

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CULTURE*  
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
PADA INSTALASI RAWAT INAP RS. PERMATA DALIMA SERPONG**

**Noviane Indah Susanti**

Program Pasca Sarjana, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email : [novianears@gmail.com](mailto:novianears@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pada instalasi rawat inap RS. Permata Dalima Serpong, peran *Organizational Citizenship Behavior* sangat krusial mengingat intensitas kerja yang tinggi dan tuntutan pelayanan yang cepat serta responsif. Indikasi penurunan *Organizational Culture Behaviour* (OCB) seperti rendahnya inisiatif membantu rekan kerja dan kurangnya pelayanan ekstra kepada pasien berdampak pada turunnya kualitas pelayanan serta pemakaian tempat tidur di rawat inap (BOR). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menelaah atau menjelaskan pengaruh *Organizational Culture* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada instalasi rawat inap di RS. Permata Dalima Serpong. Penelitian ini menggunakan pendekatan pada kuantitatif dengan jenis penelitian metode deskriptif verifikatif. Populasi penelitian sebanyak 70 orang perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner serta data dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *Organizational Culture* serta *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif signifikan terhadap OCB sebesar dan simultan sebesar 63,8% sedangkan 36,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian penguatan budaya organisasi atau *Organizational Culture* dan *Perceived Organizational Support* atau dukungan organisasi yang dirasakan sangat penting untuk meningkatkan prilaku kewargaan organisasi atau *Organizational Citizenship Behaviour* pada perawat Instalasi Rawat Inap RS. Permata Dalima Serpong.

**Kata Kunci:** *Organizational Culture*, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behaviour*.

**ABSTRACT**

The role of *Organizational Citizenship Behavior* is highly critical in the inpatient department of RS Permata Dalima Serpong, given the high work intensity and the demand for fast and responsive healthcare services. Indications of declining in *Organizational Culture Behaviour* (OCB) such as low initiative to help colleagues and inadequate extra services to patients have contributed to reduced service quality and decrease in Bed Occupancy Rate (BOR). This study aims to analyze the influence of *Organizational Culture* and *Perceived Organizational Support* on the *Organizational Culture Behaviour* in the inpatient installation at the Permata Dalima Serpong. This research adopts a quantitative approach using descriptive verificative method. The study involved a total population of 70 nurses selected through total sampling. Data collection was conducted using a structured questionnaire and the result were analyzed using multiple linear regression analysis. The finding show that *Organizational Culture* and *Perceived Organizational Support* Collectively, both variables have simultaneous influence on OCB for 63,8% of the variance with the remaining 36,2% influenced by other variable not examined in this study. These findings highlight the importance of fostering a strong *Organizational Culture* and *Perceived Organizational Support* to enhance OCB among inpatient installation at RS Permata Dalima Serpong.

**Keywords:** *Organizational Culture, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behaviour*

## PENDAHULUAN

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) telah berevolusi menjadi sebuah aspek strategis yang krusial dalam menentukan keberhasilan, efektivitas, dan kemajuan sebuah organisasi di era modern. Untuk dapat bersaing dan berkembang, setiap organisasi perlu memastikan bahwa mereka tidak hanya memiliki tenaga kerja dengan kuantitas yang mencukupi, tetapi yang lebih penting, juga memiliki kualitas SDM yang unggul dan mampu memberikan kontribusi secara optimal. Namun, kontribusi seorang karyawan yang unggul tidak hanya terbatas pada penyelesaian tugas-tugas formal yang tercantum dalam deskripsi pekerjaannya. Organisasi yang benar-benar efektif adalah organisasi yang mampu menumbuhkan sebuah lingkungan di mana para karyawannya secara sukarela bersedia untuk memberikan kontribusi positif di luar batas-batas peran formal mereka. Perilaku kerja sukarela inilah yang dalam literatur manajemen dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, yaitu sebuah perilaku ekstra-peran yang secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Khalid et al., 2023).

