

HUBUNGAN ANTARA IKLIM ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENS BEHAVIORAL (OCB) PADA PERAWAT RSUD KANJURUHAN KEPANJEN KABUPATEN MALANG

Dharing Meylandani (dharing.meylandani@gmail.com)
Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Malang

Abstrak

Perawat merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen kesehatan. Hal ini tidak terlepas dari iklim organisasi yang tumbuh pada rumah sakit. Iklim organisasi adalah suatu kondisi, keadaan maupun situasi yang dipersepsikan oleh individu secara sadar atau tidak sadar mengenai kondisi lingkungan internal organisasi. Bahwa karyawan yang mempersepsi iklim organisasi kondusif cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka. Perilaku organisasi yang mampu memberi kinerja melebihi harapan normal organisasi, sering disebut dengan *organizational citizens behavioral* (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan iklim organisasi dan OCB pada perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskripsi korelasional.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa Perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen mempersepsikan bahwa iklim organisasi di RSUD Kanjuruhan Kepanjen kondusif dan perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen memiliki OCB pada kategori tinggi. Ditemukan hubungan positif antara iklim organisasi dan OCB pada perawat RSUD Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan bahwa jika karyawan mempersepsikan iklim organisasi di tempatnya bekerja kondusif (tinggi), maka OCB karyawan juga tinggi, sebaliknya jika iklim organisasi dipersepsikan kurang kondusif (rendah), maka tingkat OCB karyawan juga rendah.

Saran bagi pengelola atau pimpinan instansi rumah sakit mempertahankan dan lebih meningkatkan kondisi iklim organisasi pada RSUD Kanjuruhan Kepanjen melalui kesinkronan dan kesesuaian antara nilai-nilai dan tuntutan organisasi dan perilaku pemimpin dengan kebutuhan dan tuntutan karyawan, seperti membina saling percaya antar karyawan, saling mendukung antara anggota organisasi, adanya komunikasi yang sehat antar anggota organisasi sehingga senantiasa akan terjaga iklim organisasi yang kondusif dan menumbuhkan OCB karyawan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: iklim organisasi, OCB

The Relationship Between Organizational Climate and Organizational Citizens Behavioral (OCB) among Nurses at Hospital of Kanjuruhan Kepanjen, Malang District

Abstract

Nurse is the tip of spear to ascertain whether health care given to health consumer is good or bad. It cannot escape from organizational climate grown within the hospital. Organizational climate is a condition or situation perceived by individual consciously or unconsciously that is reflecting an internal condition of organizational environment. Employees may perceive organizational climate as conducive to allow everybody to speak positively about organization, to help other individual and to exceed the normal expectation of the work. In other words, employees show organizational behavior that is giving

performance which exceeds normal expectation of the organization, and this behavior is called *organizational citizens behavioral* (OCB). Research is aimed to understand the relationship between organizational climate and OCB among nurses at hospital of Kanjuruhan Kepanjen. Research method is correlation description quantitative.

Result of research concludes that nurses at hospital of Kanjuruhan, Kepanjen, perceive that organizational climate at hospital of Kanjuruhan, Kepanjen is conducive, nurses at hospital of Kanjuruhan Kepanjen have OCB in high category and there is a positive and significant relationship between organizational climate and OCB among nurses at hospital of Kanjuruhan Kepanjen. It means that if employees perceive organizational climate at workplace as conducive (high), then OCB of employees shall be high, while if organizational climate is perceived as lack of conduciveness (low), OCB rate of employee is also low.

It may be suggested that the hospital management shall improve organizational climate at hospital of Kanjuruhan Kepanjen through synchronizing and harmonizing organizational values and demands with employee-based demands and interests. Such improvement can be realized by fostering the shared trust between employees, the mutual help among organizational members, and the healthy communication between organizational members to keep on more conducive organizational climate, and also by creating better OCB of employees.

Keywords: organizational climate, *organizational citizens behavioral* (OCB)

Perawat merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klien. Hal ini disebabkan karena jumlahnya yang dominan 50-60% dari seluruh tenaga yang bertugas merawat dan menjaga pasien selama 24 jam sehari (Runtu, 2009). Untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu aspek yang utama adalah pengelolaan SDM. Hal ini menjadi sangat penting, karena institusi rumah sakit sebagai organisasi penyedia jasa, daya saingnya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusianya dalam menjalankan tugas pelayanan kepada konsumennya.

