/DF). Nilai yang dianjurkan yaitu batas bawah 1 atau batas atas 5.

Untuk menganalisis data, metode yang digunakan dalam penelitian ini melakukan uji hipotesa dengan tingkat keyakinan 95% $\alpha < 0.05$).

Kriteria Keputusan Hipotesa

Adapun dasar pengambilan keputusan uji hipotesa adalah dengan membandingkan besarnya *p-value* dengan *level of significant* sebesar 5% ($\alpha < 0.05$).

Jika $p\text{-value} < \alpha \ 0.05$; maka hipotesa nol (H_0) ditolak.

Jika $p\text{-value} \geq \alpha \ 0.05$; maka hipotesa nol (H_0) gagal ditolak.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui pada *Absolute Fit Measure* syarat utama nilai *Chi Square* tidak terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari nilai *Chi Square* sebesar 185.194 dengan *p-value* 0.000 ($\alpha < 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini *Poor Fit*. Namun seperti yang telah diketahui bahwa SEM sangat sensitif terhadap jumlah sampel yang digunakan dalam suatu penelitian, artinya jumlah responden yang semakin banyak tentunya akan semakin baik. Akan tetapi disisi lain dapat menyebabkan nilai CMIN semakin besar sehingga H_0 gagal ditolak pada pengujian *Goodness of Fit* ini. Oleh karena itu kita dapat melihat nilai RMSEA dinyatakan *Poor Fit* yaitu sebesar 0.107 (lebih besar dari 0.10).

Tabel 5
Pengujian *Goodness of Fit Model*

Jenis pengukuran	Pengukuran	Nilai	Batas yang disarankan	Kesimpulan
<i>Absolute Fit Measures</i>	<i>Chi square</i>	185.194	$\chi^2_{hit} < \chi^2_{tabel} (df = 87)$	<i>Poor Fit</i>
	<i>p-value</i>	0.000	= 0.05	<i>Poor Fit</i>
	<i>RMSEA</i>	0.107	= 0.10	<i>Poor Fit</i>
	<i>TLI</i>	0.611	= 0.90	<i>Poor Fit</i>
<i>Incremental Fit Measures</i>	<i>NFI</i>	0.548	= 0.90	<i>Poor Fit</i>
	<i>CFI</i>	0.677	= 0.90	<i>Poor Fit</i>
<i>Normed chi square</i>		2.129	Batas bawah 1, batas atas 5.	<i>Goodness of Fit</i>

Kriteria berdasarkan pada *Incremental Fit Measures* dapat dilihat dari nilai NFI sebesar 0.548 (e'' 0.90 atau mendekati 1), TLI sebesar 0.611 (e'' 0.90 atau mendekati 1), CFI sebesar 0.677 (e'' 0.90 atau mendekati 1). Maka, nilai dari NFI, TLI dan CFI *Poor Fit*. Karena nilainya masih jauh di bawah kriteria, yaitu e'' 0.90.

Kriteria berdasarkan *Parsimonious Fit Measure* dengan melihat nilai *Normed Chi Square* sebesar 2.129 (memenuhi syarat batas bawah 1 dan batas atas 5). Sehingga secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model ini masih dinyatakan layak untuk dipergunakan sebagai alat dalam mengkonfirmasi teori yang telah dibangun berdasarkan data observasi yang ada atau dapat dikatakan model ini *Goodness of Fit*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Profil responden sebagai karyawan medis dan non medis pada Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol dapat dilihat dari beberapa karakteristik seperti *gender*, usia, pendidikan, pendapatan dan masa kerja. Profil karakteristik responden seperti ditunjukkan dengan tabel berikut:

Tabel 6
Profil Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Profil Responden	Kategori	Jumlah	%
Gender	Pria	38	38 %
	Wanita	62	62 %
	Total	100	100 %

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Tabel 7
Profil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Profil Responden	Kategori	Jumlah	%
Usia	≤ 25 Tahun	25	25 %
	26 – 30 Tahun	40	40 %
	31 – 35 Tahun	23	23 %
	> 35 Tahun	12	12 %
	Total	100	100 %

Tabel 8
Profil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil Responden	Kategori	Jumlah	%
Pendidikan Terakhir	SMA atau Sederajat	16	16 %
	Diploma atau Akademis	28	28 %
	Sarjana (S1)	41	41 %
	Pasca Sarjana (S2)	15	15 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 6 diatas menurut *gender*, jumlah responden berjenis kelamin Pria sebanyak 38 responden atau 38% dan jumlah responden berjenis kelamin Wanita sebanyak 62 atau 62%.