Kondisi ideal yang dicita-citakan oleh setiap organisasi adalah terciptanya sebuah budaya kerja di mana *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* menjadi sebuah norma yang hidup dan dipraktikkan oleh sebagian besar anggotanya. Dalam lingkungan yang ideal ini, karyawan tidak hanya datang bekerja untuk menyelesaikan tugas dan menerima gaji, melainkan merasa memiliki ikatan emosional dan rasa kepemilikan yang kuat terhadap organisasi. Mereka secara proaktif menunjukkan berbagai perilaku positif, seperti dengan tulus membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan, menjaga suasana kerja yang positif meskipun dalam tekanan, memberikan masukan yang konstruktif untuk perbaikan, serta secara sadar menjaga nama baik dan sumber daya organisasi. Perilaku-perilaku "warga organisasi yang baik" ini, meskipun seringkali tidak tercatat dalam penilaian kinerja formal, secara agregat akan menciptakan sebuah lingkungan kerja yang sangat kolaboratif, efisien, dan resilien, yang pada akhirnya akan mendorong pencapaian tujuan organisasi secara jauh lebih efektif.

Pentingnya *OCB* menjadi semakin krusial dan terasa dampaknya dalam konteks industri pelayanan kesehatan, di mana perawat sebagai tenaga medis lini depan memegang peranan yang sangat vital. Kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada kinerja dan sikap para perawat yang berinteraksi secara langsung dengan pasien setiap harinya. Di lingkungan unit rawat inap yang menuntut interaksi intensif, *OCB* menjadi sebuah kebutuhan yang mutlak untuk menunjang keberhasilan layanan (Supriyati et al., 2021; Azizah, 2025). Perilaku seperti inisiatif untuk memberikan kenyamanan ekstra bagi pasien, kesediaan untuk membantu rekan sejawat yang sedang kewalahan, atau kepedulian untuk melaporkan potensi masalah sebelum menjadi lebih besar, merupakan bentuk-bentuk *OCB* yang secara langsung berkontribusi tidak hanya pada efisiensi kerja tim, tetapi yang terpenting, pada peningkatan kualitas perawatan dan keselamatan pasien.

Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya sebuah kesenjangan yang signifikan antara kondisi ideal tersebut dengan praktik yang sesungguhnya terjadi. Fenomena ini teridentifikasi di RS Permata Dalima Serpong, sebuah rumah sakit tipe C yang berlokasi di kawasan strategis BSD Tangerang Selatan. Meskipun rumah sakit ini telah menunjukkan perkembangan yang baik dari segi fasilitas dan jumlah sumber daya manusia, data survei pendahuluan justru mengindikasikan adanya sebuah tren yang mengkhawatirkan. Terjadi penurunan pada dua indikator kinerja utama, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (*IKM*) dan *Bed Occupancy Rate (BOR)*. Penurunan ini menjadi sebuah sinyal kuat adanya tantangan dalam

kualitas layanan yang diberikan, yang salah satu penyebab utamanya diduga adalah rendahnya tingkat *OCB* di kalangan tenaga kesehatan, khususnya perawat (Utami & Putra, 2025). Kesenjangan antara harapan akan pelayanan prima dengan realitas penurunan indikator kepuasan inilah yang menjadi latar belakang utama dari penelitian ini.

Untuk dapat memahami akar permasalahan dari rendahnya tingkat *OCB* ini, kita dapat merujuk pada kerangka kerja Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*). Teori ini pada dasarnya menyatakan bahwa hubungan antara karyawan dengan organisasi didasari oleh sebuah prinsip timbal balik atau resiprositas. Perilaku kerja yang positif dan bersifat sukarela, seperti *OCB*, akan lebih mungkin muncul ketika karyawan merasa bahwa hubungan mereka dengan organisasi bersifat saling menguntungkan (Marlina et al., 2020). Ketika karyawan merasa diperlakukan dengan adil, dihargai, dan didukung oleh organisasinya, maka akan timbul sebuah kewajiban moral internal untuk membala perlakuan baik tersebut dengan memberikan kontribusi yang lebih dari sekadar yang dituntut. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa hubungan tersebut bersifat eksploratif atau tidak adil, maka mereka akan cenderung untuk menarik diri dan membatasi kontribusinya. Fenomena rendahnya *OCB* yang teramati di RS Permata Dalima Serpong, di mana perawat dilaporkan kurang menunjukkan inisiatif, kemungkinan merupakan sebuah gejala dari adanya persepsi pertukaran sosial yang tidak seimbang.