Secara spesifik, banyak institusi pelayanan kesehatan yang telah memperhatikan cara bagaimana pelayanan kesehatan diberikan kepada klien, tapi sebagian rumah sakit menunjukkan pelayanan yang tidak efisien. Padahal para konsumen kesehatan sangat memperhatikan pelayanan kesehatan di instansi-instansi kesehatan. Akan tetapi tidak semua bentuk pelayanan yang baik yang diberikan oleh perawat

Organisasi membutuhkan karyawan yang memperlihatkan perilaku "*karyawan yang baik*" seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian, dan gangguan terkait pekerjaan yang terjadi. Organisasi yang berhasil adalah organisasi yang memiliki karyawan yang bekerja melebihi tanggung jawab tugasnya dan secara sukarela memberikan waktu dan tenaganya untuk kesuksesan pelaksanaan tugas, yang disebut *organizational citizens behavioral*, selanjutnya disebut OCB (Saptoani, 2011).

Menurut Robbins (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Jika karyawan memiliki OCB maka karyawan mampu mengendalikan perilakunya. Kondisi itu terjadi jika perawat melihat persepsi yang baik tentang organisasinya, termasuk iklim organisasi (Runtu dan Widyarini, 2009). Agar semua tugas yang dilakukan oleh perawat tercapai dengan organisasi yang menyenangkan yakni iklim yang dapat menumbuhkan semangat kerja perawat. Oleh karena itu dibutuhkan iklim organisasi untuk dapat meningkatkan OCB para perawat.

OCB

Organ (1997) mengemukakan "*individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in aggregate promotes the effective functioning of the organization*". Perilaku sukarela individu tidak secara langsung

atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi efektif dari organisasi.

Bollino, Turley dan Bloodgood (dalam Saptoani, 2011) mendefinisikan OCB sebagai keinginan karyawan untuk membantu orang lain (melebihi apa yang di isyaratkan oleh pekerjaannya). Organisasi yang berhasil adalah organisasi yang memiliki karyawan yang bekerja melebihi tanggung jawab tugasnya dan secara sukarela memberikan waktu dan tenaganya untuk kesuksesan pelaksanaan tugas

Organ (dalam Jahangir dkk, 2004) berpendapat bahwa OCB penting bagi kehidupan organisasi, karena perilaku OCB dapat memaksimalkan efisiensi atau produktivitas yang akhirnya berkontribusi pada fungsi yang efektif dari organisasi. Menurut Aldaq dan Resckhe (dalam Jayanti, 2010), OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan serta prosedur-prosedur di tempat kerja. Jadi OCB adalah perilaku suka rela atau tindakan yang tidak terpaksa, yang tidak mendapatkan sistem reward formal namun dapat meningkatkan efektifitas dan fungsi organisasi.

Dinensi-dimensi OCB

Organ (dalam Saptoani, 2011) mengidentifikasi lima dimensi OCB yaitu: *Altruism* yaitu perilaku kebebasan yang berkaitan dengan membantu orang lain yang memiliki tugas atau masalah yang berhubungan dengan organisasi. *Conscientiousness* yaitu perilaku kebebasan dimana karyawan melampaui persyaratan minimum dalam perannya di organisasi dalam hal kehadiran, mematuhi peraturan dan regulasi, istirahat dari pekerjaan. *Sportmanship* yaitu kemauan karyawan untuk menoleransi keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengeluh. *Courtesy* merupakan perilaku bebas individu yang bertujuan mencegah terjadinya konflik dengan orang lain yang berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan civic Virtue adalah perilaku individu yang mengidentifikasi bahwa dia memiliki tanggung jawab untuk terlibat dalam kehidupan organisasi.

Iklm Organisasi

Higgins (1982) mendefinisikan iklim organisasi sebagai jumlah persepsi yang dimiliki oleh setiap karyawan terhadap organisasi kerja dan lingkungan sosial. Indikasi dari iklim organisasi dapat dapat dicontohkan seperti sistem komunikasi, tehnik motivasi, tingkat partisipasi bawahan dalam mengambil keputusan, hal ini dapat dijadikan untuk mendeskripsikan iklim organisasi.

