

# **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DITINJAU DARI KEPUASAN KERJA DAN JENIS KELAMIN PARA PERAWAT RUMAH SAKIT**

**Alimatus Sahrah**

*Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta*

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada perawat Rumah Sakit PB Yogyakarta, serta mencari perbedaan OCB perawat pria dan perawat wanita. Subjek penelitian ini terdiri dari 15 perawat pria dan 16 perawat wanita di Rumah Sakit PB Yogyakarta yang telah memenuhi persyaratan penelitian yaitu memiliki pengalaman kerja sebagai paramedis perawat minimal selama 1 tahun. Metode pengumpulan data menggunakan Skala Kepuasan Kerja dan Skala Organizational Citizenship Behavior. Hasil analisis korelasi product moment menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dengan OCB para perawat, yaitu sebesar  $r_{xy} = 0,355$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama penelitian adalah diterima. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat rumah sakit itu, akan diikuti kecenderungan semakin tingginya OCB dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Atau semakin rendah perawat rumah sakit itu merasakan adanya kepuasan kerja, maka akan diikuti oleh kurangnya OCB perawat dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Sumbangan kepuasan kerja terhadap peningkatan OCB sebesar 12,6% sehingga sumbangan oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya organizational citizenship behavior ini sebesar 87,4%. Hasil analisis hipotesis kedua dengan menggunakan analisis uji komparasi Mann-Whitney test, diperoleh perbedaan OCB yang signifikan ( $p < 0,05$ ) antara kelompok perawat pria dan wanita. OCB perawat wanita (rerata=197,40) menunjukkan lebih tinggi dari pada OCB perawat pria (rerata=172,63).*

**Kata kunci : kepuasan kerja, organizational citizenship behavior**

## **Pendahuluan**

Bangsa Indonesia sudah mulai memasuki era globalisasi yang membawa perubahan cepat. Perubahan-perubahan ini mencakup seluruh aspek kehidupan yang berdampak pada berbagai kelompok masyarakat, semua jenis organisasi bahkan seluruh masyarakat bangsa dan negara (Siagian, 2000). Salah satu akibatnya masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik, ramah, bermutu dan nyaman karena masyarakat semakin mengerti arti pentingnya kesehatan (Anwar, 1994).

Tuntutan pelayanan kesehatan ini sejalan dengan visi Indonesia sehat 2010 dimana masyarakat harus hidup dalam lingkungan yang sehat, dengan perilaku sehat, mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata sehingga akan berpengaruh pada kualitas sumber daya masyarakat (Sujudi,

2004). Tujuan utama kegiatan di rumah sakit adalah melayani pasien dan juga keluarganya, dalam berbagai bentuk pelayanan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Tabish (dalam Aditama, 2003) berarti memberikan suatu produk yang benar-benar memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan (rumah sakit) harus secara serius untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat terpuaskan. Lebih lanjut, Supari (2007) mengharapkan rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai standar dan etika.

Layanan perawat yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik akan membuat pasien dan keluarganya merasa tenang dan nyaman di rumah sakit (Nuralita dan Hadjam, 2002). Pada kenyataannya, masih banyak pasien dan

keluarganya merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit, terutama pasien rawat inap. Perawat sering lamban dalam bersikap dan bertindak, kurang responsif, kurang perhatian dan kurang ramah, sehingga pasien beserta keluarganya merasa enggan untuk berhubungan dengan perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2003) yang menyatakan bahwa sebanyak 50 responden yang diambil, 79% diantaranya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka dapatkan masih jauh dari harapan mereka. Pihak rumah sakit tidak selalu bisa merasakan dan memahami pelayanan kesehatan yang diinginkan pasien secara tepat. Sikap tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga akan membuat pelayanan yang diberikan rumah sakit terkesan tidak profesional sehingga menjatuhkan citra rumah sakit itu sendiri.