Salah satu faktor kontekstual yang paling kuat dalam membentuk persepsi pertukaran sosial ini adalah *Organizational Culture* atau budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sebuah sistem nilai, norma, dan keyakinan bersama yang berlaku di sebuah lingkungan kerja dan menjadi pemandu bagi perilaku para anggotanya. Sebuah budaya organisasi yang positif, yang menekankan pada nilai-nilai profesionalisme, kolaborasi, saling menghargai, dan kepedulian terhadap pasien, akan secara efektif mendorong karyawan untuk terlibat lebih aktif dan menunjukkan perilaku *OCB* (Azmy, 2021; Hong et al., 2022). Namun, dalam praktiknya, budaya organisasi di rumah sakit seringkali belum terbentuk secara optimal. Adanya struktur organisasi yang tidak dijalankan secara konsisten, fasilitas kerja yang belum memadai, serta adanya kesenjangan antara nilai-nilai yang dicanangkan oleh manajemen dengan realitas operasional sehari-hari dapat menjadi kendala utama dalam membangun budaya yang kuat, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya semangat kolektif tenaga kesehatan (Artinanda, 2023).

Selain faktor budaya yang bersifat kolektif, faktor persepsi individual juga memegang peranan yang sangat besar. Dalam hal ini, *Perceived Organizational Support (POS)* atau persepsi dukungan organisasional menjadi sebuah variabel kunci. *POS* menggambarkan persepsi subjektif seorang tenaga kerja mengenai sejauh mana organisasi tempatnya bekerja benar-benar menghargai kontribusi mereka, memberikan dukungan yang dibutuhkan, serta memperhatikan kesejahteraan mereka sebagai individu. Ketika seorang karyawan memiliki tingkat *POS* yang tinggi, ia akan merasa aman secara psikologis, dihargai, dan dianggap sebagai bagian penting dari organisasi. Perasaan inilah yang akan memicu munculnya loyalitas, antusiasme, dan kesediaan untuk memberikan kontribusi ekstra di luar tugas formalnya sebagai bentuk balas budi (Jehanzeb, 2020; Pramita & Soetjipto, 2023). Sebaliknya, rendahnya tingkat *POS* dapat secara langsung menurunkan semangat kerja dan mematikan kecenderungan untuk menunjukkan perilaku *OCB* (Alshaabani et al., 2021).

Berdasarkan serangkaian latar belakang masalah, identifikasi kesenjangan, serta kerangka teoretis yang telah diuraikan, maka penelitian ini dirancang dengan sebuah tujuan yang sangat spesifik dan relevan. Nilai kebaruan dari penelitian ini terletak pada upayanya untuk melakukan sebuah analisis diagnostik yang komprehensif terhadap faktor-faktor anteseden dari *OCB* dalam sebuah konteks organisasi kesehatan yang secara nyata sedang

menghadapi tantangan penurunan kualitas layanan. Jika penelitian lain mungkin hanya bersifat teoretis, maka penelitian ini berangkat dari sebuah masalah yang konkret. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam pengaruh dari *Organizational Culture* dan *Perceived Organizational Support (POS)* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada perawat di RS Permata Dalima Serpong. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis yang signifikan bagi pihak manajemen rumah sakit, yaitu berupa rekomendasi berbasis bukti untuk dapat merumuskan strategi intervensi yang tepat sasaran.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menerapkan desain deskriptif-verifikatif. Desain ini dipilih untuk dua tujuan utama: pertama, untuk mendeskripsikan kondisi dari masing-masing variabel penelitian, yaitu *Organizational Culture*, *Perceived Organizational Support*, dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Kedua, untuk melakukan pengujian hipotesis (verifikatif) guna menganalisis pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bertugas di instalasi rawat inap Rumah Sakit Permata Dalima Serpong, dengan jumlah total sebanyak 70 orang. Mengingat jumlah populasi yang terjangkau dan dapat diakses secara keseluruhan, peneliti menerapkan teknik pengambilan sampel jenuh atau *total sampling*, yang merupakan bagian dari metode *non-probability sampling*. Dengan teknik ini, seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga tidak ada proses generalisasi dan hasil penelitian dapat secara akurat merepresentasikan kondisi seluruh perawat di unit tersebut.