Litwin dan R. A. Stringer (dalam Wirawan, 2007) mendefinisikan iklim organisasi sebagai *“a concept describing the subjective nature or quality of the organizational environment. Its properties can be perceived or experienced by members of organization and reported by them in an appropriate questionnaire”*. Definisi iklim organisasi menggambarkan konsep yang melukiskan sifat subjektif atau kualitas lingkungan organisasi yang unsur-unsurnya dapat dipersepsikan dan dialami oleh anggota organisasi dan dilaporkan melalui kuesioner yang tepat.

Wirawan (2007) dalam bukunya berjudul *Budaya dan Iklim Organisasi* mendefinisikan iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Iklim organisasi adalah suatu kondisi, keadaan maupun situasi yang dipersepsikan oleh individu secara sadar atau tidak sadar mengenai kondisi lingkungan internal organisasi.

Dimensi-dimensi iklim organisasi

Robert Stringer (dalam Wirawan, 2007) mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan, yaitu: Struktur organisasi merefleksikan perasaan yang baik tentang organisasi, dalam suasana ini karyawan merasa mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.

Standar-standar dalam suatu organisasi adalah perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja, sedangkan standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih mudah untuk kinerja.

Tanggung jawab merefleksikan perasaan karyawan bahwa mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak keputusannya dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri. Tanggung jawab rendah menunjukkan bahwa pengambilan risiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

Dalam penghargaan mengidentifikasi bahwa anggota organisasi merasa dihargai ketika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung di anggota kelompok kerja. Dukungan tinggi jika anggota organisasi merasa mereka bagian tim yang berfungsi dengan baik dan merasa memperoleh bantuan dari atasannya, jika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas sebaliknya dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi atau terisish sendiri

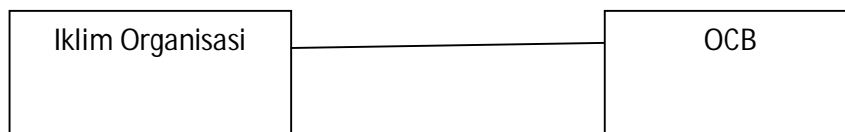
Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasi dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen kuat bersosiasi dengan loyalitas personal. Level komitmen rendah artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

METODE

Partisipan dan Desain penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah RSUD Kanjuruhan Kepanjen, dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 35 perawat.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan rancangan penelitian deskriptif dan korelasional. Penelitian deskriptif dan korelasional ini, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang terdapat di dalam suatu penelitian.



Gambar Desain Penelitian

Alat Ukur

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan dengan 4 pilihan respon jawaban yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS) dan sangat tidak sesuai (STS). Skala iklim organisasi dihitung menggunakan validitas konstruk dari 50 aitem menghasilkan 38 aitem yang valid dengan hasil reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,912. Skala OCB diitung menggunakan validitas konstruk dari 50 aitem yang valid dihasilkan 31 aitem yang valid dengan reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,894. Contoh aitem dari skala iklim organisasi dan OCB adalah sebagai berikut

- 1) Skala iklim organisasi disusun berdasarkan teori Stringer (2002)

Contoh :

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
22	Saya merasa bahwa pekerjaan saya dihargai dengan baik di instansi rumah sakit ini				
23	Menurut saya rekan kerja dan pimpinan kerja sering berbagi kritik membangun dalam pekerjaannya				

- 2) Skala OCB disusun berdasarkan teori Organ (1988)

Contoh :

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
14	Saya sering mengingatkan pegawai lain untuk mematuhi fungsi-fungsi instansi rumah sakit ini				
15	Saya selalu membaca dan mengikuti setiap pengumuman instansi rumah sakit bahkan ketika tak seorangpun				

	sedang melihatnya				
--	-------------------	--	--	--	--

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara turun lapangan untuk menyebarkan skala iklim organisasi dan OCB kepada subjek penelitian. Adapun langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan survey lapangan untuk observasi dan untuk mengetahui lokasi penelitian dan mencari data untuk uji coba dan penelitian.
- 2) Membuat surat ijin penelitian ke Jurusan dalam bentuk rekomendasi untuk mengadakan penelitian di RSUD Kanjuruhan Kapanjen yang kemudian mengurus surat ijin ke Dinas Bangsa dan Politik Kota Malang. Kemudian menyerahkan surat izin dari Fakultas Pendidikan Psikologi dan dari Badan Bangsa dan Politik ke RSUD Kanjuruhan Kapanjen.
- 3) Menentukan tanggal dan hari pengambilan data.
- 4) Mempersiapkan instrument yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu skala iklim organisasi dan OCB.
- 5) Menyebarkan instrument penelitian pada subjek.
- 6) Mengumpulkan kembali instrument kemudian dilakukan tabulasi dan analisis data..