Berdasarkan tabel 7 di atas menurut usia, jumlah responden berusia ≤ 25 tahun sebanyak 25 responden atau 25%, jumlah responden berusia 26 tahun sampai 30 tahun sebanyak 40 responden atau 40%, jumlah responden berusia 31 tahun sampai 35 tahun sebanyak 23 responden atau 23%, jumlah responden berusia > 35 tahun sebanyak 12 responden atau 12%.

Berdasarkan tabel 8 di atas menurut pendidikan terakhir, jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 16 responden atau 16%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir Diploma atau Akademis sebanyak 28 responden atau 28%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 41 responden atau 41% dan jumlah responden dengan pendidikan terakhir Pasca Sarjana sebanyak 15 responden atau 15%.

Berdasarkan tabel 9 di atas menurut pendapatan, jumlah responden dengan pendapatan $\leq$ Rp 3.000.000,- sebanyak 17 responden atau 17%, jumlah responden dengan pendapatan Rp 3.000.001,- hingga Rp 4.000.000,- sebanyak 27 responden atau 27%, jumlah responden dengan pendapatan Rp 4.000.001,- hingga Rp 5.000.000,- sebanyak 41 responden atau 41%, dan jumlah responden dengan pendapatan $>$ Rp 5.000.000,- sebanyak 15 responden atau 15%.

Tabel 9
Profil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Profil Responden	Kategori	Jumlah	%
Pendapatan	$\leq$ Rp 3.000.000,-	17	17 %
	Rp 3.000.001,- - Rp 4.000.000,-	27	27 %
	Rp 4.000.001,- - Rp 5.000.000,-	41	41 %
	$>$ Rp 5.000.000,-	15	15 %
	Total	100	100 %

Tabel 10
Profil Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Profil Responden	Kategori	Jumlah	%
Masa Kerja	1 - 3 Tahun	24	24 %
	3 – 5 Tahun	7	7 %
	5 – 7 Tahun	21	21 %
	$>$ 7 Tahun	48	48 %
	Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 10 diatas menurut masa kerja, jumlah responden dengan masa kerja 1–3 tahun sebanyak 24 responden atau 24%, jumlah responden dengan masa kerja 3–5 tahun sebanyak

7 responden atau 7%, jumlah responden dengan masa kerja 5–7 tahun sebanyak 21 responden atau 21%, dan jumlah responden dengan masa kerja $>$ 7 tahun sebanyak 48 responden atau 48%.

Dengan demikian pada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah wanita yaitu sebesar 62 responden atau 62%. Pada karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah umur 26-30 tahun yaitu sebanyak 40 responden atau 40%. Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang terbanyak adalah Sarjana (S1) yaitu sebesar 41 responden atau 41%. Pada karakteristik responden berdasarkan pendapatan yang terbanyak adalah Rp 4.000.001,-- Rp 5.000.000,- yaitu sebesar 41 responden atau 41%. Pada karakteristik responden berdasarkan masa kerja yang terbanyak adalah > 7 tahun yaitu sebesar 48 responden atau 48%.