Proses pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner terstruktur yang disebarluaskan kepada seluruh 70 responden. Kuesioner ini dirancang dengan format skala Likert untuk mengukur persepsi dan tingkat persetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan ketiga variabel penelitian. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data utama, instrumen tersebut telah melalui tahap uji coba untuk memastikan kualitas psikometriknya. Prosedur ini mencakup dua pengujian utama. Pertama, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson product-moment* untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan secara akurat mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Kedua, uji reliabilitas dilaksanakan dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* untuk menjamin bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat memberikan hasil yang stabil. Pelaksanaan kedua uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan andal untuk dianalisis lebih lanjut.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk Windows. Sebelum melakukan pengujian hipotesis utama, serangkaian uji asumsi klasik dilaksanakan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul memenuhi syarat untuk analisis regresi. Uji prasyarat ini meliputi uji normalitas untuk memeriksa sebaran data, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada korelasi yang tinggi antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk memeriksa kesamaan varians residual. Setelah data dinyatakan memenuhi semua asumsi, analisis dilanjutkan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik ini digunakan untuk mengetahui arah dan besaran pengaruh dari variabel *Organizational Culture* dan *Perceived Organizational Support* terhadap variabel OCB. Pengujian hipotesis dilakukan melalui dua cara: uji-t untuk menganalisis pengaruh setiap variabel independen secara parsial, dan uji-F untuk menganalisis pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Responden pada penelitian ini sebanyak 70 orang perawat di Instalasi Rawat Inap di RS. Permata Dalima Serpong. Demografi responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pengalaman lama kerja. Hasil pengolahan data didapatkan demografi responden, pada studi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. Demografi Responden**

Demografi	Frekuensi (F)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	23	32,86
Wanita	47	67,14
<b>Usia</b>		
<20 Tahun	0	0,00
20-30 Tahun	21	30,00
30-40 Tahun	34	48,57
>40 Tahun	15	21,43
<b>Pendidikan</b>		
<b>Terakhir</b>		
Diploma	23	32,86
Strata I	31	44,29
Magister	16	22,86
Doktoral	0	0,00
<b>Pengalaman Masa</b>		
<b>Kerja</b>		
<1 Tahun	2	2.86
1-3 Tahun	12	17.14
4-5 Tahun	29	41.43
>5 Tahun	27	38.57

Berdasarkan tabel 1 demografi responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita sebanyak 47 orang (67,14%), sedangkan jumlah terkecil berdasarkan jenis kelamin adalah pria sebanyak 23 orang (32,86%). Berdasarkan usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 30–40 tahun yaitu 34 orang (48,57%), dan jumlah terkecil adalah usia <20 tahun dengan 0 responden (0,00%). Dalam hal pendidikan terakhir, responden terbanyak memiliki pendidikan Strata I sebanyak 31 orang (44,29%), sementara tidak ada yang berpendidikan Doktoral (S3). Berdasarkan pengalaman kerja, mayoritas responden memiliki masa kerja 4–5 tahun sebanyak 29 orang (41,43%), dan jumlah terkecil adalah masa kerja <1 tahun yaitu hanya 2 orang (2,86%).

**Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta				
		B	Std. Error						
1	(Constant)	-2.875	3.039			-.946	.348		
	Organizational Culture	.378	.083	.354	.354	4.549	.000		
	Perceived Organizational Support	.721	.092	.611	.611	7.861	.000		

a. Dependent Variable: *Organizational Citizen Behaviour*

Dalam tabel 2, hasil dari persamaan regresi linier berganda dengan rumus:

$$Y = -2.875 + 0.378X_1 + 0.721X_2 + e$$

Persamaan di, atas, dapat di pahami sebagai berikut:

- Konstanta sejumlah -2,875, berarti apabila *Organizational Culture* dan *Perceived Organizational Support*, bernilai 0 (nol) serta tidak ada perubahan, maka *Organizational Citizen Behaviour* bernilai sejumlah -2,875.
- Koefisien regresi *Organizational Culture* diperoleh sebesar 0,378 dengan bernilai positif, berarti apabila *Organizational Culture* bertambah satu, disisi lain *Perceived Organizational Support* tetap, sehingga *Organizational Citizen Behaviour* terjadi peningkatan sejumlah 0,378.
- Koefisien regresi *Perceived Organizational Support* didapatkan sejumlah 0,721 dengan skor positif, berarti apabila *Perceived Organizational Support* bertambah satu, disisi lain *Organizational Culture* tetap, sehingga *Organizational Citizen Behaviour* terjadi peningkatan sejumlah 0,721.

**Tabel 3. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	.638	.627	3.92701
a. Predictors: (Constant), Perceived Organizational Support, Organizational Culture				

Berdasarkan tabel 3 hasil skor koefisien determinasi ada pada skor rsquare sejumlah 0,638 dan 63,8%, Kondisi tersebut mengindikasikan sejumlah 63,8% peranan pengaruh pada variabel *independent Organizational Culture* serta *Perceived Organizational Support* terhadap variabel *dependent Organizational Citizen Behaviour*, sementara residu sejulah 36,2% ialah peranan pengaruh pada variabel lainnya diluar penelitian.

**Tabel 4. Uji t (Hipotesis Parsial)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	-2.875	3.039			
	<i>Organizational Culture</i>	.378	.083	.354	4.549	.000
	<i>Perceived Organizational Support</i>	.721	.092	.611	7.861	.000

a. Dependent Variable: *Organizational Citizen Behaviour*

Berdasarkan tabel 4 hasil pengujian hipotesis pada pengaruh *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behaviour*, di peroleh skor t-hitung 4,549 pada signifikansi (pvalue) sejumlah 0,000. Karena hasil t-hitung > t-tabel (4,549 > 1,995) dan signifikansi (pvalue) 0,000 < 0,05, sehingga Ho ditolak serta Ha diterima. Maka dinyatakan *organizational culture* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* di Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Hasil hipotesis pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behaviour*, diperoleh nilai t-hitung 7,861 pada signifikansi (pvalue) sejumlah 0,000. Karena hasil t-hitung > t-tabel ( 7,861 > 1,995) serta signifikansi (pvalue) 0,000 < 0,05, sehingga Ho ditolak serta Ha diterima. Maka dapat dinyatakan *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Instalasi Rawat Inap di RS Permata Dalima Serpong.

**Tabel 5. Uji f (Hipotesis Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1817.747	2	908.874	58.936	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1033.235	67	15.421		
	Total	2850.983	69			

a. Dependent Variable: Organizational Citizen Behaviour  
b. Predictors: (Constant), Perceived Organizational Support, Organizational Culture

Berdasarkan tabel 5 hasil uji hipotesis simultan dengan uji f, didapatkan f hitung 58,936, pada signifikansi (*pvalue*) sejumlah 0,000, karena capaian f hitung > f tabel (58,936 > 3,130) serta signifikansi sejumlah 0,000 < 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima, dapat dinyatakan “*organizational culture* dan *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada Instalasi Rawat Inap di RS Permata Dalima Serpong.

