

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
<http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>

Original Article

Analisis Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kualitas Layanan Rawat Inap (Studi pada Dokter) di RSUD Latemmamala Soppeng

Munawwarah, *Haeruddin, Fairus Prihatin Idris

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History

Received: 21 January 2024
Revised: 01 February 2024
Accepted: 20 February 2024

Keywords: Motivasi Pelayanan Publik; *Organizational Citizenship Behavior*; Kualitas Layanan

Corresponding Author:

E-mail:
haeruddin.eman@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo,
No. 5, 90231, Makassar,
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Motivasi pelayanan publik merupakan general altruistic motivation untuk melayani kepentingan suatu komunitas, negara atau masyarakat, terdiri atas dimensi *commitment to the public interest, compassion, public sacrifice*. *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku seorang yang rela melakukan sesuatu hal di luar job description-nya, terdiri atas *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayan publik dan OCB terhadap kualitas layanan rawat inap di RSUD Latemmamala Soppeng.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan metode survey yang mana dalam pengumpulan datanya digunakan kuisioner. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling dan didapatkan 36 dokter yang bekerja di RSUD Latemmamala Soppeng.

Hasil: *Commitment to the public interest, compassion, sportmanship, dan courtesy* berpengaruh terhadap kualitas layanan rawat inap (P value<0.05).

Kesimpulan: Diharapkan kepada dokter di RSUD Latemmamala Soppeng untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik, OCB, serta kualitas layanan rawat inapnya.

ABSTRACT

Background: Public service motivation is a general altruistic motivation to serve the interests of a community, country or society, consisting of dimensions of commitment to the public interest, compassion, public sacrifice. Organizational citizenship behavior (OCB) is the behavior of a person who is willing to do something outside his job description, consisting of *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Service quality is an effort to fulfill customer needs and desires.

Objective: To analyze the effect of public servant motivation and OCB on the quality of inpatient services at Latemmamala Soppeng Hospital.

Method: This study is a quantitative study with a cross sectional approach using a survey method in which data collection is used questionnaires. The sample in this study used total sampling technique and obtained 36 doctors who work at Latemmamala Soppeng Hospital.

Results: *Commitment to the public interest, compassion, sportmanship, and courtesy* affect the quality of inpatient services (P value <0.05).

Conclusion: It is expected for doctors at Latemmamala Soppeng Hospital to improve public service motivation, OCB, and the quality of inpatient services.

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18) (1). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (2). Menurut penelitian yang



dilakukan oleh Bank Dunia, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit baik pelayanan tenaga spesialis maupun pelayanan keperawatan masih rendah. Kualitas pelayanan yang masih rendah ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan jasa rumah sakit untuk berobat apabila sakit (3). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan organisasi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi yang memberikan kualitas yang memuaskan (4).

Dalam ilmu pelayanan publik dikenal pula ilmu motivasi pelayanan publik (*Public service motivation*). *Public service motivation* (selanjutnya disingkat PSM) merupakan general altruistic motivation untuk melayani kepentingan suatu komunitas, negara atau masyarakat. Rosikin (2014) mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seorang individu - minus orientasi ekonomis - supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*) (5).

Perry (1996) mengemukakan empat dimensi yang berkaitan dengan motivasi. Dimensi pertama, *attraction to public policy making*, erat kaitannya dengan motivasi mencapai prestasi yang memungkinkan seseorang memperoleh kepuasan batin. Dimensi kedua, *commitment to public interest*, erat kaitannya dengan motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial. Sikap kasih sayang tersebut juga erat kaitannya dengan. Dimensi ketiga, yaitu *compassion*. Motif ini mencakup sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan prosocial lainnya. Sementara dimensi keempat, yaitu *self-sacrifice*, mencakupi sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara (6).

Sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Sehingga sebuah pernyataan dari penelitian yang dilakukan mengemukakan bahwa *Public Service Motivation* (PSM) yang baik akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (7). Kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Minat dan perhatian terhadap kualitas jasa/layanan pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos, (2000) dalam (Tjiptono, 2005) melalui konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total. Pendekatan ini didasarkan pada riset perilaku pelanggan dan pengaruh ekspektasi menyangkut kinerja barang terhadap evaluasi purna konsumsi, diilustrasikan dalam konsep kualitas pelayanan yaitu membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan (4).

