

## ANALISIS PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS UJUNG KARANG BENGKULU TENGAH

Julianti<sup>(1)</sup> Henny Aprianty<sup>(2)</sup> Budiman Sakti<sup>(3)</sup>  
<sup>(1,2,3)</sup>Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu  
[julianti198309@gmail.com](mailto:julianti198309@gmail.com)

### ABSTRACT

The quality of service at the Puskesmas (Community Health Center) is a measure of the quality of health services provided to the community. Good service quality is very important in ensuring equitable and effective health access, as well as increasing community satisfaction and health. The aim of this research is to analyze whether Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a positive and significant effect on the improvement of service quality at Puskesmas Ujung Karang. This study uses a quantitative approach. The research will be conducted at Puskesmas Ujung Karang in Central Bengkulu Regency. This Puskesmas is located at Jl. Bengkulu - Kepahiang, Ujung Karang, Karang Tinggi District, Central Bengkulu Regency, Bengkulu. The research sample consists of 17 staff members from Puskesmas Ujung Karang (the entire population is taken because the total is less than 100) and 80 patients who have received services at Puskesmas Ujung Karang. In this research, the researcher used questionnaire and documentation data collection techniques. The results of the study indicate that there is an influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the improvement of service quality at the Ujung Karang health center, with a t value greater than the t table value. This means that the higher the OCB behavior demonstrated by employees (such as helping colleagues, being loyal to the organization, and taking initiative beyond their main duties), the higher the quality of service provided to the community will be. The correlation coefficient value ( $R = 0.587$ ) indicates a strong relationship between OCB and service quality. This value falls within the range of 0.50–0.70, which is typically categorized in statistical interpretation as a moderate to strong relationship. This indicates that although there are other factors that may affect service quality, the contribution of OCB is quite significant and cannot be ignored.

Keywords: Service Quality Improvement, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Puskesmas Ujung Karang

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi standar atau harapan yang diinginkan, baik dari sisi kualitas, efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks kesehatan, mutu pelayanan mencakup berbagai aspek yang memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang tepat, aman, dan efektif. Mutu pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan/diterima). Mutu pelayanan berpusat pada upaya untuk pemenuhan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau tidak dapat dilihat dari lima dimensi mutu yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Muninjaya dalam (Sinollah & Masruro, 2019).

Mutu pelayanan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan ukuran kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Mutu pelayanan yang baik sangat penting dalam memastikan akses kesehatan yang merata dan efektif, serta meningkatkan kepuasan dan kesehatan masyarakat. Nursalam dalam (Ruus et al., 2019) mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI dalam Praidhi, 2019). Sebagai solusi, pemerintah selalu melakukan pengembangan mutu dibidang kesehatan di Indonesia khususnya di pusat layanan kesehatan masyarakat (Puskesmas) dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan kesehatan dasar di puskesmas, gugus kendali mutu di berbagai rumah sakit baik pemerintah maupun swasta, pengendalian mutu terpadu, manajemen mutu terpadu (*total quality management*) disingkat TQM, dan peningkatan kerja sama tim yang baik antar pegawai puskesmas melalui penerapan *Organizational Citizen Behavior* (OCB) (Naldy & Itriyah, 2024).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku sukarela yang dilakukan oleh karyawan di luar kewajiban formal mereka, tetapi berkontribusi secara signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Baihaqi, 2018). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. *Organizational citizenship behavior* didefinisikan sebagai sikap dengan prinsip utama digunakan karyawan yang melaksanakan perilaku tersebut maka akan dapat menaikkan produktifitas kerja (Alfiana, 2020). Ini karena sikap dari OCB adalah peran penting pada pertukaran antara organisasi dengan karyawan. Ketika karyawan mengembangkan *organizational citizenship behavior* di tempat kerja, mereka rela menempatkan usaha ekstra ke dalam pekerjaan, membantu rekan kerja, dan melakukan inovasi dalam pekerjaan sehingga mampu menghasilkan produktifitas yang lebih baik (Adriansyah & Suryani, 2018).