### Pembahasan

Hasil uji t menunjukkan bahwa *organizational culture* (budaya organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Hal ini menunjukkan bahwa semakin unggul budaya organisasi yang diterapkan, semakin meningkat pula sikap sukarela dan tanggung jawab sosial karyawan di luar tugas formal mereka. OCB yang muncul mencakup perilaku membantu rekan kerja, loyal terhadap institusi, serta menunjukkan dedikasi tanpa diminta secara langsung. Budaya organisasi yang sehat memfasilitasi terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif, suportif, dan menghargai kontribusi individu. Dalam konteks rumah sakit, nilai-nilai seperti komunikasi terbuka, orientasi pada pelayanan pasien, dan kerja tim, membentuk suasana kerja yang mendorong perawat untuk lebih terlibat secara emosional dan sosial dalam mendukung operasional rumah sakit. Ketika nilai organisasi selaras dengan nilai pribadi karyawan, maka akan tercipta komitmen afektif yang mendorong perilaku OCB (Azmy, 2021). Penemuan ini sejalan dengan teori Social Exchange Theory (SET) dan Social Identity Theory (SIT), yang menjelaskan bahwa budaya organisasi yang kuat menciptakan rasa identitas sosial dan ikatan emosional antara individu dan organisasi. Ikatan ini mendorong individu untuk menunjukkan perilaku positif yang tidak diwajibkan secara formal, sebagai bentuk balas jasa terhadap lingkungan yang mendukung mereka (Hong et al., 2022). Budaya inovatif yang mendorong keberanian untuk menyampaikan ide serta mendukung kolaborasi lintas fungsi juga memperkuat munculnya OCB. Secara empiris, hasil ini konsisten dengan temuan penelitian oleh Hayati (2020), Hong et al. (2022), serta Siregar & Kasmiruddin (2024) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan OCB di sektor kesehatan. Dengan demikian, budaya organisasi bukan hanya membentuk norma perilaku, tetapi juga menjadi pendorong utama loyalitas dan partisipasi aktif perawat di luar tanggung jawab formal mereka.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap OCB. Artinya, semakin tinggi persepsi perawat bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, maka semakin tinggi pula kecenderungan perawat untuk menunjukkan perilaku kerja sukarela yang melampaui kewajiban formal. Ini sangat penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan di unit rawat inap. POS memengaruhi dimensi psikologis seperti

kepuasan kerja, loyalitas, dan motivasi intrinsik. Ketika perawat merasa dihargai dan didukung, mereka akan terdorong untuk lebih proaktif, saling membantu, serta menjaga etika dan integritas dalam menjalankan tugas. Dukungan emosional dan struktural dari manajemen menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendorong munculnya perilaku ekstra peran (Jehanzeb, 2020; Supriyati et al., 2021). Temuan ini juga diperkuat oleh hasil studi (Teguh Adi et al. (2025) yang mengaitkan POS dengan peningkatan psychological capital—seperti optimisme, resiliensi, dan kepercayaan diri—yang berperan dalam mengatasi tekanan kerja dan mendorong kontribusi karyawan secara maksimal. Dalam konteks rumah sakit, persepsi dukungan organisasi dapat menurunkan stres akibat beban kerja tinggi dan meningkatkan daya tahan mental perawat untuk tetap memberikan pelayanan terbaik. Sesuai dengan teori *Social Exchange Theory*, POS menciptakan rasa kewajiban moral bagi karyawan untuk membalaaskan dukungan organisasi dengan perilaku positif, seperti membantu rekan, loyal terhadap rumah sakit, dan inisiatif menyelesaikan tugas tanpa diminta. Studi oleh (Alshaabani et al, 2021) menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa diperhatikan dan dihargai, mereka lebih mungkin menunjukkan OCB sebagai bentuk komitmen terhadap organisasi.