Usaha pencapaian kualitas pelayanan yang baik menuntut perilaku pegawai tidak hanya yang sesuai dengan tanggung jawab formal, namun diharapkan perilaku diluar tanggung jawab formal atau yang disebut dengan perilaku kewargaan/ *Organizational citizenship behavior* (OCB). Motivasi karyawan dianggap penting di organisasi manapun. Dengan adanya motivasi dalam diri karyawan, RS tidak lagi perlu untuk menambah SDM. Motivasi memberikan energi dan secara langsung berusaha untuk mencapai tujuan organisasi (8). Sejak dahulu manusia sebenarnya telah bergelut dengan motivasi. Namun baru pada dasawarsa 1950-an, konsep motivasi secara ilmiah mulai berkembang (9). PSM dapat didefinisikan sebagai suatu kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik. Dalam ruang lingkup administrasi publik, literatur empirik mampu untuk menjawab keeksistensi dari PSM, bagaimana ini dapat membentuk tingkah laku dan sikap seseorang (10–14).

RSUD Latemmamala adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Selain itu RSUD Latemmamala juga sebagai rumah sakit rujukan dari faskes tingkat 1, seperti Puskesmas atau klinik. Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kunjungan pasien di RSUD Latemmamala Soppeng tahun 2022, menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi yang dimana dari bulan januari hingga maret terjadi penurunan dan kemudian dari bulan April sampai dengan Juni mengalami peningkatan. Berdasarkan

data yang di peroleh untuk indikator pelayanan rawat inap tahun 2022 bahwasanya untuk nilai BOR (32,47%), LOS (3,64 Hari), BTO (29,42 Kali), TOI (8,75 Hari), GDR (28,73/1000) dan NDR(16,36/1000).

Dapat dilihat bahwasanya dari beberapa indikator pelayanan rawat inap ada beberapa indikator yang tidak memenuhi standar dari Departemen Kesehatan tahun 2005 dimana pada indikator Depkes disebutkan untuk BOR 60-85%, LOS 6-9 hari, BTO 40-50 kali, TOI 1-3 hari, GDR 45/1000, dan NDR<25/1000). RSUD Latemmamala sebagai rumah sakit tipe B yang mampu memberikan pelayanan kedokteran baik dokter umum, spesialis, dan supspesialis. Dengan status tersebut, RSUD Latemmamala dituntut untuk memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki untuk memperoleh kinerja yang maksimal. Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena dan gambaran yang ada dalam kacamata ruang lingkup mutu dan perilaku. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisa hubungan public service motivation (PSM) dan organizational citizenship behavior (OCB) dokter terhadap service quality rawat inap di RSUD Latemmamala Soppeng.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan observasional analitik. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala bulan Februari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dokter yang melakukan pelayanan dengan jumlah dokter 50 orang yang terdiri dari dokter spesialis dan dokter umum. Teknik pengambilan sampel dengan cara *total random sampling* yaitu penarikan anggota sampel dari seluruh populasi tanpa dilakukan secara acak berdasarkan jenis ketenagaan dokter yang ada. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari RSUD Latemmamala Soppeng berupa profil rumah sakit, data monitoring dan evaluasi rumah sakit berupa pencapaian Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, data dari kepegawaiaan dan mutu rumah sakit, serta sumber-sumber lain berupa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden, Commitment to The Public Interest, Compassion, Self Sacrifice, Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue, Service Quality

	Frekuensi	%
Umur		
25-34 Tahun	17	47.2
35-44 tahun	13	36.1
45-54 tahun	6	16.7
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	13	36.1
Perempuan	23	63.9
Pendidikan		
Dokter Gigi	1	2.8
Dokter Gigi Spesialis	1	2.8
Dokter Spesialis	11	30.6
Profesi Dokter	21	58.3
S2	2	5.6
Pekerjaan		
Non PNS/Lainnya	14	38.9
PNS	22	61.1
Lama Bekerja		
1-10 Tahun	27	75
11-20 Tahun	8	22.2
21-30 Tahun	1	2.8

Commitment to The Public Interest		
Rendah	11	30.6
Tinggi	25	69.4
Compassion		
Rendah	9	25
Tinggi	27	75
Self Sacrifice		
Rendah	16	44.4
Tinggi	20	55.6
Altruism		
Rendah	11	30.6
Tinggi	25	69.4
Conscientiousness		
Rendah	9	25
Tinggi	27	75
Sportmanship		
Rendah	14	38.9
Tinggi	22	61.1
Courtesy		
Rendah	18	50
Tinggi	18	50
Civic Virtue		
Rendah	15	41.7
Tinggi	21	58.3
Service Quality		
Rendah	20	55.6
Tinggi	16	44.4

