

**KONTRIBUSI KOMPENSASI, KOMPETENSI, LINGKUNGAN
KERJA FISIK DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PEGAWAI UPT. PUSKESMAS II JEMBRANA BALI**

Ayul Fariqoini

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Email : ayulfariqoini27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai Kontribusi Kompensasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi kompensasi, kompetensi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik secara parsial dan simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden dengan menggunakan teknik sensus. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Analisis yang digunakan meliputi uji instrument data, uji validitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji normalitas, uji heterokedastisitas), dan uji hipotesis (uji t, F) dari hasil analisis disimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali, kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali, Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali, Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali, serta Kompensasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai UPT. Puskesmas II Jembrana Bali.

Kata Kunci : kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This research is about Compensation Contributions, Competence, Physical Work Environment and Non Physical Work Environment on Organizational Citizenship Behavior of UPT Puskesmas II Jembrana Bali staff. The purpose of this study is to determine the contribution of compensation, the physical work environment

environment and the non-physical work environment partially and simultaneously to the Organizational Citizenship Behavior UPT employees. Puskesmas II Jembrana Bali. The number of samples used in this study was 75 respondents using census techniques. Data collection methods used in this study using questionnaires. The analysis used is instrument test, validity test, multiple linear regression analysis, classic assumption test (multicollinearity test, normality test, heterokedasticity test), and hypothesis test (t test, F) from the analysis result concluded that compensation partially influence to Organizational Citizenship Behavior UPT employees. Puskesmas II Jembrana Bali, competence partially influence to Organizational Citizenship Behavior UPT employees. Puskesmas II Jembrana Bali, Physical Work Environment partially influence to Organizational Citizenship Behavior UPT employees. Puskesmas II Jembrana Bali, Non Physical Work Environment partially influence to Organizational Citizenship Behavior UPT staff. Puskesmas II Jembrana Bali, as well as Compensation, Competence, Physical Work Environment, Non Physical Work Environment simultaneously affect the Organizational Citizenship Behavior UPT employees. Puskesmas II Jembrana Bali. competence partially

Keywords : Compensation, Competence, Physical Work Environment Non Physical Work Environment, Organizational Citizenship Behavior

1. PENDAHULUAN

Aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen perusahaan, yakni merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di sebuah perusahaan tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset perusahaan yang harus dikelola dan dikembangkan. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi sangat dibutuhkan agar manusia dapat melakukan peran sebagai pelaksana yang handal dalam fungsi-fungsi organisasi (Sedarmayanti, 2013).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, Puskesmas merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang menyediakan

jasa pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat baik di kota maupun desa, dengan mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan upaya kuratif dan rehabilitatif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai bentuk perpanjangan tangan pemerintah, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, melalui kemampuan dan kompetensi SDM puskesmas yang memadai (Chiang dan Birtch, 2011).

Organizational Citizenship Behavior merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan

orang lain Purba & Seniati dalam Rahmayanti, dkk, (2014).

UPT (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas II Jembrana merupakan puskesmas yang merupakan institusi kesehatan milik negara yang harus memiliki keunggulan bersaing, dibutuhkan pegawai yang memiliki kapabilitas kerja yang baik dalam rangka melaksanakan pelayanan paripurna, professional dan menjunjung tinggi etika serta mengutamakan keselamatan pasien atau klien sesuai Standar Asuhan Keperawatan yang berlaku untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien secara optimal demi kepuasan dan kesehatan pasien atau klien. Kinerja perawat sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi menimbulkan adanya beban kerja yang tinggi pula dan target penyelesaian pekerjaan yang paripurna. Selain melaksanakan tugas keperawatan, perawat juga dibebani tugas tambahan seperti menangani tugas administrasi, sehingga sering membuat perawat merasa belum menyelesaikan tugasnya. Selain itu juga perawat juga sering memebuang sendiri limbah-limbah seperti alat injeksi, botol infus, kapas bekas ke tempat sampah yang jaraknya terkadang jauh yang mestinya tugas itu adalah tugas dari petugas kebersihan. Dalam puskesmas II Jembrana Bali terdapat beberapa posisi yang ada di dalamnya sesuai dengan kebutuhan puskesmas, berikut data kinerja karyawan pada UPT Puskesmas II Jembrana Bali :

Tabel 1.1: Pegawai pada UPT Puskesmas II Jembrana

No	Keterangan	Jumlah (Orang)
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	3
3	Perawat	21
4	Perawat Gigi	5
5	Bidan	19
6	Farmasi	1
7	Asisten Farmasi	2
8	Kesehatan Masyarakat	9
9	Kesehatan Lingkungan	5
10	Gizi	2
11	Keteknisan Medis	2
12	Tenaga Non Kesehatan	3
	Total	75

Sumber: UPT Puskesmas II Jembrana, 2018

Tabel 1.1. menunjukkan beberapa keterangan dan jumlah karyawan pada Puskesmas II Jembrana Bali yang telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan keahliannya.