OCB berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan puskesmas. Hubungan antara OCB dan peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas sangat erat, karena OCB dapat memengaruhi berbagai faktor yang berkontribusi pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. OCB sering kali melibatkan perilaku yang mendukung kerjasama tim, seperti membantu rekan kerja, berbagi informasi, atau bersedia bekerja lebih keras demi kepentingan bersama. Di Puskesmas, tenaga medis dan non-medis (seperti dokter, perawat, bidan, dan petugas administrasi) bekerja sebagai tim untuk memberikan pelayanan kesehatan. Ketika individu menunjukkan OCB, mereka cenderung lebih siap untuk bekerja sama, saling mendukung, dan berkolaborasi dalam menangani pasien. Hal ini berdampak positif pada efisiensi pelayanan dan mempercepat proses diagnosis dan pengobatan. Berdasarkan hasil

survey tahunan yang dilakukan di Puskesmas Ujung Karang, mutu pelayanan di puskesmas Ujung Karang selalu mengalami peningkatan. Data hasil survey mutu pelayanan puskesmas Ujung Karang menunjukkan persentase peningkatan mutu layanan selalu naik selama 5 tahun terakhir. Berikut tabel Peningkatan mutu Layanan di puskesmas Ujung Karang.

**Tabel 1**  
**Data Kepuasan pasien Terhadap mutu pelayanan puskesmas Ujung Karang**

<b>Tahun</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>
2020	80% puas
2021	83% puas
2022	88% puas
2023	91% puas
2024	94% puas

Sumber: UPTD Puskesmas Ujung Karang

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan persentase kepuasan pasien Terhadap mutu pelayanan puskesmas ujung Karang dari Tahun 2020 ke Tahun 2024. Peningkatan mutu layanan ini tidak terlepas dari kerjasama tim puskesmas yang baik. Oleh karena itu, untuk membuktikan apakah OCB berperan dalam peningkatan mutu layanan di puskesmas Ujung Karang maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Terdapat beberapa penelitian terkait hubungan OCB dan peningkatan mutu pelayanan di bidang kesehatan. Pertama, penelitian oleh (Ningtyas, 2021) berjudul “Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Di Puskesmas Ukui Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan”. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi  $r = 0.747$  dengan signifikansi  $p = 0.000$  ( $p < 0,01$ ) menunjukkan bahwa kekuatan koefisien korelasinya berada dalam kategori kuat. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan iklim organisasi dan OCB. Kedua, penelitian oleh (Yatianiningsih, 2013) berjudul “Pengembangan *Organizational Citizenship Behavior* untuk Meningkatkan Kinerja Puskesmas”. Hasil penelitian membuktikan bahwa faktor sumber daya manusia yang paling berperan dalam pelaksanaan OCB adalah persepsi tentang kualitas interaksi atasan dan bawahan. Analisis mengenai persepsi tentang kualitas interaksi atasan dan bawahan menunjukkan adanya korelasi kuat dengan pelaksanaan OCB. Ketiga, penelitian oleh (Nurcholila et al., 2022) berjudul “Analisis Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Employee Performance Pada Puskesmas Ngadiluwih Kabupaten Kediri”. Hasil penelitian diperoleh Secara parsial variabel *Altruism*, *Civic Virtue*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Ngadiluwih di Kab. Kediri. Sedangkan variabel *Courtesy* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Ngadiluwih di Kab. Kediri. Secara simultan variabel *Altruism*, *Civic Virtue*, *Conscientiousness*, *Courtesy*, *Sportsmanship* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Puskesmas Ngadiluwih di Kab. Kediri. Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka penelitian ini akan membahas mengenai hubungan OCB dan peningkatan mutu layanan. Penelitian ini diberi judul: “Analisis Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Ujung Karang Bengkulu Tengah”.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Jannah et al., 2017). Penelitian ini bersifat deduktif di mana rumusan masalah dijawab menggunakan teori yang dirumuskan ke dalam hipotesis. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dan *explanatory*. Tujuan penelitian deskriptif yaitu bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, sedangkan metode eksplanatori (*explanatory research*) merupakan penelitian yang digunakan untuk tujuan menganalisis hubungan-hubungan yang terjadi antara satu variabel dengan variabel lainnya atau cara suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ujung Karang Kabupaten Bengkulu Tengah. Puskesmas ini beralamat di Jl. Bengkulu - Kepahiang, Ujung Karang, Kec. Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah, Bengkulu. Sebanyak 80 orang sampel penelitian terdiri dari 17 orang staff puskesmas ujung Karang dan 63 orang pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di puskesmas Ujung Karang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner dan dokumentasi. Pada penelitian ini digunakan analisis Regresi Linier sederhana, Uji R<sup>2</sup> atau Koefisien Determinasi, dan uji t.