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa pada umur, mayoritas responden dengan umur 25-34 tahun sebanyak 17 responden dengan persentase 47.2%. Pada jenis kelamin, mayoritas jenis kelamin perempuan sebanyak 23 responden dengan persentase 63.9%. Pada pendidikan terakhir, mayoritas pendidikan profesi dokter sebanyak 21 responden dengan persentase 58.3%. Pada status pekerjaan, mayoritas status PNS sebanyak 22 responden dengan persentase 61.1%. Pada lama bekerja, mayoritas responden dengan lama bekerja 1-10 tahun sebanyak 27 responden dengan persentase 75%.

Pada kategori commitment to the public interest, didapatkan hasil 25 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 69.4%. Pada kategori compassion, didapatkan hasil 27 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 75%. Pada kategori self sacrifice, didapatkan hasil 20 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 55.6%. Pada kategori altruism, didapatkan hasil 25 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 69.4%. Pada kategori conscientiousness, didapatkan hasil 27 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 75%. Pada kategori sportmanship, didapatkan hasil 22 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 61.1%. Pada kategori courtesy, didapatkan hasil 18 responden memiliki kriteria rendah dan tinggi dengan persentase 50%. Pada kategori civic virtue, didapatkan hasil 21 responden memiliki kriteria tinggi dengan persentase 58.3%. Pada kategori service quality, didapatkan hasil 20 responden memiliki kriteria rendah dengan persentase 55.6%.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Commitment to The Public Interest, Compassion, Self Sacrifice, Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue dengan Service Quality

Commitment To The Public Interest		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	10	1	11	
	%	90.9%	9.1%	100.0%	
Tinggi	n	10	15	25	0.009
	%	40.0%	60.0%	100.0%	

Total	N	20	16	36
	%	55.6%	44.4%	100.0%

Compassion		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	9	0	9	0.002
	%	100.0%	0.0%	100.0%	
Tinggi	n	11	16	27	
	%	40.7%	59.3%	100.0%	
Total	N	20	16	36	
	%	55.6%	44.4%	100.0%	

Self Sacrifice		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	7	9	16	0.202
	%	43.8%	56.3%	100.0%	
Tinggi	n	13	7	20	
	%	65.0%	35.0%	100.0%	
Total	N	20	16	36	
	%	55.6%	44.4%	100.0%	

Altruism		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	5	6	11	0.483
	%	45.5%	54.5%	100.0%	
Tinggi	n	15	10	25	
	%	60.0%	40.0%	100.0%	
Total	N	20	16	36	
	%	55.6%	44.4%	100.0%	

Conscientiousness		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	7	2	9	0.245
	%	77.8%	22.2%	100.0%	
Tinggi	n	13	14	27	
	%	48.1%	51.9%	100.0%	
Total	N	20	16	36	
	%	55.6%	44.4%	100.0%	

Sportmanship		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	12	2	14	0.004
	%	85.7%	14.3%	100.0%	
Tinggi	n	8	14	22	
	%	36.4%	63.6%	100.0%	
Total	N	20	16	36	
	%	55.6%	44.4%	100.0%	

Courtesy		Service Quality		Total	P-value
		Rendah	Tinggi		
Rendah	n	15	3	18	0.001
	%	83.3%	16.7%	100.0%	
Tinggi	n	5	13	18	
	%	27.8%	72.2%	100.0%	
Total	N	20	16	36	

		%	55.6%	44.4%	100.0%	
Civic Virtue			Service Quality		Total	P-value
			Rendah	Tinggi		
Rendah	n		7	8	15	0.364
	%		46.7%	53.3%	100.0%	
Tinggi	n		13	8	21	
	%		61.9%	38.1%	100.0%	
Total	N		20	16	36	
	%		55.6%	44.4%	100.0%	

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai p-value sebesar 0.009 nilai tersebut < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara komitmen to the public interest dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.002 nilai tersebut < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara compassion dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.202 nilai tersebut > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara self sacrifice dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.483 nilai tersebut > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara altruism dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.245 nilai tersebut > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara conscientiousness dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.004 nilai tersebut < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara sportmanship dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.001 nilai tersebut < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara courtesy dengan service quality. Diperoleh nilai p-value sebesar 0.364 nilai tersebut > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara civic virtue dengan service quality.

