HUBUNGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR PADA PERAWAT DAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DRADAH KECAMATAN KEDUNGPRING

Oleh: Bagus Andika Lintang Prakoso Pembimbing: (1) Suratmi, S.Kep., Ns.,M.Kep. (2) Alifin, S.KM,. M.Kes.

ABSTRAK

Tingkat kesehatan yang optimal dapat dicapai dengan peningkatan mutu lingkungan dan perubahan tingkah laku masyarakat serta pelayanan kesehatan

yang merata, menyeluruh dan terpadu yang memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui hubungan *organizational citizenship behavior* pada perawat dan lingkungan kerja dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah. Penelitian ini meggunakan desain penelitian *Cross Sectional*, dengan tehnik total sampling didapatkan 27 responden. Data penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner tertutup dan lembar observasi. Setelah ditabulasi data dianlisis dengan menggunakan uji spearman rank (rho) dengan tingkat kemaknaan 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan hampir sebagian besar perawat mempunyai *organization citizenship* behavior yang sedang berjumlah 11 (40,7). Sebagian besar lingkungan kerja sedang berjumlah 14 (51,9%). Dan hampir sebagian memiliki mutu pelayanan kesehatan sedang berjumlah 11 (40,7%). Sedangkan dari hasil uji statistic diperoleh nilai p=0,007 (p<0,05) artinya ada hubungan *organization citizenship behavior* dengan mutu pelayanan kesehatan dan diperoleh nilai p=0,000 (p<0,05) artinya ada hubungan lingkungan kerja dengan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat membentuk kepribadian *organizational citizenship behaviouur* dengan baik agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. dan dapat memberi masukan kepada Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien serta memberi pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci: Organizational Citizenship Behaviouur, Lingkungan Kerja, Mutu Pelayanan Kesehatan,

ABSTRACT

Optimal health levels can be achieved by improving the quality of the environment and changing people's behavior as well as providing comprehensive and integrated health services that play a very important role in national development. The purpose of the study was to determine the relationship between organizational citizenship behavior in nurses and the work environment with the quality of health services at the Dradah Health Center. This study used a cross sectional research design with a total sampling technique of 27 respondents. The research data was taken using a closed questionnaire and observation sheets. After tabulating the data were analyzed using the Spearman rank (rho) test with a significance level of 0.05.

The results of this study indicate that most of the nurses have organization citizenship behavior, which is 11 (40.7). Most of the medium work environment amounted to 14 (51.9%). And almost half of them have moderate quality health services, amounting to 11 (40.7%). Meanwhile, from the statistical test results, the value of p = 0.007 (p < 0.05) means that there is a relationship between organizational citizenship behavior and the quality of health services and the value of p = 0.000 (p < 0.05) means that there is a relationship between the work environment and the quality of health services.

Keywords: Organizational Citizenship Behaviour, Work Environment, Quality of Health Services,

1. Pendahuluan

Pembangunan nasional dibidang kesehatan diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, meningkatkan mutu sumber daya manusia serta mutu kehidupan manusia melalui kemudahan dan pemerataan pelayanan kesehatan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Tercapainya keadaan ini akan ditandai dengan meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian bayi, anak dan ibu melahirkan,

meningkatnya kesejahteraan keluarga, meningkatnya produktivitas kerja dan meningkatnya perilaku hidup sehat di lingkungan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut, kesehatan bertujuan kebijakan untuk mengembangkan upaya, tenaga dan fasilitas yang tepat dan kompeten yang dapat berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Saputra et al., 2020).

Tingkat kesehatan yang optimal dapat

dicapai dengan peningkatan mutu lingkungan dan perubahan tingkah laku masyarakat serta pelayanan kesehatan yang merata, menyeluruh dan terpadu yang memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional (Widgery, 2018).

