



ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGGINYA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT ETNIS MAKASSAR DI UPT RSUD LANTO DG PASEWANG JENEPONTO

Sri Yuyun Afrianti^{1*}, Tri Wahyudi², Afriyana Amelia Nuryadin³, Adriyana Adevia Nuryadin⁴,
Reski Dewi Pratiwi⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia
yuyunpelamonia@gmail.com^{1*}, twahyudi782@gmail.com², afriyana.enho@gmail.com³,
adriyana.nuryadin@yahoo.com⁴, qkidewi@gmail.com⁵

Abstrak

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingginya Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat Etnis Makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan case study. Informan pada penelitian sebanyak 3 informan kunci dan 7 informan biasa yang terdiri dari beberapa perawat di UPT UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat Etnis Makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto disebabkan oleh Faktor eksternal meliputi Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, dan Leader Supportiveness. Faktor internal meliputi Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, dan Work Centrality. Serta didukung oleh prinsip suku Makassar yaitu Teai mangksara' punna bokona loko' (Bukan orang Makassar kalau yang luka di belakang), A'bulo Sibatang (Bersatu/persatuan, gotong royong, bekerja sama, tolong menolong), Sipakatau (saling memanusiakan), Siri' Na Pacce, Ku alleanggi tallanga na toalia (lebih baik tenggelam daripada kembali), Ejapi nikana doang (Seseorang dikenali atas karya dan perbuatan), Bajikangangi tattilinga naia tallanga (Lebih baik miring daripada tenggelam), Le'ba kusuronna biseangku, kucampa'na sombalakku, tamassaile punna teai labuang (Bila perahu telah kudorong, layar telah terkembang, takkan ku berpaling kalau bukan labuhan yang kutuju). Hal ini yang menyebabkan tingginya kinerja dan mendukung dalam meningkatkan profesionalisme kerja di UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Kata Kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Etnis Makassar, Perawat, Rumah Sakit, Perilaku Organisasi.*

Abstract

Organizational Citizenship Behavior (OCB) is a behavior carried out by an employee that exceeds formal work obligations, but has a positive impact because it supports organizational effectiveness. This study aims to determine how high the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. This study is a qualitative research type with a case study approach. Informants in the study were 3 key informants and 7 ordinary informants consisting of several nurses at UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. The results of the study indicate that the high Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Makassar Ethnic Nurses at UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto is caused by external factors including Workplace Variable, HRM Policies & Practice, Culture Value, Contextual Factor, Organizational Reputation Treat, Demographic Variable, and Leader Supportiveness. Internal factors include Dispositional Variable, Organizational Service, Organizational Commitment, Personality Variable, and Work Centrality. And supported by the principles of the Makassar tribe, namely Teai mangksara' punna bokona loko' (Not a Makassar person if the one who is injured is behind), A'bulo Sibatang (Unity, mutual cooperation, working together, helping each other), Sipakatau (humanizing each other), Siri' Na Pacce, Ku alleanggi tallanga na toalia (better to sink than to return), Ejapi nikana doang (A person is recognized for his work and deeds), Bajikangangi tattilinga naia tallanga (Better to tilt than to sink), Le'ba kusuronna biseangku, kucampa'na sombalakku, tamassaile punna teai labuang (When I have pushed the boat, the sail has been spread, I will not turn away if it is not the harbor I am heading to). This is what causes high performance and supports in improving work professionalism at the UPT RSUD Lanto Dg. Pasewang Jeneponto Regency.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Makassar Ethnicity, Nurses, Hospitals, Organizational Behavior.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Jl. Perintis Kemerdekaan KM.11 Tamalanrea, Kota Makassar

Email : yuyunpelamonia@gmail.com

Phone : 085345886898

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk memiliki aset yang unggul, salah satunya adalah *human capital*. Seiring pertumbuhan dan perkembangan rumah sakit, keberadaan serta kualitas *human capital* menjadi faktor krusial dalam pencapaian tujuan organisasi. Human capital mampu menciptakan keunggulan kompetitif karena merupakan sumber daya yang tidak mudah ditiru maupun dialihkan oleh pesaing. Pada praktiknya, perawat merupakan salah satu bentuk *human capital* yang memiliki peran vital dalam industri jasa rumah sakit. Mereka menjadi ujung tombak kualitas pelayanan kesehatan, sebab interaksi langsung dengan pasien sangat dipengaruhi oleh profesionalisme, kompetensi, dan dedikasi perawat.

Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsive tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan. Tuntutan seperti, menjadikan perawat merupakan salah satu dari elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi *organizational citizenship behavior*³.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi. Aspek-aspek *OCB* yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*⁴. *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua belas antecedents, yaitu 1) *Workplace Variables*, 2) *HRM Policies & Practices*, 3) *Culture*, 4) *Contextual Factors*, 5) *Work Centrality*, 6) *Org Service Orientation*, 7) *Org Reputation Threat*, 8) *Dispositional Variables*, 9) *Org Commitment*, 10) *Demographic Variables*, 11) *Personality Variables*, 12) *Leader Supportiveness*⁵.

Organizational Citizenship Behavior merupakan sebuah konsep yang terus berkembang dan menarik karena dikenal sebagai alat ukur untuk perilaku organisasi yang akan berdampak kepada kinerja organisasi⁶. Selain itu, perilaku *OCB* adalah perilaku melampaui panggilan tugas⁷. Secara umum, perilaku anggota organisasi juga terikat pada budaya organisasinya, untuk tujuan efektivitas dan profitabilitas. *Culture value* merupakan kontributor yang efektif untuk pencapaian tujuan, baik berupa keunggulan bersaing, kinerja organisasi dan *OCB*⁹. Penelitian yang dilakukan di dua Negara yang berbeda yaitu China dan Arab Saudi menyimpulkan bahwa budaya mempengaruhi jalannya organisasi.¹⁰¹¹¹²¹³

Memahami budaya atau etnik karyawan dalam organisasi adalah langkah efektif dalam mengelola organisasi. Nilai-nilai atau falsafah kedamaian suku Makassar merupakan landasan dan pedoman yang dianut dalam berperilaku bagi orang-orang Makassar. Beberapa kearifan suku Makassar dari berbagai sumber yang mengandung beberapa nilai yang merujuk pada dimensi *organizational citizenship behavior* dalam organisasi seperti, Teai mangksara' punna bokona loko' (Bukan orang Makassar kalau yang luka di

belakang), A'bulo Sibatang (Bersatu/persatuan, gotong royong, bekerja sama, tolong menolong), Sipakatau (saling memanusiaikan), Siri' Na Pacce, Ku alleanngi tallanga na toalia (lebih baik tenggelam daripada kembali), Ejapi nikana doang (Seseorang dikenali atas karya dan perbuatan), Bajikangangi tattilinga naia tallanga (Lebih baik miring daripada tenggelam), Le'ba kusuronna biseangku, kucampa'na sombalakku, tamassaile punna teai labuang (Bila perahu telah kudorong, layar telah terkembang, takkan ku berpaling kalau bukan labuhan yang kutuju), dengan prinsip ini diharapkan individu dengan suku Makassar dapat memiliki kinerja yang mendukung dalam meningkatkan profesionalisme kerja dalam menyiapkan, menetapkan dan melaksanakan tingkat pelayanan dasar dan tingkat pelayanan spesialisik dalam menunjang peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Hasil penyusuran data di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto di dapatkan bahwa pada tahun 2019 Perawat yang bekerja di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi yaitu sebesar 94.4%¹⁴. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya *organizational citizenship behavior* perawat etnis Makassar di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto. Penelitian-penelitian yang ada mengenai *OCB* dan kaitannya dengan etnis masih sangat sedikit, terlebih lagi masih sangat sedikit yang melihat kaitan *OCB* dengan suku Makassar pada lingkup rumah sakit.

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana *Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Service Orientation, Reputation Threat, Dispositional, Organizational Commitment, Demographic, Personality, Leader Supportiveness* Perawat Etnis Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto?