PEMBAHASAN

Pengaruh Commitment To The Public Interest and Public Value Terhadap Service Quality

Commitment to the public interest and public value dalam penelitian ini adalah motif atau keinginan dokter di RSUD Latemmamala Soppeng untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial. Tingginya commitment to the public interest and public value pada dokter di RSUD Latemmamala Soppeng berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh dokter, disebabkan karena pelayanan kepada pasien di rumah sakit memberikan makna yang penting kepada diri dokter. Disamping itu, dokter mengakui bahwa penting bagi dirinya untuk berkontribusi dalam melayani masyarakat di lingkup rumah sakit pemerintah dan telah menyadari bahwa pelayanan kepada pasien tidak hanya merupakan tanggung jawab suatu kelompok melainkan tanggung jawab pribadi yang harus diselesaikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rondiah (2017) dimana diperoleh hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hubungan motivasi kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa bila motivasi kerja mengalami peningkatan 1% saja, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 53,5% dan hal tersebut sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik (15). Service quality di RSUD Latemmamala Soppeng salah satunya dipengaruhi oleh commitment to the public interest and public value oleh dokter sehingga hal tersebut memberikan kontribusi lebih terhadap kepuasan pasien yang berujung pada citra baik yang ada di RSUD Latemmamala Soppeng. Hal ini sesuai dengan teori motivasi pelayanan public oleh Brewer & Seiden (1998) dimana dengan menampilkan motivasi khusus maka hal tersebut secara tidak langsung memberikan kepedulian terhadap kepentingan umum melalui kepuasan pasien yang berujung pada citra baik suatu organisasi/ instansi pelayanan kesehatan (10).

Pengaruh Compassion Terhadap Service Quality

Compassion dalam penelitian ini merupakan salah satu dari bagian public service motivation yang berarti sifat dokter di RSUD Latemmamala Soppeng yang mementingkan kepentingan orang lain, sikap ikut merasakan perasaan orang lain, keyakinan moral, dan keinginan prososial lainnya. Compassion dengan kategori tinggi berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng disebabkan karena dokter merasa tidak suka ketika melihat pasien diperlakukan secara tidak adil dan ditelantarkan. Selain itu dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng pada dasarnya tidaknya hanya merasa empati terhadap pasien yang berasal dari golongan yang mampu melainkan juga kepada golongan yang tidak mampu karena merasa bahwa empati terhadap pasien di rumah sakit sangat diperlukan dan perlu diwujudkan guna menciptakan service quality yang tinggi pula khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Njotowibowo & Engry (2023), dari analisis data penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan bernilai positif antara self-compassion dengan flourishing pada tenaga kesehatan di Indonesia (16). Sama halnya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Najma Nasir (2022), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh self-compassion terhadap psychological well-being pada tenaga kesehatan di masa pandemi Covid-19 dimana psychological well-being dapat menghadirkan flourishing yang berujung pada service quality yang tinggi dalam suatu instansi layanan kesehatan (17). Dokter dengan compassion yang rendah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng memberikan dampak negatif pada kesehatan dokter itu sendiri. Dokter di dengan compassion rendah cenderung tidak mementingkan kepentingan pasien sehingga memberikan dampak buruk bagi pasien yang dirawat.

Service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng salah satunya dipengaruhi oleh compassion tinggi yang dimiliki oleh dokter dimana dokter dalam hal ini akan lebih mementingkan kepentingan orang lain seperti pasien yang sedang dirawat dan dilayani. Selain itu, dokter dengan compassion yang tinggi juga memiliki sikap ikut merasakan perasaan orang lain. Selalu berusaha mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan, sehingga menjadi pribadi yang memiliki keyakinan moral. Hal tersebut tentunya berdampak pada service quality yang tinggi pula sehingga berujung pada kepuasan pasien yang dapat meningkatkan eksistensi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Pengaruh Self Sacrifice Terhadap Service Quality