Dengan semakin meningkatnya pengetahuan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat sejalan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat maupun perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan

Penilaian mutu pelayanan kesehatan dilakukan dengan membandingkan pencapaian terhadap standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Pengukuran mutu bisa dilakukan salah satunya dengan mengukur kinerja rumah sakit yang dapat diketahui melalui beberapa indikator, yaitu: BOR (Bed Occupation Rate), AvLos (Averate Length Of Stay), BTO (Bed Turn Over), TOI (Turn Over Internal), NDR (Net Death Rate), GDR (Gross Death Rate), dan rata-rata kunjungan klinik per hari (Wahyuliani, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan sangat erat dengan hubungan dengan keputusan penerima jasa pelayanan kesehan dalam hal ini adalah kebanyakan penilaian pasien, karena pengguna jasa pelayanan kesehatan mempentingkan proses pelayanan kesehatan di bandingan outcame (Setyawati, 2018). Atas dasar itu, menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan sangat di tentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna. Para dokter dan paramedik wajib terus menjaga dan menggasah keterampilan profesionalnya sebagai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspeksi masyarakat (Aminah et al., 2017).

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Etlidawati & Handayani (2017) Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dari hasil penelitian kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja didapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Hasil ini dapat dilihat responden merasa fasilitas pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu cukup nyaman kerena tersedianya tempat duduk, bersih, prosedur penerimanan pasien menurut respondent tidak

berbelit, yang memberikan pelayanan kesehatan baik perawat dan dokternya ramah.

Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan selama 2 hari (7-8 Maret 2022) dengan menggambil sempel sebanyak 10 orang pasien rawat ialan yang pada saat itu sedang berobat, di dapatkan hasil 60% menyatakan keluahan tidak puas dengan ruang tunggu pasien yang kurang nyaman 50% Puskesmas tidak mempunyai alat yang lengkap 30% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas puskesmas kurang efektif terutama bagian farmasi dan ketersediaaan obat obatan yang masih kurang dan 70% pasien menjawab cukup puas untuk pelayanan yang di berikan oleh tenaga medis jadi permasalahan pada penelitian ini adalah masih adanya keluhan terkait mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring.

Penelitian ini akan berusaha mengidentifikasi dan mengetahui keluhan yang disampaikan pasien atau pengguna rawat jalan terkait dengan masalah mutu pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan pasien misalnya, sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Puskesmas rawat jalan tersebut.

Faktor faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan menurut Matondang (2019), terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu mutu pelayanan dengan baik, kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, sarana dalam pelayanan tugas.

Organizational Citizenship Behaviour yang tinggi pada perawat di harapkan berdampak baik bagi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dalam hal ini perawat di harapkan lebih cakap lebih responsif lebih sigap ramah kepada pasien maupun terhadap keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di Puskesmas serta merasa memiliki tanggung jawab atas keberhasilan Puskesmas dalam memberikan mutu pelayanan pada masyarakat yang lebih maksimal (Matondang, 2019).

Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelational dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perawat di Puskemas Dadah Kecamatan sebanyak 27 Perawat dengan teknik sampling *total sampling*. Jumlah sampel sebanyak 27 Perawat. Alat ukur yang digunakan lembar kuesioner kemudian dilakukan *editing*, *coding*, *scoring*, *tabulating*, kemudian di analisa meggunakan uji *spearman rank*.

3. Hasil Penelitian

1) Gambaran umum lokasi penelitian

Penelitian Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas yang berada di Jl Raya babat, Dradah, Dradah Blumbang, Kedungpring, Kabupaten Lamongan.

2) Data Umum

1) Distribusi Berdasarkan jenis kelamin Perawat

Tabel 1 Distribusi jenis kelamin perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan Juni 2022.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	40,7
2	Perempuan	16	59,3
	Total	27	100

Berdasarkan table 1 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 27 Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring sebagian besar berjenis kelamin perempuan (59,3%) dan hampir sebagian perawat berjenis kelamin laki laki (40,7%).

Distribusi Berdasarkan Usia Perawat

Tabel 2 Distribusi Usia Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan juni 2022.

No.	Usia Perawat	Persentase (%)		
1	21 - 30 tahun	8	29,0	
2	31 – 40 tahun	17	63,0	
3	41 – 50 tahun	2	7,4	
	Jumlah	27	100	

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 20 Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring sebagian besar usia 31-40 tahun (75,0%) dan sebagian kecil berusia 21-30 tahun (25,0%) dan sebagian kecil berusia 41-50 tahun (7,4%).