Analisis Deskriptif

Mean adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden terhadap variabel yang diteliti, sedangkan standar deviasi menunjukkan variasi dari jawaban responden. Tidak ada batasan pada nilai standar deviasi, namun nilai standar deviasi yang menjauhi angka nol menunjukkan bahwa penyebaran data (jawaban responden) adalah beragam (bervariasi). Nilai minimum adalah jawaban (skala) terendah yang dipilih responden, dan nilai maksimum adalah jawaban (skala) tertinggi yang dipilih responden. Dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel penelitian, yaitu variabel *Perceived Organizational Support*, *Organizational Commitment*, dan

Tabel 11
Rangkuman Statistik Deskriptif

No	Variabel	Mean
1.	<i>Perceived Organizational Support</i>	3.89
2.	<i>Organizational Commitment</i>	3.87
3.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	3.50

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21(terlampir)

Tabel 12
Statistik Deskriptif *Perceived Organizational Support*

No.	Items	N	Mean	Standar Deviasi
1.	Atasan saya benar-benar peduli tentang kesejahteraan saya.	100	3.84	0.93
2.	Atasan saya mendengarkan aspirasi yang saya berikan.	100	3.99	0.75
3.	Atasan saya menghargai kontribusi saya.	100	3.83	0.94
	Mean		3.89	0.50

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21(terlampir)

Organizational Citizenship Behavior. Berikut ini statistik deskriptif untuk masing-masing variabel penelitian.

Pada tabel 11 di atas, ditunjukkan secara menyeluruh bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada variabel *Perceived Organizational Support* dengan nilai rata-rata sebesar 3.89.

Tabel 12 di atas menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Perceived Organizational Support* yang diukur dalam penelitian ini. Nilai *mean* menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap suatu variabel, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner penelitian. Variabel *Perceived Organizational Support* menunjukkan rata-rata sebesar 3.89. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan cenderung setuju dengan dukungan, keinginan serta kepedulian

yang diberikan oleh atasan secara adil. Nilai standar deviasi sebesar 0.50 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 13 di bawah menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Commitment* yang diukur dalam penelitian ini. Nilai *mean* menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap suatu variabel, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner penelitian. Variabel *Organizational Commitment* menunjukkan rata-rata sebesar 3.87. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan cenderung setuju Puskesmas mempunyai arti yang penting dalam hidupnya. Selain itu, karyawan merasa menjadi bagian dari Puskesmas tempat ia bekerja. Nilai standar deviasi sebesar 0.45 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 13
Statistik Deskriptif *Organizational Commitment*

No.	Items	N	Mean	Standar Deviasi
1.	Saya bangga menjadi bagian di Puskesmas ini.	100	3.83	0.60
2.	Puskesmas ini memiliki banyak makna bagi pribadi saya.	100	3.73	0.69
3.	Saya benar-benar merasa bahwa saya menjadi bagian Puskesmas ini.	100	4.05	0.61
Mean			3.87	0.45

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21(terlampir)

Tabel 14
Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior*

No.	Items	N	Mean	Standar Deviasi
1.	Saya bertindak sebagai mediator ketika karyawan lain di Puskesmas ini memiliki perbedaan pendapat.	100	3.97	0.61
2.	Saya mengambil langkah-langkah untuk mencegah permasalahan dengan karyawan lain.	100	3.62	0.60
3.	Saya memberikan hubungan dalam menstabilkan departemen lain saat terjadi permasalahan.	100	3.37	0.79
4.	Saya menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam setiap pertemuan di Puskesmas.	100	3.81	0.66
5.	Saya mendapatkan informasi untuk menghadiri suatu acara di Puskesmas, tetapi tidak diharuskan untuk hadir.	100	3.67	0.64
6.	Saya menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan, tetapi dapat membantu nama baik dari Puskesmas tempat saya bekerja.	100	3.77	0.58
7.	Saya fokus pada apa yang menjadi kelemahan dengan Puskesmas ini, bukan dari kelebihanannya.	100	3.74	0.72
8.	Saya cenderung membuat masalah yang lebih besar daripada karyawan lain di Puskesmas ini.	100	1.85	0.63
9.	Saya selalu menemukan kesalahan yang dilakukan oleh Puskesmas ini.	100	3.73	0.91
Mean			3.50	0.38

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21 (terlampir)

Tabel 14 di atas menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang diukur dalam penelitian ini. Nilai *mean* menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap suatu variabel, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pernyataan yang diajukan dalam kuisioner penelitian. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan rata-rata sebesar 3.73. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan cenderung setuju atas perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, seperti menjadi mediator pihak yang sedang bertikai yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal tetapi berhubungan terhadap kinerja dan efektivitas organisasi. Nilai standar deviasi sebesar 0.38 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Analisa Hasil dan Pembahasan