Self sacrifice dalam penelitian ini adalah sikap kecintaan dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng pada tanah air, tanggung jawab kepada tugas, dan kesetiiaannya kepada negara. Self sacrifice yang tinggi pada sebagian besar dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng berdasarkan hasil pengisian kuesioner diperoleh bahwa hal tersebut umumnya disebabkan karena hanya beberapa dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang lebih mengutamakan memberi pelayanan kepada pasien di rumah sakit pemerintah dibandingkan klinik/rumah sakit swasta. Sebagian besar bersikap secara netral dalam pemberian pelayanan sesuai dengan wilayah kerjanya tanpa harus membedakan mana rumah sakit pemerintah dan mana klinik/rumah sakit swasta. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng umumnya bersedia mengambil risiko demi memberikan pelayanan kepada masyarakat dan beberapa telah menyatakan sikap sangat tidak setuju apabila membuat prestasi pribadi lebih berarti dibandingkan dengan membuat perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar lebih memilih pelayanan kepada masyarakat adalah prioritas sehingga pernyataan sikap yang sangat disetujui yaitu membuat perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat lebih berarti dibandingkan dengan membuat prestasi sendiri.

Sikap pengorbanan diri yang dimiliki oleh tenaga kesehatan berarti sikap kecintaannya terhadap rumah sakit tempatnya bekerja, tanggung jawab yang baik dalam tugas dan kewajibannya, serta kesetiaan yang besar kepada rumah sakit dalam berkorban untuk kelangsungan hidup rumah sakit. Sikap pengorbanan diri memperlihatkan bahwa perawat bersedia mengambil risiko dalam memberikan pelayanan kepada pasien menunjukkan kecintaan terhadap profesi dan sebagai upaya optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tidak adanya pengaruh antara self sacrifice pada dokter terhadap service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng berdasarkan hasil analisa peneliti disebabkan karena hasil analisis deskriptif pada self sacrifice umumnya berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 55.6% sedangkan untuk service

quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng diperoleh hasil analisis deskriptif dimana umumnya service quality berada pada kategori rendah (55.6%). Self sacrifice tidak selalu mempengaruhi service quality pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Bisa saja ada faktor lain yang mempengaruhi seperti commitment to the public interest and public value dan compassion seperti hasil pembahasan sebelumnya yang telah dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengaruh Altruism Terhadap Service Quality

Altruism merupakan salah satu dari bagian organizational citizenship behavior. Altruism dalam penelitian ini adalah perilaku dokter di RSUD Latemmamala Soppeng dalam menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi. Altruism yang tinggi pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng berdasarkan analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner organizational citizenship behavior pada aspek altruism, diperoleh hasil pernyataan sikap bahwa umumnya dokter suka memberikan bantuan kepada teman sejawat lain yang membutuhkan juga senantiasa berkomunikasi dengan teman sejawat lain sebelum memulai tindakan yang mungkin bisa mempengaruhi pekerjaan mereka.

Dalam pekerjaannya pun, umumnya dokter selalu mempertimbangkan dampak dari perbuatannya terhadap teman sejawat lain di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng sehingga dalam penerapan altruism di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng memberikan gambaran bahwa Sebagian besar dokter pada dasarnya memang sering menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi yang dibuktikan dengan tingginya altruism berdasarkan total skor pada kriteria pengisian kuesioner oleh dokter di RSUD Latemmamala Soppeng. Perolehan riset ini searah dengan perolehan riset sebelumnya oleh Fauzi & Caroline (2018) dengan hasil penelitian bahwa altruism tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas di masa Covid-19 (18). Berbeda dengan riset sebelumnya oleh Jais & Ayub (2021) dengan hasil penelitian yang justru didapatkan adanya pengaruh yang signifikan antara altruisme dengan kualitas pelayanan pegawai di FKIP Universitas Riau (19).

Walster dan Piliavin dalam Fauzi & Caroline (2022), menguraikan bahwasanya karakter altruisme yakni kepribadian tolong menolong yang dikerjakan dengan ikhlas serta tidak berlandaskan tradisi tertentu. Adakalanya tindakan altruisme ini merugikan bagi penolong, dikarenakan memerlukan pengorbanan waktu, uang, serta usaha tanpa adanya imbalan dari pengorbanan tersebut. Beberapa aspek polah altruisme dari perspektif Mussen dalam Wulandari (2017) yang juga dikembangkan oleh Fauzi & Caroline (2022), yaitu cooperative (kerjasama), sharing (berbagi), helping (menolong), generocity (bederma), honesty (kejujuran) dan mempertimbangkan hak serta kesejahteraan orang lain. Suatu sikap pertolongan dikatakan masuk ke dalam gerak-gerik altruisme apabila mencukupi tiga kriteria altruisme berupa tindakan yang tidak mengutamakan kepentingan pribadi yang beresiko berat, tanpa menginginkan imbalan materi, nama, kepercayaan, serta tidak menghindari ancaman orang lain (18).