Penelitian ini penting di lakukan karena tuntutan perilaku karyawan di organisasi perumasakitan tidak hanya perilaku *in role*, tetapi juga perilaku *extra role* yaitu 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 *organizational citizenship behavior*.

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang penelitian, hasil penyusuran data di RSUD Lanto dg Pasewang Jeneponto di dapatkan bahwa pada tahun 2019 Perawat yang bekerja di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi yaitu sebesar 94.4%. Tentunya ini menjadi pertanyaan mengapa *OCB* di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto bisa tinggi? Dalam penelitian¹⁵ di temukan bahwa *culture value* menjadi salah satu faktor tingginya *organizational citizenship behavior* pada perawat suku Makassar. Menurut teori yang peneliti baca bukan hanya *culture value* yang menjadi faktor tingginya *OCB*. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi

OCB diantaranya yaitu *Workplace Variables, HRM Policies & Practices, Culture, Contextual Factors, Work Centrality, Service Orientation, Reputation Threat, Dispositional Variables, Organizational Commitment, Demographic Variables, Personality Variables, Leader Supportiveness*⁵. Jadi peneliti menjadi tertarik karna penelitian ini baru mengeksplor tentang culture value. Peneliti ingin mencari faktor-faktor yang lain yang mempengaruhi tingginya OCB suku Makassar di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto agar bisa di eksplor lebih mendalam dan menjadi masukan untuk rumah sakit untuk meningkatkan kinerjanya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain memberikan gambaran kepada peneliti bahwa seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dalam manajemen rumah sakit, banyak faktor yang dapat mendukung hal tersebut termasuk OCB. Seperti pada penelitian tentang faktor yang mempengaruhi tingginya OCB berlangsung panjang dan penuh pemikiran.¹⁶¹⁷¹⁸¹⁹²⁰²¹²²²³²⁴²⁵²⁶. Kebaharuan dalam penelitian ini adalah belum ada penelitian yang menghubungkan antara faktor yang mempengaruhi OCB dengan prinsip etnis makassar. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berbeda dengan peneliti lain karna penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara yang mendalam sehingga bisa mengeksplor lebih mendalam mengenai bagaimana perawat etnis makassar memiliki OCB yang tinggi sehingga bisa mempengaruhi kinerjanya di rumah sakit sehingga akan membuat perbedaan dalam memberikan saran yang dapat ditindaklanjuti dan berkelanjutan di masa depan untuk rumah sakit

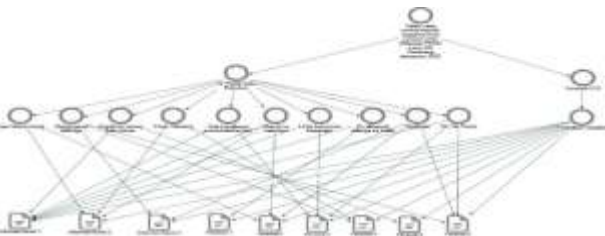
METODE

Penelitian dilakukan di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey kualitatif dengan pendekatan *case study*. Informan pada penelitian ini sebanyak 3 informan kunci dan 7 informan biasa yang terdiri dari beberapa perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif. Berdasarkan data yang diperoleh, maka dilakukan tabulasi data dan dianalisis berdasarkan tujuan penelitian dengan menggunakan analisis data kualitatif menggunakan triangulasi sumber, metode dan menggunakan Nvivo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Yang Mempengaruhi OCB

- 1. Workplace Variable pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Workplace variables merupakan variabel lingkungan sosial yang memberikan pengaruh besar melalui proses fisiologis dan psikologis yang mempengaruhi reaksi karyawan²⁷. Lingkungan kerja (*Workplace Variables*) merupakan karakteristik psikologis sosial dari pengaturan kerja yaitu sikap karyawan terhadap tugas pekerjaan mereka dan komunikasi interpersonal²⁸. Menurut Moos R (1994) *Workplace variables* memiliki 3 dimensi yaitu:

- a. *Relationship Dimensions* (Dimensi hubungan)

Hubungan antara atasan dan perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto terjalin harmonis, penuh kepedulian, dan dipengaruhi nilai budaya Makassar. Prinsip A’bulo Sibatang, yang menekankan kebersamaan dan solidaritas, mendorong perilaku *altruism* atau kesediaan menolong tanpa pamrih. Sementara prinsip Ku Alleangngi Tallanga na Toalia, yang berarti tekad pantang menyerah, menopang *conscientiousness* yaitu kedisiplinan dan komitmen tinggi.