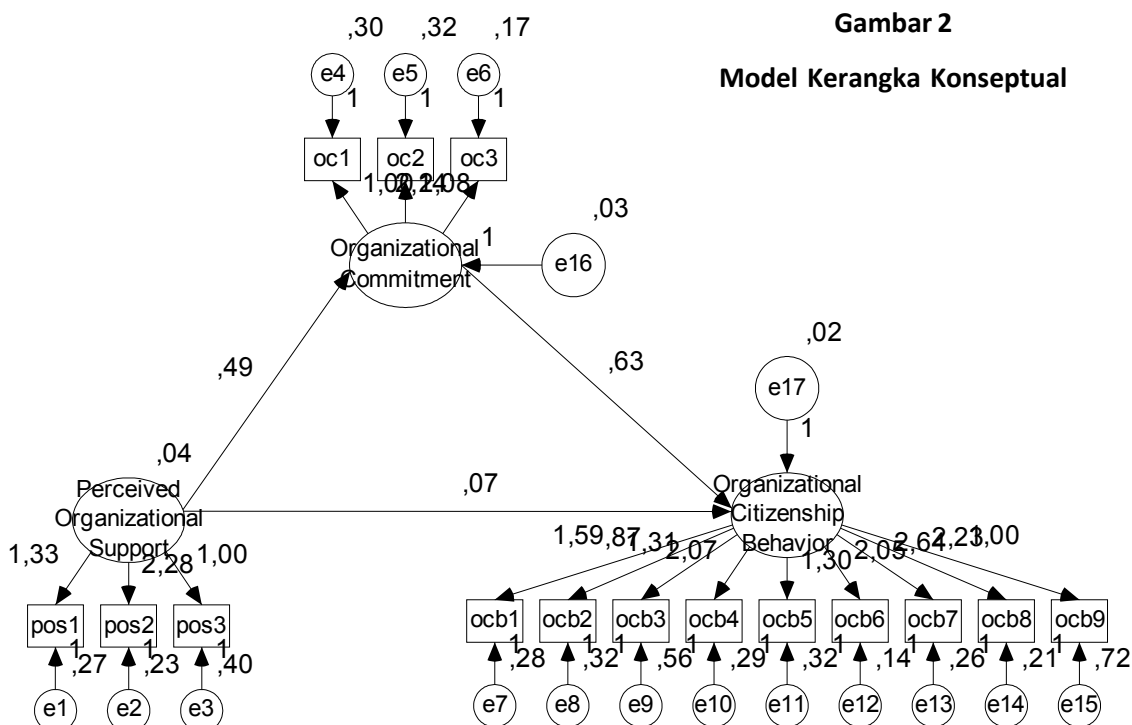
Setelah melakukan pengujian kesesuaian model, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dilakukan dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan bantuan *software* AMOS Graphics 6. Dasar pengambilan keputusan adalah:

Jika $p\text{-value} < 0.05$ maka H_0 ditolak

Jika $p\text{-value} \geq 0.05$ maka H_0 gagal ditolak

Hipotesis 1

Hipotesis pertama menguji hubungan positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Commitment*, dimana bunyi hipotesa nol (H_{01}) dan hipotesa alternatif (H_{a1}) adalah sebagai berikut:



Ho1: *Perceived Organizational Support* tidak memiliki hubungan positif terhadap *Organizational Commitment*.

Ha1: *Perceived Organizational Support* memiliki hubungan positif terhadap *Organizational Commitment*.

mayoritas > 7 tahun. Karyawan yang sudah bekerja > 7 tahun adalah karyawan yang mempunyai komitmen tinggi terhadap Puskesmas tempat ia bekerja, karena para karyawan telah menganggap bahwa apa yang diharapkan sesuai dengan aspirasi mereka.