Berdasarkan wawancara dan observasi dengan pemakai jasa rumah sakit khususnya rumah sakit PB Yogyakarta, bahwa pelayanan di rumah sakit ini menunjukkan hal serupa. Dalam memberikan pelayanannya, rumah sakit ini cenderung masih kurang fleksibel dengan pelayanan prosedur dan administrasinya sehingga lebih terkesan rumit dan berbelit-belit. Selain itu, ada beberapa perawat yang kurang ramah dan cekatan dalam menangani pasien. Misalnya dalam pemberian infus terhadap pasien, perawat dirasakan pasien kurang menunjukkan perilaku berempati terhadap rasa sakit yang dirasakan pasien, dan juga dirasakan kurang dalam memberikan keterangan mengenai penyakit yang diderita kepada keluarga pasien.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2002) perawat dan bidan adalah tenaga paramedis profesional yang menempati jumlah terbanyak, yaitu 40% dari total keseluruhan karyawan di rumah sakit. Perawat merupakan salah satu penentu baik buruknya mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena dalam tugasnya perawat banyak berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien (Nuralita & Hadjam, 2002). Menurut Rahayu (2005), pihak rumah sakit seharusnya memenuhi harapan dan keinginan dari masyarakat dalam pelayanan kesehatan yang

kondusif yaitu dengan menciptakan atmosfer yang mengutamakan kepentingan pasien dengan pemberdayaan perawat sebagai subjek yang dinamis untuk melakukan tindakan produktif dalam suatu tim. Selain itu, pihak rumah sakit juga berusaha menciptakan pelayanan yang optimal dalam hal perencanaan tentang mutu maupun kecakapan yang tepat disaat bertindak, sehingga untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang baik perawat harus mau melakukan tugas “ekstra” selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan. Adapun tugas “ekstra” yang dilakukan seperti mau bekerjasama dan tolong menolong serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku prososial atau tindakan “ekstra” yang melebihi deskripsi peran yang ditetapkan organisasi tersebut dinamakan *organizational citizenship behavior* (Organ dan Konovsky, 1989). Dengan adanya *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi pada perawat diharapkan dapat berdampak baik bagi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam hal ini perawat diharapkan lebih cakap, lebih responsif, lebih sigap, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di rumah sakit serta merasa mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat lebih maksimal.

Perilaku ini selanjutnya oleh Organ dan Konovsky (1989) dapat dikelompokkan ke dalam perilaku menolong (*helping*), kesediaan untuk menerima hal-hal yang kurang ideal (*sportmanship*), melakukan aktivitas di luar organisasi yang mendukung *image* atau reputasi organisasi (*civic virtue*), mencegah terjadinya masalah (*courtesy*) dan melakukan pekerjaan di atas persyaratan minimal yang ditentukan (*conscientiousness*).

OCB mempunyai peranan penting bagi rumah sakit, mengingat kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit. Perawat yang mempunyai OCB tinggi akan menciptakan suasana positif yang berpengaruh pada kinerja di rumah sakit. Selain itu, perawat akan cenderung berperilaku tolong menolong,

sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya, keinovasian dan keadaptasian terhadap kinerja di ruang lingkup rumah sakit secara keseluruhan (Organ dan Konovsky, 1989)

Perawat harus memiliki kemampuan, kemauan dan perilaku kesukarelaan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Lepine, dkk. (2002), OCB sangat berpengaruh pada kesuksesan organisasi, seperti rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari komponen-komponen yang mempengaruhi terbentuknya OCB adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, kejujuran, sikap ketelitian, dukungan pimpinan, produktivitas kerja, kognisi, jenis kelamin, *workplace deviance behavior*, performansi kerja, dan *emotional exhaustion*. Adanya kepuasan kerja pada perawat dan adanya dukungan pimpinan serta komitmen tinggi pada perusahaan akan memotivasi individu untuk bekerja dengan jujur dan ketelitian tinggi sehingga memunculkan perilaku OCB.

Salah satu dari komponen yang diduga mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan pencerminan sikap atau perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja setelah mengalami penyesuaian antara yang menjadi kebutuhan individu dengan faktor yang ada di tempat kerja (As'ad, 1995). Bila individu tersebut dalam pekerjaannya dapat memenuhi kebutuhannya, maka individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik, mampu memenuhi tuntutan tugas-tugas dan mampu mengupayakan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian hasil kerja atau tujuan tertentu sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja merupakan sikap positif yang dimiliki individu tersebut terhadap pekerjaannya. Perawat yang memiliki kepuasan kerja ditunjukkan oleh sikap yang tidak pernah absen, datang tepat waktu, bersemangat dan memiliki motivasi yang tinggi (Berry & Houston, 1993). Misalnya: perawat yang merasa puas dengan kondisi dan suasana kerja

yang menyenangkan akan menyebabkan perawat tersebut bekerja lebih baik dan menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu atau lebih disiplin dalam tugas pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wulandari (2005) memperlihatkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB karyawan. Perawat yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan OCB yang tinggi pula. Sebaliknya, bila perawat memiliki tingkat kepuasan kerja yang semakin rendah, maka perawat akan cenderung menunjukkan OCB yang rendah pula.