Budaya ini tampak nyata ketika rumah sakit menghadapi krisis ancaman pemutusan kerja sama dengan BPJS karena tujuh tahun tidak terakreditasi. Waktu persiapan hanya empat minggu, padahal biasanya minimal satu tahun. Seluruh pimpinan dan staf bersatu menyiapkan dokumen serta memperbaiki fisik rumah sakit, bekerja siang malam ibarat menambal kebocoran perahu agar tetap mengapung.

Berdasarkan wawancara dengan informan kunci 1, ia menceritakan peristiwa tersebut dengan ekspresi serius namun penuh suka cita. Ia menegaskan bahwa pencapaian akreditasi tidak lepas dari semangat kebersamaan dan kerja keras seluruh tim yang terinspirasi nilai budaya Makassar.

“Waktu itu rumah sakit sempat terancam diputus kerja samanya oleh BPJS karena sudah tujuh tahun belum terakreditasi. Yang terlintas di pikiran saya saat itu hanya bagaimana caranya menyelamatkan rumah sakit ini, sebuah pekerjaan yang sangat besar. Biasanya persiapan akreditasi itu minimal satu tahun, tetapi kami hanya punya waktu empat minggu yang akhirnya kami padatkan seperti delapan minggu dengan kerja siang malam. Kami membentuk tim dipimpin oleh seorang dokter spesialis yang baru lulus MARS dan langsung bergerak mengerjakan dokumen serta perbaikan fisik rumah sakit. Bayangkan, saat itu kondisi infrastruktur rusak, rumah sakit gelap, ibarat kapal yang hampir tenggelam. Jadi yang saya lakukan pertama adalah menambal kebocoran-kebocorannya agar perahu ini bisa tetap mengapung.”

Seluruh perawat etnis Makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto memiliki hubungan (*relationship*) yang baik dengan rekan kerjanya, sangat peduli, dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. Manajemen pun mampu menggunakan aturan dan prosedur untuk mengontrol karyawan. Hal tersebut, terungkap dalam wawancara informan kunci 2.

“Alhamdulillah, rumah sakit ini kini sudah berusaha bangkit dari masa-masa sulit yang pernah dialami. Kami telah melewati proses akreditasi, pelayanan pun perlahan kembali pulih meskipun harus melalui banyak tantangan dan perjuangan. Syukur kami bisa melewatinya bersama. Bagi saya pribadi, rumah sakit ini sudah seperti rumah kedua. Saya telah lama bekerja di sini dan menganggap rekan-rekan sebagai keluarga sendiri, karena setiap hari selalu bersama. Alhamdulillah, mereka semua orang yang baik dan selalu dapat diajak bekerja sama dengan penuh kekompakan.”

Hal yang sama diungkapkan beberapa perawat yang bekerja di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto.

“Selama ini saya merasa nyaman dengan tempat kerja saya, suasanaanya cukup baik dan menyenangkan. Pimpinan juga bersikap baik, sementara rekan-rekan kerja saling mendukung dan tidak pernah sungkan berbagi ilmu satu sama lain.”

“MasyaAllah, rumah sakit ini luar biasa. Kami berjuang bersama dengan rekan-rekan, terutama saat proses akreditasi, rasa kebersamaan dan kekeluargaan sangat terasa. Pimpinan pun selalu memberikan yang terbaik bagi kami dan senantiasa memberi motivasi agar tetap semangat.”

“Di sini saya merasa betah, karena sudah cukup lama bekerja dan suasana kerjanya sangat baik. Tidak ada yang saling menjatuhkan, justru semua saling mendukung dan membantu ketika ada kesulitan.”