Altruism pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng berdasarkan hasil analisa peneliti tumbuh pada diri dokter karena dalam dirinya tertanam nilai-nilai luhur serta menjunjung tinggi kode etik kedokteran, sehingga dalam menjalankan profesi tertanam nilai-nilai kemanusiaan yang tinggi serta tertanam keinginan untuk menjalani profesi dengan sungguh-sungguh dengan harapan mengangkat citra dokter di masyarakat khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Tinggi rendahnya altruism pada dokter tidak mempengaruhi service quality di RSUD Latemmamala Soppeng karena service quality bukan hanya menyangkut tentang bentuk pelayanan yang diberikan oleh dokter saja melainkan menyangkut tentang struktural/organisasi rumah sakit yang mencakup keseluruhan tenaga kesehatan dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng baik itu tenaga kesehatan perawat, bidan, apoteker maupun yang lainnya didukung oleh fasilitas kesehatan dan sarana prasarana penunjang pada service quality dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Pengaruh Conscientiousness Terhadap Service Quality

Conscientiousness dalam penelitian ini adalah dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang disiplin dalam bekerja dimana perilaku yang ditunjukkan oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan organisasi. Conscientiousness dalam penelitian ini merupakan salah satu dari bagian organizational citizenship behavior. Conscientiousness pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang umumnya

berada pada katgori tinggi disebabkan karena kehadiran dokter sebagai tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng melebihi standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng pun Sebagian besar mentaati segala aturan atau regulasi di organisasi walaupun tidak ada seorang pun yang mengawasi juga teliti dalam melakukan pekerjaan khususnya pada pemberian layanan kesehatan pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng tanpa membedakan status sosial pasien.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Asfiyah (2019) dengan hasil penelitian yang menemukan bahwa organizational citizenship behavior (OCB) pada aspek ini berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai UPT Puskesmas Besuki yang artinya organizational citizenship behavior (OCB) yang sudah diterapkan di UPT Puskesmas Besuki ini khususnya pada aspek conscientiousness. Tujuan organisasi akan tercapai jika terdapat semangat kerja yang tinggi dari para karyawannya. Conscientiousness lebih kepada perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi atau instansi kesehatan seperti rumah sakit. Conscientiousness juga berupa perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban/ tugas tenaga kesehatan salah satunya seperti seorang dokter melainkan berdasar pada hati nurani yang ada dalam diri dokter. Conscientiousnes menjangkau jauh diatas dan ke depan dari panggilan tugas atau kewajiban dalam ruang lingkup perusahaan atau instansi kesehatan seperti rumah sakit (20).

Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang menampilkan concentiousness tidak mempengaruhi service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Dokter yang conscientiousness nya cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, maka akan mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang menampilkan conseientiousness seperti perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya khususnya dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dimana hal tersebut pada dasarnya tidak selalu berhubungan dengan service quality. Service quality yang tinggi menyangkut tentang sikap sopan dan ramah. Dokter memberikan penjelasan yang detail mengenai kondisi pasien dan bertekad mendengarkan keluhan pasien dengan baik merupakan perwujudan dari sikap empathy pada aspek sevice quality sehingga Ketika concentiousness menyangkut tentang personal dan melekat dalam diri dokter secara pribadi maka sevice quality justru menyangkut tentang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng secara luas dan menyeluruh dari segi tanggung jawab dokter sesuai SOP yang berlaku dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Pengaruh Sportmanship Terhadap Service Quality

Sportmanship merupakan salah satu dari bagian organizational citizenship behavior. Sportmanship dalam penelitian ini adalah perilaku yang ditunjukkan oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dengan memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang didominasi oleh sportsmanship dengan kategori tinggi berdasarkan analisa peneliti disebabkan dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh dokter dimana dokter memberikan pernyataan sikap bahwa umumnya dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng bukan merupakan tenaga kesehatan yang suka mencari-cari kesalahan organisasi. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng senantiasa memberikan dukungan terhadap kesuksesan yang didapatkan oleh teman sejawat yang lain, senantiasa berusaha menghindari membuat masalah dengan teman sejawat lain atau karyawan di rumah sakit ini dan tidak suka menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang sepele.