Tabel 15
Hasil Pengujian Hipotesis 1

Keterangan	Estimate	<i>p-value</i>	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> → <i>Organizational Commitment</i>	0.516	0.005	Ha1 gagal ditolak

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa *p-value* pada hipotesis pertama sebesar 0.005 < *alpha* 0.05. Dengan demikian Ho1 ditolak dan Ha1 gagal ditolak. Adapun koefisien sebesar 0.516 menunjukkan arah positif antara kedua variabel. Yang artinya semakin besar *Perceived Organizational Support*, maka akan semakin tinggi *Organizational Commitment*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rhoades (2001). Penelitian ini menjelaskan bila karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi dan dukungan itu sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya maka komitmen yang dimiliki kemungkinan besar dapat meningkat. *Perceived Organizational Support* ini pada dasarnya merupakan sesuatu yang senantiasa diharapkan setiap karyawan. Selain itu jika dilihat dari karakteristik responden, masa kerja karyawan

Hipotesis 2

Hipotesis kedua menguji hubungan positif *Organizational Commitment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dimana bunyi hipotesa nol (Ho2) dan hipotesa alternatif (Ha2) adalah sebagai berikut:

Ho2: *Organizational Commitment* tidak memiliki hubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Ha2: *Organizational Commitment* memiliki hubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 16
Hasil Pengujian Hipotesis 2

Keterangan	Estimate	<i>p-value</i>	Keputusan
<i>Organizational Commitment</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.646	0.001	Ha2 gagal ditolak

Berdasarkan tabel 16, menunjukkan bahwa *p-value* untuk hipotesa kedua sebesar $0.001 < \alpha 0.05$ dengan demikian H_02 ditolak dan H_{a2} gagal ditolak. Adapun koefisien sebesar 0.646 menunjukkan ke arah positif antara kedua variabel, yang artinya semakin besar *Organizational Commitment*, maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Van Dick *et al.*, (2004) yang berpendapat bahwa *Organizational Commitment* menjadi salah satu faktor penting yang berhubungan dalam terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* dalam suatu organisasi. Menurut Jahangir *et al.*, (2006) menunjukkan bahwa *Organizational Commitment* memiliki hubungan yang signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menguji hubungan positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dimana bunyi hipotesa nol (H_03) dan hipotesa alternatif (H_{a3}) adalah sebagai berikut:

H_03 : *Perceived Organizational Support* tidak memiliki hubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

H_{a3} : *Perceived Organizational Support* memiliki hubungan positif dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 17
Hasil Pengujian Hipotesis 3

Keterangan	Estimate	<i>p-value</i>	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.580	0.000	Ha3 gagal ditolak

Berdasarkan tabel 17, menunjukkan bahwa *p-value* untuk hipotesa ketiga sebesar $0.000 < \alpha$ 0.05 dengan demikian H_03 ditolak dan H_a3 gagal ditolak.

Adapun koefisien sebesar 0.580 menunjukkan ke arah positif antara kedua variabel, yang artinya semakin besar *Perceived Organizational Support*, maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Menurut Danang (2013), kenaikan tingkat *Perceived Organizational Support* akan diikuti oleh naiknya *Organizational Citizenship Behavior*, dan sebaliknya. Jadi semakin baik persepsi karyawan yang merasa mendapatkan *Organizational Support* yang ada di lingkungan tempat mereka bekerja akan diikuti dengan tingginya perilaku *Organizational Citizenship* yang bersangkutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden karyawan medis dan non medis dari Puskesmas Kecamatan Kembangan, Palmerah dan Grogol yang merupakan mayoritas wanita yaitu sebesar 62 responden atau 62% berusia yang 26-30 tahun sebanyak 40 responden atau 40%, pendidikan terakhir adalah Sarjana (S1) sebesar 41 responden dan mempunyai masa kerja yang terbanyak adalah > 7 tahun yaitu sebesar 48 responden dapat disimpulkan bahwa :

1. *Perceived Organizational Support* secara umum berpendapat responden menyatakan cenderung setuju. Yang paling dirasakan oleh karyawan adalah atasan selalu mendengarkan aspirasi yang diinginkan para karyawan, antara

atasan dan karyawan cenderung setuju dengan nilai tertinggi.