Selanjutnya Konrad dkk. (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerjasama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) daripada pria (Gabriel dan Gardner, 1999) dan lebih menunjukkan perilaku menolong daripada pria (Bridges, 1989; George dkk. 1998). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup menyolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

Lovell dkk. (1999) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Morrison (1994) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, mereka (Diefendorff dkk., 2002). Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan OCB perawat pria dan wanita pada Rumah Sakit PB Yogyakarta?

Berdasarkan uraian di atas mengenai kepuasan kerja dan OCB para perawat dapat disimpulkan bila kepuasan kerja perawat

tinggi, maka akan meningkatkan OCB pada perawat, sebaliknya apabila kepuasan kerja perawat rendah, maka akan menurunkan *organizational citizenship behavior* pada perawat. OCB penting untuk diteliti lebih lanjut karena dalam kenyataannya masih timbul masalah yang merupakan kendala dalam upaya peningkatan *organizational citizenship behavior* perawat, sehingga pertanyaan penelitian ini adalah “apakah kepuasan kerja berhubungan dengan OCB perawat di Rumah Sakit PB Yogyakarta?”.

## Metode

Subjek penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit PB Yogyakarta, yang terdiri dari 15 perawat pria dan 16 perawat wanita, sehingga jumlah subjek yang digunakan adalah 31 orang. Karakteristik subjek penelitian ini adalah karyawan paramedis perawat yang memiliki masa kerja lebih dari 1 tahun. Pengumpulan data OCB menggunakan Skala *Organizational Citizenship Behavior*, yang memiliki lima kriteria yaitu: *conscientiousness*, *altruism*, *civic virtue*, *courtesy* dan *sportsmanship*. Adapun pengumpulan data kepuasan kerja menggunakan Skala Kepuasan Kerja, yang memiliki lima komponen yaitu, aspek pekerjaan, imbalan, kesempatan promosi, aspek supervisi dan aspek rekan kerja.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson, untuk melihat hubungan antara variabel kepuasan kerja dan variabel OCB, sedangkan analisis perbedaan OCB pada dua kelompok perawat pria dan wanita menggunakan analisis uji komparasi *Mann-Whitney Test*.

## Hasil dan Diskusi

Hasil analisis data penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* dengan koefisien korelasi sebesar 0,355 ( $p < 0,05$ ). Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja para paramedis rumah sakit,

maka akan diikuti oleh semakin tinggi pula tingkat OCB perawat tersebut, atau sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja paramedis rumah sakit maka akan diikuti oleh semakin rendah pula tingkat OCB perawat. Berdasarkan hal tersebut ini berarti hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robinson (1998) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja berperan penting bagi perusahaan maupun karyawan. Karyawan yang mendapat kepuasan kerja akan menunjukkan penampilan kerja yang prima dan selalu bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, perawat yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi biasanya bersikap positif terhadap pekerjaannya, sikap positif tersebut jelas akan memberikan efek yang baik terhadap hasil kerja yang pada akhirnya dapat menunjang perkembangan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit kepada masyarakatnya (Arnold & Fieldman, 1983). Efek positif kepuasan kerja yang berupa peningkatan hasil kerja dan produktivitas akan mendorong perawat untuk berbuat lebih banyak untuk rumah sakit.

Seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki loyalitas yang tinggi, dapat bekerjasama, tolong menolong, sportif sehingga akan berpengaruh pada terbentuknya OCB di lingkungan kerja (Wulandari, 2005). Menurut Frances, dkk (2001), OCB adalah perilaku yang bersifat sukarela dan berada di luar dari deskripsi peran yang ditetapkan oleh pihak organisasi, tetapi perilaku tersebut mempunyai kontribusi bagi keefektifan organisasi dan secara langsung berhubungan dengan kepuasan kerja. Tidak adanya kepuasan kerja bagi karyawan akan menyebabkan kekecewaan, kecemasan, keluhan dan turunnya semangat kerja sehingga memperbesar daya kerja karyawan dan akhirnya karyawan akan lebih menguasai, efisien, produktif dan terampil dalam bekerja (Supari, 2007). Kepuasan kerja menurut Siagian (2004) merupakan cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Perawat yang mempunyai pandangan positif tentang pekerjaannya maka akan mempunyai

kepuasan kerja tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan sikap perawat yang merasa puas dengan kondisi dan suasana kerja yang menyenangkan dan dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu serta lebih disiplin dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Sikap inilah yang dapat meningkatkan produktivitas dan akan mendorong perawat untuk berbuat lebih banyak bagi rumah sakit tempat perawat itu bekerja.

Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB pada peawat membuktikan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya OCB pada perawat. Seorang perawat yang dapat merasakan bahwa dirinya sangat merasa terlibat dalam tugas-tugas pekerjaannya, menganggap bahwa imbalan yang diterimanya telah sesuai dengan kompetensinya, dan merasa cocok dengan teman rekan kerjanya, serta merasakan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan untuk bekerja sudah memadai maka kepuasan kerja perawat tersebut dapat disebut tinggi. Kesesuaian dengan harapan-harapan perawat itulah yang dapat mengakibatkan timbulnya perilaku menolong, kesediaan untuk menerima hal-hal yang kurang ideal, melakukan aktivitas di luar organisasi yang mendukung *image* atau reputasi rumah sakit, mengantisipasi terjadinya masalah, dan melakukan pekerjaan di atas persyaratan minimal yang ditentukan.

Dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sumbangan kepuasan kerja terhadap peningkatan OCB sebesar 12,6% , sehingga sumbangan oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya OCB ini sebesar 87,4% . Faktor-faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, diantaranya adalah komitmen organisasi, kejujuran, sikap ketelitian, dukungan pimpinan, produktivitas kerja, kognisi, *workplace deviance behavior*, performansi kerja dan *emotional exhaustion*.

Hasil analisis hipotesis kedua dengan menggunakan analisis uji komparasi *Mann-Whitney test*, diperoleh perbedaan yang signifikan ( $p < 0,05$ ) antara kelompok perawat pria dan wanita. OCB perawat wanita (rerata=197,40) menunjukkan lebih tinggi dari

pada OCB perawat pria (rerata=172,63). Hal ini menyimpulkan bahwa perawat wanita lebih menunjukkan OCB daripada perawat pria. Kesimpulan ini sejalan dengan penelitian Lovell dkk. (1999) yang membuktikan bahwa ada perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB para karyawan. Selanjutnya dibuktikan pula oleh Bridges, (1989) dan George dkk. (1998), bahwa perbedaan perilaku OCB yang sangat menyolok pada pria dan wanita adalah pada perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

### Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan pertama penelitian ini adalah kepuasan kerja dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Hal ini dibuktikan dengan adanya hubungan yang positif sebesar  $r_{xy} = 0,355$  antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat rumah sakit. Korelasi positif tersebut mengandung pengertian bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka akan diikuti semakin tingginya perilaku OCB perawat, dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja perawat akan diikuti semakin rendahnya perilaku OCB perawat rumah sakit.

Kepuasan kerja memberikan sumbangan 12,6% terhadap *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut berarti masih terdapat 87,4% variabel lain yang turut mempengaruhi OCB. Variabel tersebut adalah komitmen kerja, kejujuran, sikap ketelitian, dukungan pimpinan, produktivitas kerja, kognisi, *workplace deviance behavior*, performansi kerja dan *emotional exhaustion*.

Kesimpulan kedua penelitian ini adalah diperoleh perbedaan OCB yang signifikan ( $p < 0,05$ ) antara kelompok perawat pria dan wanita. OCB perawat wanita (rerata=197,40) menunjukkan lebih tinggi dari pada OCB perawat pria (rerata=172,63).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan OCB termasuk dalam kategori tinggi. Oleh karena itu, pihak rumah sakit

dapat mempertahankan kepuasan kerja dan perilaku *organizational citizenship behavior* pada perawat untuk kemajuan rumah sakit.