## HASIL PENELITIAN

Hasil pengolahan data menggunakan bantuan program *statistical product and service solutions* (SPSS) versi 25.

### 1. Uji Regresi Linier Sederhana

Hipotesis pertama yang akan diuji kebenarannya adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) terhadap peningkatan mutu pelayanan (Y) di Puskesmas Ujung Karang.

H1 : Ada pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) terhadap peningkatan mutu pelayanan (Y) di Puskesmas Ujung Karang.

Untuk menguji hipotesis tersebut, peneliti menggunakan statistik regresi linier sederhana yang didalam analisisnya menggunakan program SPSS Tipe 25. Uji regresi linear dapat menunjukkan besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi linear sederhana variabel OCB (X) terhadap peningkatan mutu pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	57.596	16.154		3.565	.003
	X	1.746	1.266	.105	5.410	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan table 2, pengaruh variabel X terhadap variabel Y menghasilkan suatu persamaan sebagai berikut:

1. Konstata sebesar 57,596. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan adanya variabel X nilai konstan variabel Y sebesar 57,596.
2. Koefisien regresi sebesar 1,746 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel X akan menyebabkan peningkatan sebesar 1,746 satuan pada variabel Y, dengan asumsi variabel lain tetap.

## 2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel X (OCB) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (peningkatan mutu pelayanan). Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel- variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 <sup>a</sup>	.344	.338	2.69752

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Tabel di atas menunjukkan nilai R Square sebesar 0,344 berarti bahwa sebesar 34,4% variasi atau perubahan dalam variabel Y (peningkatan mutu pelayanan) dapat dijelaskan atau diprediksi oleh variabel variabel X (OCB). Dengan kata lain, model regresi ini menjelaskan bahwa variabel X (OCB) berkontribusi dalam menjelaskan sebesar 34,4% terhadap naik turunnya variabel Y (peningkatan mutu pelayanan). Sementara itu, sisanya sebesar 65,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model, seperti faktor manajerial, ketersediaan fasilitas, kompetensi teknis, budaya kerja, dan sebagainya.

## 3. Uji Korelasi

Berdasarkan tabel 3, didapat nilai  $R = 0,587$  yang berarti terdapat hubungan yang sedang atau cukup kuat antara variabel independen dan dependen. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan pada variabel independen cukup berpengaruh terhadap variabel dependen, meskipun ada faktor-faktor lain yang mungkin juga berkontribusi.

## 4. Uji t

Uji t digunakan untuk mencari tahu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau secara individu. Apabila hasil uji t memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel, nilai t tabel pada penelitian ini adalah 1,991 atau memiliki nilai signifikansi  $<$  0,05 maka terdapat pengaruh variabel X (OCB) terhadap variabel Y (peningkatan mutu pelayanan).

**Tabel 4 Hasil Uji t**Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	57.596	16.154		3.565	.003
	X	1.746	1.266	.105	5.410	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4 hasil dari pengujian statistik t dapat dilihat bahwa variabel X (OCB) memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $(5,410) > t$  tabel  $(1,991)$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan, bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel X (OCB) terhadap variabel Y (peningkatan mutu pelayanan) di Puskesmas Ujung Karang.