Puskesmas II Jembrana Bali mengalami kemajuan yang pesat, hal ini dikarenakan kinerja dari setiap karyawannya yang selalu mendapat *support* serta terus berusaha mengembangkan dan meningkatkan akreditasi supaya lebih baik lagi. Namun di sisi lain masih terdapat keterbatasan dan permasalahan, permasalahan ini diakibatkan oleh banyaknya jumlah pasien di bagian rawat inap yang tidak sebanding dengan jumlah perawat. Dimana perawat yang bertugas pada tiap bagian rawat inap hanya berjumlah 4 sampai 6 orang. Terlebih lagi jika jumlah pasien dalam suatu bagian rawat inap mengalami *overload*, maka akan membutuhkan bantuan perawat dari bagian lain. Selain itu pada situasi dan kondisi tertentu terkadang perawat juga harus bertukar *shift* kerja dengan rekan perawat

lainnya dan bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya dikarenakan adanya suatu kepentingan yang mendesak. Maka untuk mengatasi hal-hal seperti ini sangat diperlukan sikap sukarela dan tolong-menolong dari seorang perawat untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang melebihi tugas-tugas pekerjaan yang telah ditetapkan. Sikap sukarela inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam melaksanakan progress yang sudah ada, puskesmas II Jembrana Bali memiliki target-target yang harus bisa dicapai oleh masing-masing karyawan guna meningkatkan dan menilai kinerja setiap karyawan. Hal ini dikarenakan disetiap akhir bulan, pihak puskesmas melakukan rapat guna menata data-data pada bulan tersebut dan juga melakukan evaluasi terhadap pencapaian kinerja dan juga pencapaian target yang telah dicapai oleh puskesmas selama satu bulan, dan dalam akhir tahun akan dibahas bersama secara keseluruhan serta melakukan evaluasi dalam cakupan satu tahun tersebut.

Dari 75 karyawan UPT Puskesmas II Jembrana, terdapat 9 karyawan yang tidak tercapai kinerjanya. Hal ini disebabkan tugas yang bersinggungan ketika ada pasien yang membutuhkan penanganan segera atau *urgent*. Disatu sisi penilaian kinerja dilakukan bukan per tim kerja melainkan per individu pegawai.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Mathis dan Jackson (2012), manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur

hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Colquitt, Lepine, dan Wesson (2013) menjelaskan bahwa *OCB* adalah kategori kedua dari presati kerja. *OCB* didefinisikan sebagai kegiatan sukarela yang dilakukan karyawan yang mungkin dan tidak mungkin dihargai oleh organisasi dan kegiatan ini memberikan kontribusi terhadap organisasi dengan meningkatkan kualitas kinerja.

Menurut Dessler (2015) kompensasi adalah: semua bentuk upah atau imbalan yang berlaku bagi karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka, dan mempunyai dua komponen. Ada pembayaran keuangan langsung dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus, dan ada pembayaran yang tidak langsung dalam bentuk tunjangan keuangan seperti uang asuransi dan uang liburan yang dibayarkan oleh majikan.

McClelland dalam Gaol (2014) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja yang sangat baik. Kompetensi bisa dianalogikan seperti “gunung es” di mana keterampilan dan pengetahuan membentuk puncaknya yang berada di atas air.

Lingkungan kerja berkaitan dengan segala sesuatu yang berada di tempat kerja. Lingkungan kerja adalah segala kondisi yang berada di sekitar karyawan yang dihubungkan dengan terjadinya perubahan psikologis dalam diri

karyawan yang bersangkutan, Nitisemito (2010).

Menurut Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan”.

3. Metode Penelitian

Populasi ialah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai suatu sifat yang sama. Jadi populasi adalah jumlah keseluruhan dan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga, Kuncoro (2009). Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah populasi yang menurut sifatnya merupakan populasi yang homogen. Dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja UPT Puskesmas II Jembrana Bali yang berjumlah 75 pegawai.

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa: sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh atau sensus, teknik teknik sampling jenuh atau sensus menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa: teknik sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal

ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer, dimana data diambil secara langsung dengan tehnik menyebarkan kuisioner. Menggunakan Skala Likert, dimana preferensi jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5= Sangat Setuju (SS)

Kompensasi merupakan imbalan yang diberikan puskesmas sebagai imbalan kepada pegawai karena sudah bekerja untuk institusi. Adapun indikatornya menurut Mangkunegara (2013) adalah sebagai berikut:

- a. Struktur pembayaran, yaitu berhubungan dengan rata-rata bayaran, tingkat pembayaran dan klasifikasi golongan kerja pegawai.
- b. Penentuan bayaran individu, yaitu didasarkan pada tugas pegawai.
- c. Metode pembayaran, yaitu metode pembayaran melalui rekening.