Hasil uji simultan (uji F) secara statistik membuktikan bahwa budaya organisasi (*organizational culture*) dan dukungan organisasi yang dirasakan (*perceived organizational support* - POS) secara bersama-sama merupakan prediktor kuat yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior* - OCB). Sinergi kedua variabel ini bekerja sebagai fondasi ganda yang memperkuat keterlibatan karyawan pada level yang lebih dalam. Budaya organisasi berperan sebagai kompas moral dan operasional, yang menyediakan kerangka nilai, norma, serta ekspektasi perilaku yang jelas bagi para perawat. Ketika budaya ini menekankan kolaborasi, empati, dan profesionalisme, ia memberikan arahan tentang bagaimana cara terbaik untuk berkontribusi. Di sisi lain, POS bertindak sebagai bahan bakar emosional, yang meyakinkan perawat bahwa institusi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Perasaan dihargai ini memvalidasi upaya mereka dan menciptakan rasa aman secara psikologis(Blanco-Donoso et al., 2015; Rahayu, 2018). Ketika arahan normatif dari budaya yang kuat bertemu dengan rasa aman emosional dari dukungan organisasi, terbentuklah sebuah ekosistem kerja yang subur. Lingkungan inilah yang mendorong perawat untuk secara sukarela melampaui tugas formal mereka, karena mereka merasa terhubung, aman, dan menjadi bagian penting dari sebuah misi yang lebih besar, terutama di lingkungan unit rawat inap yang sangat bergantung pada kerja sama tim yang solid untuk pelayanan optimal (Hayati, 2020).

Dampak kumulatif dari integrasi budaya organisasi yang suportif dan POS yang kuat melahirkan motivasi intrinsik yang menjadi pendorong utama OCB. Perawat tidak lagi bekerja hanya karena tuntutan kontrak, melainkan karena adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) dan kebanggaan yang mendalam terhadap institusi. Seperti yang diungkapkan oleh Siregar & Kasmiruddin (2024), kondisi ini mendorong mereka untuk secara proaktif mengambil inisiatif, saling membantu rekan kerja tanpa diminta, dan secara sadar menjaga serta mempromosikan reputasi positif rumah sakit. Perilaku-perilaku sukarela ini, meskipun sering kali tidak terukur dalam evaluasi kinerja formal, memiliki dampak nyata terhadap efektivitas organisasi. Semangat kerja tim yang tinggi dan solidaritas yang kuat secara langsung meningkatkan kualitas layanan keperawatan, mengurangi potensi kesalahan medis, dan mempercepat proses penyembuhan pasien. Pada akhirnya, OCB yang tumbuh dari sinergi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap indikator kinerja utama rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan akan mendongkrak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sementara efisiensi dan reputasi yang membaik dapat berdampak positif pada Bed Occupancy Rate (BOR)(Ariska & Handayani, 2019; Aryani et al., 2024; Rumah et al., 2023). Dengan demikian, investasi dalam membangun

budaya yang positif dan memberikan dukungan yang nyata bukanlah sekadar biaya, melainkan strategi fundamental untuk menciptakan tenaga kesehatan yang berdedikasi dan berdaya saing tinggi.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa organizational culture dan *perceived organizational support* secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour (OCB)* pada perawat di Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Budaya organisasi yang mendukung kolaborasi, empati, dan profesionalisme mampu membentuk perilaku kerja sukarela yang melampaui tugas formal, sedangkan persepsi dukungan organisasi memperkuat rasa memiliki dan loyalitas perawat terhadap institusi. Hal ini membuktikan bahwa faktor-faktor non-teknis seperti budaya dan dukungan emosional memiliki kontribusi strategis dalam menciptakan efisiensi kerja, kepuasan pasien, serta peningkatan indikator mutu layanan seperti IKM dan BOR.