### 5. Persamaan Regresi Linier

Berdasarkan table 5.5, diketahui bahwa:

$\alpha = 57,596$  (konstanta)

$b = 1,746$  (koefisien regresi variabel X)

Maka persamaan regresinya adalah:

$$Y = 57,596 + 1,746X$$

(Y): Merupakan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Dalam konteks ini, yang dimaksud variabel Y adalah mutu pelayanan di Puskesmas Ujung Karang.

(X): Merupakan variabel independen atau variabel yang memengaruhi. variabel X yaitu OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) menggambarkan perilaku kerja sukarela di luar tugas pokok pegawai yang dapat menunjang kinerja organisasi.

Interpretasi dari persamaan di atas:

1. Konstanta ( $a = 57,596$ ): Jika nilai X adalah 0, maka nilai Y diperkirakan sebesar 57,596. Artinya, tanpa adanya kontribusi X, Y masih berada pada nilai dasar ini.
2. Koefisien Regresi OCB ( $b = 1,746$ ): Setiap peningkatan 1 satuan pada nilai X akan menyebabkan peningkatan Y sebesar 1,746 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
3. Signifikansi Statistik ( $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ ): Ini menunjukkan bahwa variabel X secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai t hitung  $(5,410) > t$  tabel  $(1,991)$  dan signifikansi  $= 0,00 < 0,05$ , hal ini berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan puskesmas Ujung Karang Bengkulu Tengah. Semakin tinggi perilaku OCB yang ditunjukkan oleh pegawai (seperti membantu rekan kerja, loyal terhadap organisasi, dan berinisiatif lebih dari tugas pokok), maka mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin meningkat. Selain itu, Nilai koefisien korelasi ( $R = 0,587$ ) mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara OCB dan mutu pelayanan. Nilai ini berada pada kisaran 0,50–0,70, yang dalam interpretasi statistik biasanya dikategorikan sebagai hubungan yang sedang hingga

kuat. Ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat faktor lain yang mungkin memengaruhi mutu pelayanan, kontribusi OCB cukup signifikan dan tidak bisa diabaikan.

Temuan ini sejalan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa OCB merupakan salah satu faktor non-struktural yang berkontribusi terhadap efektivitas organisasi, terutama dalam sektor pelayanan publik seperti puskesmas. Organ (1988) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku sukarela karyawan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal, tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. OCB mencakup aspek seperti altruisme, kesantunan, sportivitas, kesadaran organisasi, dan perilaku kewargaan yang mendukung lingkungan kerja yang positif.

*Altruism* adalah sikap atau perilaku membantu orang lain dengan sukarela dan tanpa ada paksaan di dalam pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan organisasi baik bagi karyawan itu sendiri maupun organisasi dalam memberikan pelayanan antenatal care. *Sportmanship* adalah perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal dalam memberikan pelayanan antenatal care. *Civic virtue* adalah perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi dalam memberikan pelayanan. *Courtesy* adalah perilaku menjaga hubungan baik antara karyawan, atasan dan penerima layanan agar pelayanan menjadi baik dan terhindar dari masalah interpersonal organisasi di dalam memberikan pelayanan antenatal care. *Conscientiousness* adalah berperilaku melebihi peran yang diharapkan dalam memberikan pelayanan. Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi apa yang diharapkan organisasi atau perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan di dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Ujung Karang (Organ, 2016).

Peningkatan mutu pelayanan di puskesmas sangat dipengaruhi oleh perilaku proaktif dan sukarela dari para pegawainya. Pegawai yang memiliki tingkat OCB tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, bekerja sama dengan rekan kerja secara efektif, dan menunjukkan inisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan. Ini mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti yang Santoso (2023) sebutkan dalam hasil penelitiannya bahwa semakin berkembangnya kinerja karyawan yang mengacu pada pengembangan OCB dan kinerja karyawan dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan perusahaan karena kinerja karyawan yang baik dapat membuat kualitas perusahaan menjadi baik pula. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dapat diketahui melalui pendekatan OCB. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif dalam organisasi.