Kompetensi adalah aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja. Adapun indikatornya menurut Moehariono (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.

- b. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
- c. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
- d. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
- e. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

Lingkungan kerja fisik merupakan adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Indikator dari lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009) yaitu:

- a. Pertukaran udara, kelancaran masuk keluarnya udara dalam tempat kerja.
- b. Penerangan, penerangan disini tidak terbatas pada penerangan listrik, tetapi juga termasuk penerangan matahari.
- c. Intensitas kebisingan, suara yang beredar disekitar lingkungan kerja
- d. Keamanan ditempat parkir, yaitu adanya petugas yang menjaga parkir.
- e. Kondisi parkir yang efektif dan memadai yaitu luas lahan parkir cukup untuk seluruh kendaraan karyawan.

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun

hubungan dengan bawahan, Sedarmayanti (2013). Adapun indikatornya adalah mengadopsi pendapat Sedarmayanti sebagai berikut:

- a. Struktur kerja,
- b. Perhatian dan dukungan pemimpin,
- c. Kerja sama antar kelompok,
- d. Kelancaran komunikasi.

OCB adalah kontribusi karyawan yang bukan bagian dari deskripsi kerja formal. *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. Indikator dari *OCB* menurut Organ, dkk (2006) yaitu:

- a. *Altruism* yaitu kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa.
- b. *Conscientiousness* yaitu melaksanakan tugas lebih dari apa yang diharapkan.
- c. *Civicvirtue* yaitu dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam insitisi.
- d. *Courtesy* yaitu meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- e. *Sportmanship* yaitu menggambarkan sportivitas seorang karyawan terhadap insitisi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah aplikasi SPSS versi 22. Analisis data yang di gunakan adalah uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis Regresi Berganda

(Multiple Regression Analysis). Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X₁ = Kompensasi

X₂ = Kompetensi

X₃ = Lingkungan Kerja fisik

X₄ = Lingkungan Kerja non fisik

Uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H₀ : $\beta_i = 0$

H_a : $\beta_i \neq 0$.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat

dilakukan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan dari hasil SPSS diketahui bahwa secara umum kompensasi berperan penting terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan responden yang kebanyakan menjawab pernyataan sangat setuju dalam setiap item pernyataan.

Pada pernyataan pertama, mayoritas responden menyatakan UPT Puskesmas II Jembrana Bali memiliki struktur pembayaran kompensasi yang jelas dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 21 orang atau 28% menjawab sangat setuju, 49 orang atau 65,3% menjawab setuju, dan 5 orang atau 6,7% menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka setuju dengan UPT Puskesmas II Jembrana Bali memiliki struktur pembayaran kompensasi yang jelas.

Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan UPT Puskesmas II Jembrana Bali memberikan kompensasi sesuai dengan bagian kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 28 orang atau 37,3% menjawab sangat setuju, 41 orang atau 54,7%, 6 orang atau 8% menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka setuju dengan pernyataan UPT Puskesmas II Jembrana

Bali memberikan kompensasi sesuai dengan bagian kerja yang dibebankan kepada pegawai.

Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan UPT Puskesmas II Jembrana Bali selalu memberikan kompensasi tepat waktu kepada karyawan dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 25 orang atau 33,3% menjawab sangat setuju, 44 orang atau 58,7% menjawab setuju, dan 6 orang atau 8% menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka setuju dengan pernyataan UPT Puskesmas II Jembrana Bali selalu memberikan kompensasi tepat waktu kepada karyawan.

Uji Realibilitas

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas 0,700, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan pengujian ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Hasil SPSS menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala

multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

Dari hasil perhitungan SPSS diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

- a. Hasil uji Kompensasi mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,018 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,419) > t tabel (1.6669) yang berarti bahwa hipotesis hubungan kompensasi dengan *Organizational Citizenhsip Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali
- b. Hasil uji kompetensi mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,426) > t tabel (1.6669) yang berarti bahwa hipotesis hubungan kompetensi dengan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali
- c. Hasil uji Lingkungan kerja fisik mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,005 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,872) > t tabel (1.6669) yang berarti bahwa hipotesis hubungan Lingkungan kerja fisik dengan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali

- d. Hasil uji Lingkungan kerja non fisik mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,038 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,120) > t tabel (1.6669) yang berarti bahwa hipotesis hubungan Lingkungan kerja non fisik dengan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai UPT Puskesmas II Jembrana Bali

Dari hasil perhitungan SPSS dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (35,330 > 2.3456) maka kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada tingkat signifikan 5%, dalam hal ini H_0 ditolak. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* terbukti kebenarannya (Ha-diterima).