3) Distribusi Berdasarkan Status perkawinan
Tabel 3 Distribusi Status perkawinan
Perawat di Puskesmas Dradah
Kecamatan Kedungpring pada bulan
juni 2022.

No.	Status	Status Frekuensi	
	perkawinan		(%)
1	Menikah	22	81,5
2	Belum	5	18,5
	menikah		
	Jumlah	27	100

Berdasarkan table 3 Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring hampir seluruhnya sudah menikah (81,5%) dan sebagian kecil belum menikah (18,5%).

4) Distribusi Berdasarkan Pendidikan Perawat

Tabel 4 Distribusi Pendidikan Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan juni 2022.

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)		
1	S1	22	81,5		
2	D3	5	18,5		
	Jumlah	27	100		

Berdasarkan table 4 Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring hampir seluruhnya sudah S1 (81,5%) dan sebagian kecil D3 (18,5%).

3) Data Khusus

 Mengidentifikasi Organizational Citizenship Behaviour di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Tabel 5 Distribusi Organizational
Citizenship Behaviour Pada Perawat
di Puskesmas Dradah Kecamatan
Kedungpring pada bulan juni 2022.

No.	Organizational Citizenship Behaviour	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	7	25,9
2	Sedang	11	40,7
3	Kurang	9	33,0
	Jumlah	27	100

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dijelaskan bahwa hampir sebagian *Organizational Citizenship Behaviour* sedang (40,7%) dan sebagian kecil *Organizational Citizenship Behaviour* dengan kategori tinggi (25,9%)

2) Mengidentifikasi Lingkungan Kerja di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan juni 2022.

Tabel 6 Distribusi Lingkungan Kerja di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan juni 2022.

No.	Lingkungan	Lingkungan Frekuensi			
	Kerja		(%)		
1	Tinggi	6	22,2		
2	Sedang	14	51,9		
3	Kurang	7	25,9		
	Jumlah	27	100		

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar lingkungan kerja dengan kategori sedang (51,9%) dan sebagian kecil lingkungan kerja dengan kategori tinggi (22,2%).

3) Mengidentifikasi Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 7 Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan juni 2022.

No.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	8	29,6
2	Sedang	11	40,7
3	Buruk	8	29,9
	Jumlah	27	100%

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dijelaskan bahwa hampir sebagian mutu pelayanan kesehatan dengan kategori sedang (40,7%).

1) Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Mutu Pelayanan Kesehatan
di Puskesmas Dradah Kecamatan
Kedungpring

Tabel 8 Distribusi Hubungan *Organizational*Citizenship Behaviour dengan Mutu
Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Dradah Kecamatan Kedungpring
pada bulan juni 2022.

)rganization]	Mutu Pelayanan Kesehatan						Tlah	
No	al Citizenship	1	Baik		Sedang		uruk	- Jumlah		
	Behaviour	N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Tinggi	4	14,	2	7,4	1	3,7	7	25,9	
2	Sedang	4	14,8	5	18,5	2	7,4	11	40,7	
3	Kurang	0	0,0	4	14,8	5	18,5	9	33,3	
	Total	8	29,6	11	40,7	8	29,6	27	100	
Uji Spearmen rs: 0,507 p: 0,007										

Berdasarkan tabel 8 di atas diperoleh data bahwa hampir sebagian *Organizational Citizenship Behaviour* sedang dengan mutu pelayanan kesehatan kategori sedang (40,7%)

Hubungan Lingkungan Kerja dengan dengan Mutu Pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Tabel 9 Distribusi Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah

Kecamatan Kedungpring pada bulan Juni 2022.

		Mutu Pelayanan Kesehatan							Jumlah	
No	Lingkungan Kerja	Baik		Sedang		Buruk		Juilliali		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Tinggi	6	22,2	0	0,0	0	0,0	6	22,2	
2	Sedang	2	25,0	10	75,0	2	0,0	14	51,9	
3	Kurang	0	0,0	1	3,7	6	22,2	7	25,9	
	Total	8	29,6	11	40,7	8	29,6	27	100	
	Uji Spearmen			rs:	0,895	p: (0,000			

4. Pembahasan

1) Organizational Citizenship Behaviour pada perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengah perawat memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* kategori sedang di tunjukan dengan banyaknya perawat yang menjawab senang bekerja di Puskesmas Dradah dan dukungan rekan kerja yang baik serta sangat berat meninggalkan Puskesmas Dradah namun pada beberapa poin Perawat merasa bahwa kurang puas dengan kondisi kerja yang membesar besarkan masalah.