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan sebelumnya oleh Sutanto (2016), yang menemukan bahwa OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik di sektor kesehatan. Studi serupa oleh Lestari dan Wibowo (2020) juga menunjukkan bahwa OCB dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan karena pegawai menjadi lebih kooperatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Lebih lanjut, OCB memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Ujung Karang, terutama dalam hal kerja sama tim, kepuasan pasien, efektivitas operasional, dan budaya kerja yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian, OCB memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di puskesmas Ujung Karang. Beberapa peran OCB yang signifikan seperti; (1) Meningkatkan Kolaborasi Antar Pegawai. Pegawai yang menunjukkan OCB cenderung membantu rekan kerja secara sukarela, berbagi informasi, dan saling mendukung tanpa

mengharapkan imbalan. Ini memperkuat kerja tim dan efisiensi dalam pelayanan kepada pasien; (2) Meningkatkan Kepuasan Pasien. Pegawai yang memiliki perilaku OCB sering menunjukkan keramahan, empati, dan perhatian lebih terhadap pasien. Ini berdampak langsung pada peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien; (3) Fleksibilitas dan Adaptasi dalam Pelayanan OCB mencakup kesiapan untuk bekerja di luar jam kerja atau mengambil tugas tambahan ketika dibutuhkan. Dalam pelayanan puskesmas, ini membantu memastikan pelayanan tetap berjalan lancar meskipun terjadi kekurangan tenaga atau keadaan darurat; (4) Mendorong Inovasi dan Inisiatif. Pegawai yang berperilaku OCB sering menunjukkan inisiatif dalam memperbaiki prosedur kerja, menciptakan ide untuk efisiensi, dan menyampaikan masukan yang konstruktif. Hal ini sangat penting dalam peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan; dan (5) Meningkatkan Komitmen terhadap Organisasi. Pegawai dengan tingkat OCB tinggi biasanya memiliki rasa tanggung jawab dan kepedulian yang besar terhadap organisasi. Mereka berkontribusi dalam menjaga citra baik Puskesmas Ujung Karang dan memperjuangkan tujuannya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap peningkatan mutu pelayanan puskesmas Ujung Karang dengan nilai  $t$  hitung (5,410) >  $t$  tabel (1,991). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi perilaku OCB yang ditunjukkan oleh pegawai (seperti membantu rekan kerja, loyal terhadap organisasi, dan berinisiatif lebih dari tugas pokok), maka mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin meningkat. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini dapat dilakukan dengan sampel yang lebih luas dan penambahan variabel lainnya yang mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, & Suryani, A. I. (2018). ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT . TELKOM WITEL ACEH. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(4), 1–15.
- Arini, E., Onsardi, O., & Indriani, R. (2023). Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah. *Journal Of Management And Bussines (Jomb)*, 5(1), 20-35.
- Alfiana, D. (2020). Nomor 3-Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya 2020. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2015), 839–851.
- Jannah, K. A. M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Ardiawan, T. M. K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Naldy, E., & Itriyah. (2024). Rencana kerja tim manajemen mutu UPT Puskesmas Rawat Inap Rajabasa Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Budimas*, 06(01), 1–11.

- Ningtyas, D. E. C. (2021). *HUBUNGAN ANTARA IKLIM ORGANISASI DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ( OCB ) PADA PEGAWAI DI PUSKESMAS UKUI KECAMATAN UKUI*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Nurcholila, N., Astuti, P., Nurbambang, R., Daniel, D., & Mu'allifah, L. I. (2022). Analisis Dimensi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Employee Performance Pada Puskesmas Ngadiluwih Kabupaten Kediri. *RISK: Jurnal Riset Bisnis Dan Ekonomi*, 3(2), 75–96. <https://doi.org/10.30737/risk.v3i2.4190>
- Onsardi, O., & Fintahiasari, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan).
- Praidhi, A. (2019). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Mandau. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*, XIII(1), 9–14.
- Ruus, A. A. S., Tucunan, A. A. T. ., & Mandagi, C. K. F. (2019). Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 402–408.
- Sinollah, & Masruro. (2019). DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Yatianiningsih. (2013). Pengembangan Organizational Citizenship Behavior untuk Meningkatkan Kinerja Puskesmas. *Adm. Kebijakan Kesehatan*, 11(1), 21–25.