Substansi hasil penelitian ini menjawab kebutuhan mendesak dunia layanan kesehatan, khususnya rumah sakit, untuk tidak hanya menekankan aspek teknis dalam pengelolaan SDM, tetapi juga aspek psikologis dan sosial yang membentuk komitmen kerja karyawan. Dengan membangun budaya organisasi yang positif dan memperkuat persepsi dukungan dari organisasi, manajemen rumah sakit dapat menumbuhkan semangat kerja sukarela yang konsisten dan berkelanjutan. OCB yang terbentuk akan menjadi modal sosial institusi dalam menjawab dinamika pelayanan kesehatan yang semakin kompleks dan kompetitif.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar RS Permata Dalima Serpong memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi melalui pelatihan, komunikasi terbuka, dan teladan dari pimpinan. Di sisi lain, organisasi juga perlu mengembangkan sistem penghargaan dan pengakuan yang lebih inklusif agar persepsi dukungan terhadap karyawan semakin kuat. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan agar menambahkan variabel lain seperti *employee engagement, job satisfaction*, atau *kepemimpinan transformasional*, guna mengembangkan model peningkatan kinerja karyawan yang lebih holistik dan kontekstual di sektor kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alshaabani, A., et al. (2021). *Impact of perceived organizational support on OCB in the time of COVID-19 pandemic in Hungary: Employee engagement and affective commitment as mediators.*
- Ariska, N. K. S., & Handayani, M. M. (2019). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti ditinjau dari kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 5(1), 17. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v5i1.322](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v5i1.322)
- Artinanda, A. (2023). Analisis pengaruh budaya organisasi terhadap pencapaian visi dan misi di RSU XXX Kab XXX. *Indonesia Journal of Intellectual Publication*, 3(3), 179–190.
- Aryani, M., et al. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung kembali pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *HEALTHY Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 230. <https://doi.org/10.51878/healthy.v3i4.4261>
- Azizah, N. K. (2025). Peran organizational citizenship behavior (OCB) dalam peningkatan kinerja karyawan: Sebuah kajian literatur. *Jurnal Bintang Pendidikan Dan Bahasa*, 3(1).

- Azmy, A. (2021). *Implications of job satisfaction, organizational commitment, and organizational culture on organizational citizenship behavior in electrical professional organizations in Indonesia*. [Informasi publikasi tidak ditemukan].
- Blanco-Donoso, L. M., et al. (2015). Positive benefits of caring on nurses' motivation and well-being: A diary study about the role of emotional regulation abilities at work. *International Journal of Nursing Studies*, 52(4), 804. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.01.002>
- Hayati, N. (2020). Pengaruh persepsi dukungan organisasi. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 16(2), 54–61.
- Hong, L., et al. (2022). The mediating role of organizational culture (OC) on the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and innovative work behavior (IWB) to employee performance (EP) in education sector of Malaysia. *[Nama Jurnal Tidak Diketahui]*, 14(3), 1022–1043.
- Jehanzeb, K. (2020). *Does perceived organizational support and employee development influence organizational citizenship behavior?*
- Khalid, Z., et al. (2023). Pengaruh efikasi diri, perceived organizational support dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Serasi*, 21(2), 54–64.
- Marlina, E., et al. (2020). Peran organizational citizenship behavior pada pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan SKK Migas. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(1), 127–137.
- Narwastu, V., et al. (2023). Pengaruh perceived organizational support (POS) terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui employee development (ED) dan organizational commitment (OC) sebagai variabel mediasi pada tenaga kependidikan di salah satu perguruan tinggi swasta. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 139–160.
- Partama, T. A., et al. (2025). *Pengaruh perceived organizational support terhadap work engagement dengan psychological capital sebagai mediasi dan negative affectivity sebagai moderasi*.
- Pramita, C., & Soetjipto, B. E. (2023). The influence of POS and fringe benefits on employee performance with OCB mediating variable. *Jurnal Ekonomi*, 12(4).
- Rahayu, S. (2018). Hubungan pengetahuan dan sikap dengan perilaku caring perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77. <https://doi.org/10.33746/fhj.v5i2.12>
- Rumah, P., et al. (2023). Gambaran kepuasan dan loyalitas pasien terhadap bauran pemasaran Rumah Sakit ABC. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 5(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i2.1078>
- Siregar, A. S., & Kasmiruddin, K. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada perawat rawat inap Gedung Utama RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 349.
- Supriyati, S., et al. (2021). Hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu. *Arteri: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(4), 99–104.
- Utami, B. E. N. K., & Putra, S. M. (2025). Pengaruh budaya organisasi berbasis kolektif terhadap organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasional sebagai pemediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 14(1), 635–637.