Hasil perhitungan regresi pada SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,650. Hal ini berarti 65% variasi variabel *Organizational Citizenship Behavior* dapat dijelaskan oleh Kompensasi, kompetensi, Lingkungan kerja fisik dan Lingkungan kerja non fisik, sedangkan sisanya sebesar 0,350 atau 35% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, insentif dan lainnya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa

secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin baik kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik, jaminan, dan empati maka mengakibatkan semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* konsumen. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,018 dan lebih besar dari 0,05 dan t hitung (2,419) > t tabel (1.6669) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya bahwa ada pengaruh kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Warsito (2008).

- b. Pengaruh kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kompetensi terhadap *Organizational*

- Citizenship Behavior*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,001 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,426) > t tabel (1.6669) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Jayadi (2012).
- c. Pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,005 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,872) > t tabel (1.6669) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Nurhayati, dkk (2016).
- d. Pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,038 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,120) > t tabel (1.6669) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Adianita, dkk (2017).
- e. Pengaruh kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ (35,330 > 2.3456) yang berarti hipotesis diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Suhardi (2017).

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kompensasi dengan signifikansi hitung (0,018) secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini mendukung hipotesis yang menyatakan kompensasi, secara parsial

- berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- b. Kompetensi dengan signifikansi hitung (0,001), secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini mendukung hipotesis yang menyatakan kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- c. Lingkungan kerja fisik dengan signifikansi hitung (0,005) secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini mendukung hipotesis yang menyatakan lingkungan kerja fisik, secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- d. Lingkungan kerja non fisik dengan signifikansi hitung (0,038) secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan ini mendukung hipotesis yang menyatakan lingkungan kerja non fisik, secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- e. Pengujian secara simultan memperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (35,330 > 2.3456) maka kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada tingkat signifikan 5%, dalam hal ini H_0 ditolak. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kompensasi, kompetensi, lingkungan

kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* terbukti kebenarannya (H_a diterima).

Variabel bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel reliabilitas (*reliability*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak PUSKESMAS II Jembrana Bali dari penelitian ini, yaitu: hendaknya perusahaan dalam upaya meningkatkan kompetensi dan lingkungan kerja fisik maupun non fisik. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah hendaknya menambah variabel yang diteliti seperti *reward*, *punishment*, dan insentif yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Mengingat penelitian ini menghasilkan koefisien determinasi sebesar 65% untuk variabel kompensasi, kompetensi, lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, dan masih ada 35% untuk menambah variabel seperti *reward*, *punishment*, dan insentif yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Referensi

- Adianita, Ance Selfi; Siti Mujanah Dan Candraningrat. 2017. Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient dan Self Efficacy Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Karyawan pada Indomobil Grup di Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Volume 17, No. 1, Januari – Juni (Semester I) 2017*.
- Chiang F, dan Birtch. 2011. The impact of reward climate on service quality orientation and employee attitudes. *International Journal of Hospitality Management, vol. 30, hh. 3-9*.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. 2013. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba. Empat.
- Gaol, CHR. Jimmy L, 2014. *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi. Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Jayadi. 2012. Kompetensi Guru, Spiritual Intelligence, Self Determination Theory Dan Organization Citizenship Behavior. *Humanitas, Vol. Ix No.2 Agustus 2012*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Puskesmas*. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia. Indonesia.
- Nitisemito, Alex S. 2010, *Manajemen Personalia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, Diah; Maria Magdalena Minarsih dan Heru Sri Wulan. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang).
- Organ, Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 2006. *Organizational citizenshipbehavior: Its nature, antecedents, and consequences*: Sage.
- Prasasti, Vivin Tri dan Ahyar Yuniawan. 2017. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen *Spinning* PT. Daya Manunggal Salatiga). *Diponegoro Journal of Management Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017, Halaman 1-14* <http://ejournal->

s1.undip.ac.id/index.php/dbr ISSN
(Online): 2337-3792

Rahmayanti, Febriana, dan Dewi. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ecopsy Vol 1 No 3*

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama.

Suhardi dan Syaifullah. 2017. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Lingkungan Kerja, Kompensasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita 2 (1) Februari 2017 (55-71)*

Sukmawati *et al.* 2013. *Peran Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Aplikasi Manajemen, 11 (4): 547-558*.

Warsito, Bambang. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior, Motivasi dan Kinerja (Survey Pada Karyawan Hotel Berbintang di Kota Malang dan Batu). *MODERNISASI, V 84 olume 4, Nomor 2, Juni 2008*