2. *Organizational Commitment* secara umum berpendapat keseluruhan responden menyatakan cenderung setuju. *Organizational Commitment* yang paling dirasakan oleh karyawan adalah karyawan benar-benar merasa bahwa mereka adalah bagian dari Puskesmas tempat mereka bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* secara umum berpendapat keseluruhan responden menyatakan cenderung setuju. *Organizational Citizenship Beha*
3. *vi*or yang dirasakan oleh karyawan adalah peran mereka sebagai mediator ketika karyawan lain memiliki perbedaan pendapat dengan nilai tertinggi..

Implikasi Manajerial

Berdasarkan simpulan diatas, penelitian ini dapat memberikan implikasi bagi manajer guna untuk meningkatkan *Perceived Organizational Support*, serta guna meningkatkan *Organizational Commitment* , saran yang dapat diberikan bagi manajer Puskesmas dalam upaya untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai berikut:

1. Dengan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Commitment* maka disarankan agar faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* terutama untuk variabel *Organizational Commitment*.
2. Dari ketiga hipotesis, variabel *Organizational Commitment* mempunyai hubungan yang cukup kuat. Sehingga, yang harus dilakukan manajer adalah dengan cara mempertahankan

pribadi yang kuat dari para karyawan untuk tetap merasa menjadi bagian dari Puskesmas tempat mereka bekerja.

3. Untuk variabel *Perceived Organizational Support* yang memiliki hubungan terendah terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yang dilakukan manajer adalah dengan mempertahankan peran karyawan yang aktif dan dapat menjadi mediator bagi karyawan lainnya yang sedang mempunyai masalah.

Saran Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Commitment*. Objek penelitian ini hanya terbatas dari beberapa karyawan medis dan non media Puskesmas di Jakarta Barat berjumlah 100 orang (Hair *et al.*, 2008) dan ditanyakan melalui kuisioner, dimana jika ditanyakan hanya melalui kuisioner dan tidak ditanyakan secara langsung dengan mengadakan *interview*, dikhawatirkan data yang diolah menjadi *bias*. Dalam penelitian lebih lanjut, disarankan menambahkan variabel untuk melengkapi dimensi dari *Organizational Commitment*, yaitu *Affective Commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*. Selain itu, variabel yang dapat diteliti dalam penelitian ini ada *Psychological Contract Fulfillment*, *Trust*, *Satisfaction*, *Willingness to Stay*, *Job Performance* (Benson & Brown, 2011; Brunetto *et al.*, 2011; Hess & Jepsen, 2009; Laam & Meeks, 2009; Park & Gursoy, 2012; Shragay & Tziner, 2011; Wallace, 2006).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2012. Psikologi Belajar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Allen J, Meyer IP, 1990. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational psychology*, 91, pp. 1-18.
- Alotaibi, Adam G. 2001. Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Public Personnel in Kuwait. *Academic journal article Public Personnel Management*, Vol. 30, No. 3.
- Ancok, Djamaluddin. (2001). Teknik Penyusunan Skala Pengukuran. (Seri Metodologi No.15), Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Bachrach, Daniel G., Powell, Benjamin C., & Bendoly, E. (2006). Organizational citizenship behavior and performance evaluations: exploring the impact of task interdependence. *Journal of Applied Psychology*.
- Benson, J., & Brown, M. (2011). Generations at work: Are there differences and do they matter? *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 22(9), pp. 1843-1865.
- Bienstock, Carol C., DeMoranville, Carol W., & Smith, Rachel, K. (2003). Organizational citizenship behaviour and service quality. *Journal of Services Marketing*.

- Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., & Shacklock, K. (2011). Communication, training, well-being, and commitment across nurse generations. *Nursing Outlook*, Vol. 60(1), pp. 7-15.
- Buchanan, Bruce. 1974. "Building Organizational Commitment: Replications and Test in The Dutch Context". *Journal Applied Psychology*, 74: 68-72.
- Danang, S. 2013. Teori Kuesioner dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasi. CAPS, Yogyakarta.
- DeCotiis, Thomas A., and Summers, Timothy P. (1987). A Path Analysis of A Model of The Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relations*, 40(7), 445-470.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (2007). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Gunarsa, S. D. (2008). Psikologi Perawatan. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. 2000. *Behavior in Organization*. 7th Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (2008). *Multivariate Data Analysis, 7th ed.* Prentice Hall Publisher, Upper Saddle River, New Jersey.
- Hermawan, Asep. (2009). Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: Grasindo.
- Hess, N., & Jepsen, D. M. (2009). Career stage and generational differences in psychological contracts. *Career Development International*, Vol. 14(3), pp. 261-283.
- Jahangir, N., Akbar, M., and Haq, M. (2006). Organizational Citizenship Behaviors: Its Nature and Antecedents, BRAC University Journal, Vol I, No 2, pp. 75-85.
- Lamm, E., & Meeks, M. D. (2009). Workplace fun: The moderating effects of generational differences. *Employee Relations*, Vol. 31(6), pp. 613-631.
- Ltd.Foong-ming, Tan .(2008). Linking Career Development Practices to Turnover Intention. *Journal of Business and Public Affairs*, Vol 2, Issue 1
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990), A review and Meta Analysis of The Antecedents, Correlates, Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*. Vol. 108.
- Moideenkutty, U., Blau, G., Kumar, R., and Nalakath, A. 2005. "Perceived Organizational Support As a Mediator of The Relationship of Perceived Situational Factors to Affective Organizational Commitment". Paper of Eastern Academy of Management Annual Meeting.

- Mowday, R., Porter, L, Steers, R. (1982). *Organizational Linkage: The Psychology of Commitment, Abstein, and Turn Over*. New York : Academic Press.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Cetakan Pertama. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Organ, Dennis.W., Podsakoff, Philip.M., & MacKenzie, Scott B. (2006). Organizational citizenship behaviour its nature, antecedents, and consequences. United states of America: Sage Publication, Inc.
- Park, J., & Gursoy, D. (2012). Generation effects on work engage- ment among U.S. hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 31(4), pp. 1195-1202.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citi- zenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, Vol. 31(3), pp. 351-363.
- Pramitasari, R.E. (2013). Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 01(02), pp. 430-446.
- Porter, M. E. 2005. Strategi Bersaing (competitive strategy). Tangerang : Kharisma Publishing Group.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87(4), pp. 698-714.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009), *Organizational Behavior*, 12th edition, Prentice Hall.
- Schappe, S.P. 1999. The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology*, Vol. 132 : 277-290.
- Schultz, D. P. (1998), *Psychological & Work Today: An introduction to industrial & organizational psychology*. (7th eds)., Prentice Hall, New Jersey, pp.199-236.
- Sekaran. Uma. 2009. Research Methods For Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.
- Shragay, D., & Tziner, A. (2011). The generational effect on the relationship between job involvement, work satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 27(2), pp. 143-157.
- Steers R, M. *Efektifitas Organisasi, suatu pelaku*. (1979), Jakarta : Erlangga,
- Smith, D. N, et al.,. (2007). "An analysis of Brand Equity Determinants : Gross Profit, Advertising, Research, and Development." *Journal of Business and Economic Research*.
- Sunyoto, Danang, (2013). *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.
- Sweeney, Paul D. And Dean B. McFarlin.(2002). *Organizational Behaviour Solutions for Management*, McGraw Hill.

- Vandenberg, R. J., & Lance, C. E. (2000). A review and synthesis of the measurement invariance literature: Suggestions, practices, and recommendations for organizational research. *Organizational Research Methods*, Vol. 3(1), pp. 4-69.
- Vandenberghe, C., Bentein, K., & Stinglhamber, F. (2004). Affective commitment to the organization, supervisor, and work group: Antecedents and outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 64(1), pp. 47-71.
- Wallace, J. E. (2006). Work commitment in the legal profession: A study of Baby Boomers and Generation Xers. *International Journal of the Legal Profession*, Vol. 13 (2), pp. 137-151.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., & Liden, R.C. 1997. "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective". *Journal of Management Journal*, 40: 82-111.
- Yudhaningsih, R. (2011). "Peningkatan Efektivitas Kerja Melalui Komitmen Perubahan dan Budaya Organisasi". *Jurnal Pengembangan Humaniora*.