Organization Citizenship Behavior terjadi ketika pegawai mengerjakan tugas dengan cara spontan atas keinginannya sendiri dari luar tanggung iawab pokonya. Organizational Citizenship Behaviour dipengaruhi oleh faktor faktor yang pertama yaitu Budaya dan iklim organisasi yang positif dimana baik rekan kerja pimpinan perusahaan maupun dalam memperlakukan karyawannya dengan adil dan selalu sportif, karyawan akan merasa lebih ingin melaukan sesuatu hingga melebihi tanggung jawabnya dan selalu mendukung perusahaan, yang kedua yaitu kepribadian dan suasana hati Kemauan seseorang dalam membantu orang lain juga dipengaruhi oleh suasana hati (mood) Jika pimpinan perusahaan ataupun rekan kerja dapat saling menghargai, maka karyawan akan selalu berada dalam suasana hati yang bagus sehingga kemungkinan besar akan berperilaku Organizational Citizenship Behaviour yang ketiga Dukungan Organisasional Karyawan yang merasa selalu didukung oleh perusahaan, cenderung akan

memberikan timbal balik dengan berperilaku *Organizational Citizenship Behaviour* yang ke empat yaitu Interaksi yang baik antara pimpinan dengan karyawan juga mempengaruhi timbulnya (Kusumajati 2014).

- Organizational Citizenship Behaviour. Interaksi yang baik akan menigkatkan timbulnya perilaku OCB pada karyawan Organizational Citizenship Behaviour, yang ke lima yaitu Masa Kerja Karakteristik karyawan seperti masa kerja juga berpengaruh terhadap timbulnya Organization Citizenship Behaviour.

Masa kerja karyawan berfungsi sebagai predikator Organizational Citizenship Behaviour Organizational karena perilaku Citizenship Behaviour tersebut secara tidak langsung merupakan investasi karyawan pada perusahaan dalam bentuk perilaku, yang terahir Jenis Kelamin Karyawan dengan jenis laki-laki maupun perempuan ada kemungkinan sama-sama berperilaku **Organizational** Citizenship Behaviour, namun didominasi oleh perempuan karena sifat perempuan yang selalu ingin menolong orang lain lebih tinggi dari laki-laki.

Organizational Citizenship **Behaviour** dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya Budaya dan Iklim, suasana hati (mood), organisasi yang positif, Dukungan Organisasional Karyawan, Interaksi yang baik antara pimpinan dengan karyawan, Masa Kerja Karakteristik karyawan, dan Jenis Kelamin Karyawan, apabila beberapa faktor diatas dapat dipenuhi maka akan membantu mempermudah perawat untuk melakukan **Organizational** Citizenship Behaviour.

2) Lingkungan Kerja Di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Berdasarkan penelitian bahwa sebagian besar lingkungan kerja dengan kategori sedang di buktikan dengan sebagian perawat yang merasa bahwa lingkungan kerja pada Puskesmas sudah cukup baik dan lingkungan kerja sangat nyaman serta fasilitas yang tersedia sudah memadai.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja Puskesmas. Lingkungan kerja mampu untuk mendukung terciptanya disiplin kerja. Karyawan akan berusaha secara maksimal serta memberikan seluruh kontribusinya kepada perusahaan apabila lingkungan kerjanya memberikan rasa nyaman dan aman. Sehingga perawat akan dengan sendirinya melaksanakan

tugasnya dengan menerapkan disiplin yang tinggi apabila didukung dengan lingkungan kerja yang baik dan berkualitas.

Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pada Perawat. Lingkungan kerja dapat mendukung terciptanya disiplin kerja. Fasilitas yang memadai dan suasana kerja yang kondusif akan mampu menimbulkan gairah dan semangat kerja yang tinggi sehingga karyawan melaksanakan tugasnya dengan disiplin kerja yang tinggi. Lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja Puskesmas. Lingkungan kerja mampu memberikan kenyamanan dan rasa semangat dalam bekerja bagi karyawan. Dengan hal tersebut karyawan akan memaksimalkan kinerja yang dimiliki untuk memberikan kontribusinya kepada perusahaan (Hasan 2021).

Upaya peningkatan lingkungan kerja yang dilakukan diantaranya dengan telah membersihkan area kerja karyawan mengadakan kegiatan bersama antar rekan kerja, bawahan dan atasan setiap setahun sekali. Upaya tersebut masih belum optimal sehingga perlu upaya lain yang bertujuan untuk meningkatkan lingkungan kerja karyawan diantaranya melakukan pemeriksaan fasilitas kerja seperti jendela, AC, lampu ruangan dan peralatan kebersihan setiap sebulan sekali, mengganti fasilitas yang rusak, melakukan penataan ulang dengan nuansa yang baru setiap tahunnya dan meningkatkan aktivitas bersama rekan kerja, bawahan dan atasan setiap sebulan sekali.

3) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Berasarkan penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah dengan kategori sedang ditunjukan pada aspek input tenaga kesehatan untuk menangani pasien rawat jalan sudah memadai, tersedia obat-obatan yang cukup pada indikator outcame Puskesmas telah menyediakan konsultasi kesehatan secara berkala sedangkan di indikator output Puskesmas Dradah memiliki ruangan perawatan khusus .

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Etlidawati & Handayani (2017) Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dari hasil penelitian kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sokaraja

didapatkan sebagai besar responden merasa pelayanan baik (61,2%). Hasil ini dapat dilihat responden merasa fasilitas pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu cukup nyaman kerena tersedianya tempat duduk, bersih, prosedur penerimanan pasien menurut respondent tidak berbelit, yang memberikan pelayanan kesehatan baik perawat dan dokternya ramah. Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (marta sinanjung,2017).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajad atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan sesuai fenga standar pelayanan yang berlaku, Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasaan pasien dalam pelayanan yang di berikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang di dapat lebih besar dari yang di harapkan mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak pevelenggara pelayanan, dan pihak penyandang dana mutu.

faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja meluputi Pelayanan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin, Pelayanan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan suatu masalah kesehatan/penyakit, terhadap Pelayanan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan, Pelayanan rehabilitative adalah kegiatan dan/ serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang masyarakat untuk dirinya berguna dan

semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

4 Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Perawat dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian *Organizational Citizenship Behaviour* sedang dengan mutu pelayanan kesehatan kategori sedang (40,7%) Didapatkan hasil uji korelasi pada tabe 4.8 diatas, diperoleh nilai p=0,007 dengan teraf signifkan p<0,05 maka H1 di terima, artinya ada hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring Artinya bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* pada tingkat kurang dan mutu pelayanan kesehatan buruk.

Menurut Matondang (2019) Organizational Citizenship Behavior yang tinggi pada perawat di harapkan berdampak baik bagi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dalam hal ini perawat di harapkan lebih cakap lebih responsif lebih sigap ramah kepada pasien maupun terhadap keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tetap bertahan di Puskesmas serta merasa memiliki tanggung jawab atas keberhasilan Puskesmas dalam memberikan mutu pelayanan pada masyarakat yang lebih maksimal.

Penelitian ini sejalan dengan Safaat (2013) berjudul Hubungan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu di dapatkan hasil terdapat hubungan signifikan (p.0,000). Dapat diketahui bahwa hubungan Organizational Citizenship Behaviour dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada tingkat kurang dan mutu pelayanan kesehatan dikatakan buruk. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya perawat yang kurang cakap, di harapkan perawat untuk lebih cakap lebih responsif, sigap serta ramah kepada pasien maupun terhadap keluarga pasien dalam menjalankan tugas untuk mendukung terciptanya Organizational Citizenship Behaviour pada perawat, dengan cara menanamkan rasa memiliki tanggung jawab yang tinggi atas keberhasilan Puskesmas dalam memberikan mutu pelayanan

secara maksimal kepada seluruh pasien atau masyarakat.