2. Karena OCB wanita lebih tinggi daripada OCB pria maka disarankan jika rumah sakit akan merekrut perawat yang memiliki OCB lebih besar maka disarankan untuk mempertimbangkan unsur jenis kelamin calon perawat.
3. Bagi rekan-rekan sesama peneliti, penelitian dengan topik, teori dan pembahasan yang sama mengenai OCB perlu dilakukan mengikutsertakan faktor-faktor lain seperti komitmen organisasi, kejujuran, sikap ketelitian, dukungan pimpinan, produktivitas kerja, kognisi, *workplace deviance behavior*, performansi kerja dan *emotional exhaustion* untuk mendapatkan prediksi perilaku OCB yang lebih besar sumbangan pengaruhnya.

#### Daftar Pustaka

- Aditama, C. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI Press)
- Arnold, H.J. & Fieldman, D.C. 1983. *Organizational Behavior*. Singapura: MC. Graw Hill Book.
- As'ad., M. 1995. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Anwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI.
- Berry, L.M. and Houston, J.P. 1993. *Psychology at Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill International.
- Bridges, J. S. 1989. Sex Differences in Occupational Values. *Sex Roles*, Vol. 22: 205-211.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2002. *Standar Tenaga Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta : Bakti Husada.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. 2002. Examining The Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23: 93-108.
- Frances, M., Tjahjoanggoro, A.J., dan Atmaji, G. 2001. Hubungan Antara Sikap terhadap Manajemen K3 dengan OCB pada Pekerja Bawah Air. *Anima, Indonesian Psychological Journal*. Vol.16. No.2. 215-222
- Gabriel, S. & Gardner, W. L. 1999. Are There "his" and "hers" Types of Interdependence? The Implication of Gender Differences in Collective vs Relational Interdependence for Affect, Behavior, and Cognition. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 77: 642-655.
- George, D., Carroll, P., Kersnick, R., & Calderon, K. 1998. Gender-Related Patterns of Helping Among Friends *Psychology of Women Quarterly*, Vol. 22: 685-704.
- Jannah, K.D. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1. 2. 98 – 103.
- Konrad, A. M., Ritchie, J. E., Lieb, P., & Corrigan, E. 2000. Sex Differences and Similarities in Job Attribute Preferences: A Meta-Analysis *Psychological Bulletin*, Vol. 126: 593-641.
- Lepine, J. A., Ernes, A. & Johnson, D. E. 2002. The Nature and Dimensionality of OCB.: A Critical Review and Meta Analysis. *Journal of Applied Psychology* 87. 01. 52– 65.
- Lovell, S. E., Kahn, A. S., Anton, J., Davidson, A., Dowling, E., Post, D., & Mason, C. 1999. Does Gender Affect The Link between Organizational Citizenship Behavior and Preference Evaluation? *Sex Roles*, Vol. 41: 469-478.
- Morrison, E. W. 1994. Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior :

The Importance of The Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, Vol. 37(4): 1543-1567.

- Nuralita, A. & Hadjam, M. N. R. 2002. Kecemasan Pasien Rawat Inap ditinjau dari Persepsi tentang Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Anima, Indonesian Psychological Journal*. 172. 150 – 160.
- Organ, D.W. & Konovsky, M. 1989. Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 74, No. 1, 157 - 164
- Rahayu, W. 2005. Hubungan Internal Locus of Control dengan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat Rumah Sakit. *Skripsi*. Tidak diterbitkan. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Wangsa Manggala.
- Robinson, S.P. 1998. *Organizational Behavior, Concept, Controversies, Applications*. New Jersey:Prentice Hall International, Inc.
- Siagian, S.P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Sujudi, A. 2004. Sehat itu Masa Depan. Dalam <http://www.bppsdmk.depkes.go.id>. Diakses 5 Maret 2008.
- Supari, S.F. 2007. *Perawat sebagai Instrumen Kesehatan Penting dalam Pembangunan Nasional*. Dalam <http://www.depkes.go.id/index.php?option=new&task=viewarticle&sid=2553&itemid=2>. Diakses 18 Februari 2008.
- Wulandari, M. 2005. Kepuasan dengan Organizational Citizenship Behavior. *Ringkasan Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.