Analisis Data

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan gambaran mengenai hubungan antara iklim organisasi dengan OCB perawat RSUD Kanjuruhan Kapanjen, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis korelasional.

Hasil

Secara Deskriptif perilaku OCB perawat RSUD Kanjuruhan Kapanjen yang berada pada kategori tinggi sebanyak 52,47 % dan iklim organisasi RSUD Kanjuruhan Kapanjen memiliki iklim organisasi yang kondusif sebesar 54,28 % mempersepsi bahwa iklim kondusif.

Hasil uji normalitas untuk sebaran data variabel iklim organisasi menunjukkan nilai KS-Z = 1,324 ($p = 0,060 > 0,05$). Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sebaran data untuk variabel iklim organisasi terdistribusi secara normal, dan hasil uji

normalitas untuk sebaran data variabel OCB menunjukkan nilai $KS-Z = 0,959$ ($p = 0,316 > 0,05$). Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sebaran data untuk variabel OCB terdistribusi secara normal

Dari hasil uji linearitas pada variabel iklim organisasi dengan variabel OCB didapatkan nilai signifikansi (p) 0,000 kurang dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kedua variabel linear.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* diperoleh r_{hitung} sebesar 0,791 dengan signifikansi 0,000 ($sig < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel iklim organisasi dengan OCB.

Diskusi dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap sampel penelitian diketahui bahwa sebagian besar perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen mempersepsikan iklim organisasi kondusif, berarti iklim organisasi tersebut sesuai dengan kebutuhan karyawan secara umum, yang membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. Muji (2007) menjelaskan suatu iklim organisasi yang baik, bila dalam organisasi itu dikembangkan suatu iklim yang sesuai kebutuhan karyawan, hal ini nantinya akan menimbulkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi, dan membuat karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang positif dalam mencapai tujuan perusahaan..

Berdasarkan hasil penelitian terhadap sampel penelitian perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen diketahui tingkat OCB yang berada pada kategori tingkatan tinggi, yang menunjukkan bahwa kontribusi perawat dalam bekerja yang melebihi tuntutan pekerjaan tinggi.

Menurut Organ (1988), iklim organisasi yang kondusif akan menentukan apakah seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau tidak. Jika iklim dipersepsikan secara positif, maka individu sebagai anggota organisasi akan sukarela melaksanakan pekerjaannya dalam organisasi melebihi apa yang diharapkan dan dilaksanakan (Organ, 1988).

Iklim organisasi RSUD Kanjuruhan Kepanjen dipersepsikan kondusif oleh perawat, begitu juga dengan tingkat OCB perawat pada kategori tinggi. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi perawat mengenai iklim organisasi pada RSUD kanjuruhan Kepanjen, semakin tinggi OCB pada perawat tersebut. Sebaliknya jika perawat mempersepsikan iklim organisasi

pada RSUD kanjuruhan Kepanjen tidak kondusif maka semakin rendah OCB pada perawat tersebut.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi (2010) yang menunjukkan adanya hubungan antara iklim organisasi, dan OCB pada subjek 60 guru SD Negeri di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara variabel iklim organisasi dan OCB. Hubungan ini dapat dijelaskan bahwa perilaku karyawan yang menunjukkan OCB ditentukan apabila karyawan mempersepsi iklim organisasi yang kondusif pada organisasi. Semakin karyawan mempersepsikan iklim organisasi di perusahaanya semakin kondusif, semakin tinggi pula OCB para karyawan tersebut. Sebaliknya, jika iklim organisasi dipersepsikan tidak kondusif maka semakin rendah pula OCB karyawan tersebut.

Saran bagi pengelola atau pimpinan instansi rumah sakit mempertahankan dan lebih meningkatkan kondisi iklim organisasi pada RSUD Kanjuruhan Kepanjen melalui kesinkronan dan kesesuaian antara nilai-nilai dan tuntutan organisasi dan perilaku pemimpin dengan kebutuhan dan tuntutan karyawan, seperti membina saling percaya antar karyawan, saling mendukung antara anggota organisasi, adanya komunikasi yang sehat antar anggota organisasi sehingga senantiasa akan terjaga iklim organisasi yang kondusif dan menumbuhkan OCB karyawan yang lebih baik lagi.

Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini hanya befokus pada variabel iklim organisasi dan OCB. Agar pembahasan iklim organisasi dan OCB lebih lengkap dan kaya maka diharapkan untuk mempertimbangkan variabel lain yang mungkin juga berhubungan dengan OCB dan peneliti diharapkan juga memperluas sampel atau meneliti pada sampel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka cipta.
- Almasitoh, U.M. 2011. Stress Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam*. 8(1):64-66.
- Aldag, R. & Reschke, W. 1997. Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and its Value to Organization Center for Organization.Inc.608/833-3332 pp.1-8.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Brahma.
- Bollino, M.C. & Turnley, W.H. 2005. The Personal Cost of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress and Work Family Conflict. *Journal of Applied*.
- Davis, k, Newstrom, & John, W. 1989. *Perilaku dalam Organisasi*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, K.S.2010. Hubungan Iklim Organisasi dan Organizational Citizens Behavioral (OCB) Guru di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*. Vol 7, No 1, April 2010.
- Elfina, P.D. 2003. Pengaruh Konflik dan komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Citizenship Karyawan. Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Statistik 2*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Idrus, M. 2006. Implikasi Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kualitas Kehidupan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*. Vol 3, No 3:94-95.
- Inggarianti, M.T., Hubungan Iklim Organisasi Dan Penyesuaian Diri Terhadap Organizational Citizens Behavioral (OCB).Skripsi tidak diterbitkan.Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Jahangir, N., Akbar, M.M., and Haq, M. 2004. Organizational Citizenship Behaviour:Its Nature and Antecedent.*BRAC University Journal*. Vol 1, No 2:77-85.
- Jayanti, Pratiwi. 2010. Perbedaan Citizenship Behaviour Antara Pegawai dengan Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert. Skripsi tidak di terbitkan: Medan UNSUD.
- Organ, D.W. 1997. Organizational Citizens Behaviour: It's Construct clean up time. *Human Performance*. 10(2):85-97.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Saptoani, Avianti. 2011. *Organizational citizenship Behavior Tenaga Pendidik*. Bayu Media: Malang.
- Sarah, Alimatus. 2010. *Organizational Citizens Behavioural Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Dan Jenis Kelamin Para Perawat Rumah Sakit*. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Stress, R.M. & Potter, L.W. 1985. *Motivation and Work Behaviour*. New York, McGrawhillBook
- Stringer, R. 2002. *Leadership And Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect* Uppet Sandle River. NJ Pretice hall.
- Susilo, A. 2007. *Hubungan Anatara Iklim Organisasi dengan Perilaku di Luar Kerja Peran Kerja Pada Dosen Politeknik Negeri Semarang*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: UNDIP.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Runtu, Delon Y.N. & Widyarini, Nilam M.M. 2009. *Iklim Organisasi, Stress Kerja, dan Kepuasan Kerja Pada Perawat*. *Jurnal Psikologi Universitas Gunadarma*. Vol 2, No 2. Juni 2009.
- Tagiuri, R. & Litwin G. 1968. *Organizational Climate: Expectations of a Concepts*. Boston: Harvard University Press.
- Universitas Negeri Malang. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Tugas Akhir Dan Laporan Penelitian, Edisi Kelima*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Wirawan. 2007. *Budaya dan Iklim Organisasi Tepri Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulansari, F. 2008. *Iklim Organisasi dan Stres Kerja Perawat Ditinjau dari Shift Work di Rumah Sakit Islam Malang*. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Yuniar, I Gusti A.Y, & Nurtjahjah H., Rusmawati, D. 2011. *Hubungan Antara Kepuasan kerja dan Resiliensi dengan Organizational Citizens Behavioral (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT.BPD Bali*. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*. VOL 9, No 1, April 2011.
- www.riauterkini.com, 5 November 2013. *Pasien RSUD Selasih Pilih Pindah Rumah Sakit*. diakses 17 Januari 2013.
- www.Bangkapos.com, 21 September 2010, *Pasien Keluhkan Pelayanan RSUD*, di akses 17 Januari 2013.
- www.Cendana_pos.com, 15 Januari 2009, *Pasien sering dibentak*. diakses pada tanggal 17 Januari 2013.

www.RadarBangka.com. 06 November 2012,, Pasien Keluhkan Pelayanan Perawat. Diakses pada tanggal 17 Januari 2013.