Fenomena mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* sangat menarik untuk diteliti karena tidak semua pekerja dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour*. Perawat yang melakukan *Organizational Citizenship Behaviour* dapat memberikan pelayanan yang optimal pada pasien beserta keluarga pasien meskipun jumlah perawat terbatas dan beban kerja mereka menjadi berlebihan.

4) Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian besar lingkungan kerja sedang dengan mutu pelayanan kesehatan kategori sedang (51,9%) Didapatkan hasil uji korelasi pada tabe 4.9 diatas, diperoleh nilai p=0,000 dengan teraf signifkan p<0,05 maka H1 di terima, artinya ada hubungan lingkungan kerja dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring Artinya bahwa lingkungan kerja dengan pada tingkat sedang dan mutu pelayanan kesehatan sedang.

Menurut Ilma et al., (2020), segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Elisabeth et al (2022), mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang sekitarnya lingkungan dihadapi, mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Wibowo&Ariska (2019), yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi dimana para karyawan bekerja dalam organisasi yang dapat mempengaruhi suatu kondisi fisik dan psikologi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat bekerja dengan optimal, tenang dan produktivitasnya tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara lingkungan kerja dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas

Dradah Kecamatan Kedungpring. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja Suatu kondisi organisasi. lingkungan dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan

5. Penutup

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hampir sebagian Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring memiliki Organizational Citizenship Behaviour yang sedang.
- Sebagian besar Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring memiliki lingkungan kerja yang sedang.
- 3) Hampir sebagian Perawat di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik.
- 4) Terdapat Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* dengan Mutu
 Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dradah
 Kecamatan Kedungpring
- Terdapat Hubungan Lingkungan Kerja dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring

2) Saran

Dengan melihat hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1) Bagi Akademik

Dari hasil penelitian ini dapat Dapat menjadi bahan kajian ataupun referensi di Perpustakaan serta mengembangkan pengetahuan tentang Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Perawat Dan Lingkungan Kerja Dengan Mutu Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring.

Bagi Praktisi

(1) Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman peneliti serta dapat mengembangkan ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan dan merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana keperawatan.

(2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan bahan kajian untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat menyempurnakan penelitian ini sebagai pembanding atau dengan metode lain.

(3) Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang bahaya konsumsi minuman keras serta remaja dapat mengontrol tingkat depresi yang di alami sehingga melarikan diri ke hal yang buruk terutama mengkonsumsi minuman keras.

(4) Bagi Puskesmas

Dapat memperbaiki mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dan dapat memberi masukan kepada Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien serta memberi pelayanan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Elisabeth, M., Costa, D., & Khotimah, K. (2022).

 Layanan Pengadaan Dan Pengelolaan
 Barang Milik Negara (Lppbmn)
 Kementerian Perhubungan. 645–652.
- Husin, A. (2021). Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH) p-ISSN 2774-5147; e-ISSN 2774-5155 Deskripsi Keterampilan , Lingkungan Kerja Sosial dan e-ISSN 2774-5155 Kinerja Pekerja. 1(10), 251–260.
- Kusuma D.A (2014) Organizational Citizenship Behaviour karyawan pada perusahaan Humaniora, 5(1), 62-70.
- Ilma, R., Fathimah, A., & Ginanjar, R. (2020). Hubungan Faktor Lingkungan Kerja Dan

- Faktor Individu Terhadap Kejadian Sick Building Syndrome Pada Karyawan Di Gedung Perkantoran X Kota Bogor Tahun 2019. *Promotor*, 3(3), 293.
- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276.
- Jember. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 7(2), 232–256.
- Saputra, M. G., Mahfiroh, A. P., Ummah, F., & Rahmawati, N. V. (2020). Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Surya*, *12*(1), 8–15.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).
- Wahyuliani, S. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Panembahan Senopati
- Wibowo, Ariska, D. (2019). Pengaruh Gaya kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Indomaret Di Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Widgery, D. (2018). Health Statistics. In *Science* as *Culture* (Vol. 1, Issue 4).