Dokter merasa dapat bergaul dengan baik bersama teman sejawat dan karyawan lain di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng sehingga itulah mengapa sportsmanship pada dokter dalam penelitian ini didominasi oleh dokter dengan sportsmanship dengan kategori tinggi. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Kaihatu et.al (2023) yang menunjukkan hasil bahwa organizational citizenship behavior pada aspek ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya. Sportsmanship berupa perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan. Tenaga kesehatan seperti dokter yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam hal sportmanship akan meningkatkan iklim positif diantara tenaga kesehatan lainnya. Tenaga kesehatan seperti dokter akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan

lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Seperti kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya (21).

Sportsmanship lebih kepada sikap/perilaku yang lebih memandang organisasi ke arah yang positif daripada ke negatif, diwujudkan dengan tidak mengeluh terhadap kondisi-kondisi sementara yang kurang ideal dan tanpa melakukan pengaduan yang dapat menjatuhkan organisasi di mata masyarakat. Service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng salah satunya dipengaruhi oleh sportsmanship yang dimiliki oleh dokter dimana dokter dalam hal ini merasa peralatan medis di rumah sakit ini memadai. Selain itu, dokter dengan sportsmanship juga merasa fasilitas di lingkungan rumah sakit ini sudah cukup nyaman. Dokter sudah berpenampilan rapi dan bersih serta mempunyai keterampilan yang memadai yang ditunjukkan melalui sportsmanship yang tinggi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Hal tersebut tentunya berdampak pada service quality yang tinggi pula salah satunya pada aspek tangible sehingga berujung pada kepuasan pasien yang dapat meningkatkan eksistensi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Pengaruh Courtesy Terhadap Service Quality

Courtesy dalam penelitian ini adalah bagaimana dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng menjaga hubungan baik dengan rekan kerja sehingga akan terhindar dari masalah. Courtesy yang dimiliki oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng berdasarkan analisa peneliti yang ditemukan berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh dokter ditemukan bahwa courtesy yang dimiliki oleh dokter ditunjukkan melalui usaha dokter untuk mencegah terjadinya masalah dengan rekan kerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Dokter menyatakan sikap sangat setuju dengan berhati-hati dalam berperilaku karena hal tersebut berdampak terhadap pekerjaan sejawat lain dan senantiasa menyuarakan pendapat mengenai masalah pekerjaan bahkan ketika teman sejawat lain tidak setuju khususnya dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Dokter sebagai salah satu petugas kesehatan yang menampilkan perilaku courtesy terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang. perilaku courtesy (saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan. Courtesy yang ditunjukkan oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng adalah dengan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja sehingga akan terhindar dari masalah interpersonal. Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dengan courtesy tinggi adalah orang-orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain, seperti senantiasa mengikuti perubahan dan perkembangan organisasi serta membuat pertimbangan dalam menilai apa yang baik untuk kelangsungan organisasi hal tersebut berdampak pada kualitas layanan yang baik sehingga mempengaruhi service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Service quality yang dipengaruhi oleh courtesy terhadap dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng disebabkan karena adanya courtesy yang dimiliki oleh dokter dibuktikan dengan perilaku dokter yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah kerja dengan rekan sekerja atau dalam organisasi. Hal tersebut diwujudkan dengan sikap tenaga kesehatan seperti dokter yang mempertimbangkan nasehat atau pertimbangan dari tenaga kesehatan seperti dokter lain maupun atasan/direktur sebelum bertindak atau mengambil keputusan serta pemberian informasi- informasi penting dalam rangka penyelesaian masalah di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

Pengaruh Civic Virtue Terhadap Service Quality

Civic virtue dalam penelitian ini adalah perilaku dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Civic virtue merupakan bagian dari organizational citizenship behavior. Civic virtue pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng yang didominasi kategori tinggi berdasarkan analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh dokter diperoleh hasil bahwa civic virtue pada kategori tinggi disebabkan karena dokter senang terlibat dalam kegiatan di luar tanggung jawabnya yang diadakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng. Dokter pun suka menghadiri pertemuan yang tidak wajib walaupun dirasakan penting oleh organisasi. Dokter selalu mengikuti

berita perkembangan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dan selalu berpartisipasi dalam kegiatan di rumah sakit bersama teman sejawat lain dengan sukarela serta bersedia melakukan tugas tertentu yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng (misal sosialisasi atau utusan RS dalam bencana alam).

Penelitian ini berbeda dengan hasil riset terdahulu oleh Fadillah (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa organizational citizenship behavior berpengaruh positif signifikan dengan nilai statistik sebesar 2,549 sedangkan nilai p sebesar 0,011 (sig < 0,05). Civic virtue lebih kepada perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Perilaku civic virtue ini menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah (22).

Civic virtue pada dokter yang bukan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi service quality di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng disebabkan karena civic virtue pada dokter umumnya berada pada kategori tinggi sedangkan service equality nya rendah. Perasaan nyaman dan aman yang dirasakan oleh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng dalam memberikan pelayanan dan diagnosis yang tepat kepada pasien serta perasaan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng aman dari infeksi sebagai bagian dari service quality pada aspek safety maka hal tersebut tidak ada kaitannya dengan civic virtue yang berarti perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekun.

Civic virtue sebagai bagian dari organizational citizenship behavior merupakan perilaku dokter yang menyangkut tentang personal dan melekat dalam diri dokter secara pribadi sedangkan service quality bukan hanya menyangkut tentang dokter melainkan menyangkut tentang Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng secara luas dan menyeluruh dari segi tanggung jawab dokter sesuai SOP yang berlaku dalam ruang lingkup Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Latemmamala Soppeng.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa *commitment to the public interest*, *compassion*, *sportmanship*, dan *courtesy* berpengaruh terhadap kualitas layanan rawat inap (P value < 0.05).

DAFTAR PUSTAKA

1. UU nomor 25 tahun 2009. UU nomor 25 tahun 2009 [Internet]. 2009. Available from: ???
2. Pemerintah Indonesia KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003. KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003. [Internet]. 2003. p. 1–21. Available from: https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
3. Calundu R. Manajemen Kesehatan (1st Ed.). Jakarta: Sah Media; 2018.
4. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing; 2005.
5. Rosikin. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Public Service Motivation Terhadap Organizational Citizneship Behavior Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. J Pendayagunaan Apar Negara. 2014;4(4).
6. Perry JL. Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. J Public Adm Res Theory. 1996;6(1):5–22.
7. Syamsir S. The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. Eur J Econ Bus Stud. 2016;2(2):33–41.
8. Ahri RA, Puspitasari AW, Haeruddin H, Yuliati Y, Hardi I, Yusuf RA, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. J Ekon. 2023;7(1):171–84.
9. Robbins SP, Judge TA. Organizational Behavior. New Jersey: Prentice Hall; 2013.
10. Brewer GA, Seiden SC. Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. Public Serv Callings, Commitments Contrib. 1998;8:247–74.
11. Houston DJ. Public-Service Motivation: A Multivariate Test. 2000.
12. Kim S. Public Service Motivation And Organizational Citizenship Behavior In Korea. 2006; Available from: <https://doi.org/10.1108/01437720610713521>

13. Perry JL. Bringing Society In: Toward a Theory of Public-Service Motivation. *J Public Adm Res Theory*. 2000;10(2):471–88.
14. Scott PG, Pandey SK. Red Tape and Public Service Motivation: Findings from a National Survey of Managers in State Health and Human Services Agencies. *Rev Public Pers Adm*. 2005;25(2).
15. Rondiah S. Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung). Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG. 2017.
16. Njotowibowo Y, Engru A. Pengaruh Self-Compassion terhadap Tingkat Flourishing pada Tenaga Kesehatan di Indonesia. *Pers J Ilmu Psikol*. 2023;14(1):1–16.
17. Nasir N, Rusli D. Pengaruh self-compassion terhadap psychological well-being pada tenaga kesehatan di masa pandemi covid-19. *J Ris Psikol*. 2022;5(4):198–210.
18. Fauzi F, Caroline B. Pengaruh Resiprositas, Altruisme Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Di Masa Pandemi Covid 19. *J Din Ekon Bisnis*. 2022;19(2):153–66.
19. Jais M, Ayub D. Pengaruh Altruisme dan Kohesivitas terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di FKIP Universitas Riau. *J Pendidik Tambusai*. 2021;5(1):1069–74.
20. Asfiah W. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb), Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Upt Puskesmas Besuki Situbondo. 2019.
21. Kaihatu TS, GS AD, Istanti E. Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen (Sebuah Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya). *J Pendidik dan Konseling*. 2023;5(1):4753–61.
22. Fadilah MI. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating. 2022.