Workplace variables berperan besar terhadap kesejahteraan dan kepuasan hidup. Sebagian besar waktu orang dewasa dihabiskan untuk bekerja, sehingga kepuasan kerja sangat memengaruhi kualitas hidup²⁹. Di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, budaya kerja berbasis nilai lokal, dukungan manajemen, dan hubungan antarrekan yang solid menumbuhkan komitmen serta kepuasan kerja tinggi, menjadi fondasi keberhasilan menghadapi krisis dan meraih akreditasi.

b. Personal Growth Dimensions (Dimensi Pertumbuhan Pribadi)

Lingkungan kerja di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto

mendorong karyawan bekerja mandiri, mendapat motivasi, penghargaan, dan arahan pimpinan agar mampu menghadapi tuntutan serta tekanan waktu tinggi. Prinsip sipakatau artinya saling menghargai dan memberi apresiasi serta menciptakan hubungan saling menghormati antara pegawai dan atasan sehingga tercipta kerja sama yang solid.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur RS sebagai informan kunci, ia menjelaskan:

“Rumah sakit adalah organisasi kompleks yang menuntut manajemen efektif agar semua unit bergerak bersama mencapai tujuan. Tidak ada unit yang lebih penting dari yang lain, karena semua saling bergantung. Hambatan utama adalah ego sektoral, sehingga perlu dibangun budaya kerja sama. Pada proses akreditasi, seluruh unit diajak terlibat penuh, karena akreditasi menjadi syarat mutlak untuk tetap bermitra dengan BPJS. Jika gagal, kerja sama terhenti dan 85% masyarakat Jeneponto pemegang BPJS tidak dapat berobat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, yang berdampak pada hilangnya rujukan pasien dan menurunnya kinerja serta pendapatan rumah sakit.”

Hal senada disampaikan oleh perawat:

“Lingkungan kerja di sini kondusif karena adanya kerja sama, saling membantu, dan dukungan pimpinan yang selalu mengingatkan tujuan bersama, yaitu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui kebersamaan dan kolaborasi.” (Perawat 4)

“Bagi saya, lingkungan kerja ideal adalah ketika semua saling mendukung dan membantu, sehingga tercipta kenyamanan dalam bekerja. Di rumah sakit ini, kami mendapat arahan dan masukan yang membangun, sehingga pekerjaan berjalan sesuai prosedur dan berfokus pada peningkatan mutu pelayanan.” (Perawat 5)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kepemimpinan partisipatif dan budaya saling menghargai menjadi kunci pertumbuhan pribadi dan profesional perawat, sekaligus memperkuat kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

c. System Maintenance and change dimensions (Pemeliharaan dan perubahan system)

Di Rumah Sakit Lanto Dg Pasewang menciptakan lingkungan kerja yang tidak terlepas dari aturan atau kebijakan dalam menjalani rutinitas harian mereka yang dikomunikasikan secara jelas dan tegas. Hal ini di jelaskan oleh informan kunci, hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Setiap kebijakan manajemen ditujukan untuk kebaikan bersama dan peningkatan pelayanan. Meski ada pro dan kontra, komunikasi yang baik membantu menemukan solusi. Sebelum dijalankan, kebijakan disosialisasikan melalui Informan Kunci 3 yang kemudian menyampaikan hasil rapat kepada tim, dan sejauh ini rata-rata dapat dipahami serta diterima.” (Informan kunci 1)

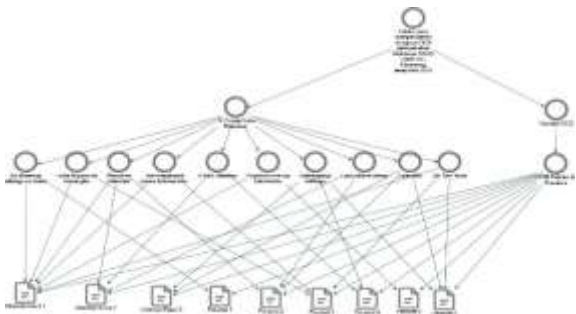
“Kami memang banyak menetapkan kebijakan dan aturan, salah satunya terkait penggunaan pakaian kerja. Misalnya, sudah diatur bahwa pada hari-hari tertentu ada ketentuan khusus mengenai seragam atau kostum yang harus dipakai, agar terlihat lebih rapi, seragam, dan sesuai dengan identitas rumah sakit.” (Informan Kunci 2) Hal yang membuat perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang nyaman dalam bekerja juga karna terpenuhinya kebutuhan physical comfort (Kenyamanan fisik) yaitu sebagian banyak perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang menilai lingkungan fisik berkontribusi pada lingkungan kerja yang menyenangkan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara informan, berikut:

“Menurut saya, lingkungan di sini sangat sesuai. Ruangnya juga nyaman, sehingga saat ada waktu senggang bisa dipakai untuk beristirahat dengan tenang. Rekan-rekan kerja pun ramah dan menyenangkan” (Perawat 6)

“Kalau menurut saya, rumah sakit ini sudah jauh lebih baik. Suasannya aman, tidak bising, sehingga mendukung untuk bekerja maupun beristirahat. Rekan-rekan di sini juga sangat baik, bahkan kami sering mengadakan kegiatan makan bersama” (Perawat 7)

Workplace variables berpengaruh kuat pada OCB perawat melalui kohesi dan dukungan rekan kerja. Di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, nilai budaya Makassar seperti A’bulo Sibatang, Bajikangangi, Sipakatau, dan Siri’ na Pacce menumbuhkan kepedulian, kebersamaan, dan komitmen, sehingga memperkuat perilaku kerja positif dan pencapaian tujuan organisasi.

2. HRM Policies and Practice pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Penerapan Human Resource Management (HRM) di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang menyatu dengan 10 prinsip budaya Makassar yang membentuk Organizational Citizenship Behavior (OCB) perawat. Sipakatau menegaskan kesetaraan antarunit, A’bulo Sibatang tampak dalam monitoring dan reward kolektif, sedangkan Angulumni dan Bajikangangi diwujudkan melalui sistem reward–punishment untuk menegakkan disiplin dan memberi penghargaan bagi perawat berprestasi.

Berikut hasil wawancara informan kunci 2 tentang proses rekrutmen perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang? Apakah tidak ada unsur nepotisme/ persaudaraan/ pertemanan.

“Sistem rekrutmen diawali pendaftaran, dilanjutkan orientasi, kredensialing, lalu penerbitan SK penempatan untuk memastikan tenaga kompeten. Seleksi mencakup tes teori, wawancara, dan praktik, termasuk menggali komitmen calon tenaga. Perawat dengan STR kadaluarsa ditarik sementara hingga diperbarui, demi mencegah risiko dan sanksi. Semua proses ini dibangun untuk menjamin mutu pelayanan dengan keselamatan pasien sebagai prioritas utama.” (Informan Kunci 1)

“Rekrutmen tenaga kesehatan dilakukan sesuai kebutuhan rumah sakit, misalnya karena ada CPNS baru atau pegawai pindah. Prosesnya melalui bagian kepegawaian lalu komite untuk kredensialing, sehingga penempatan tenaga murni berdasarkan kebutuhan dan prosedur, bukan kedekatan personal atau kekerabatan.” (Informan Kunci 2)

“Semua calon tenaga wajib mengikuti seleksi dengan standar kelulusan yang sama, dengan syarat utama memiliki STR aktif. Selanjutnya, proses rekrutmen ditangani bagian kepegawaian, mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan berkas, tes administrasi dan kesehatan, uji kompetensi, hingga wawancara.” (Informan Kunci 3)

Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Setiap tempat kerja pasti memiliki aturan masing-masing. Di sini, khusus untuk perawat, syarat utamanya harus memiliki STR yang masih berlaku dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Kalau STR belum aktif, biasanya mereka sementara ditempatkan di bagian kantor.” (Perawat, 5)

“Menurut saya, proses penerimaan di rumah sakit ini hampir sama saja dengan tempat lain. Ada tes tertulis, wawancara, serta kewajiban menyerahkan berbagai berkas seperti ijazah, STR, dan transkrip nila.” (Perawat, 6)

“Terkait rekrutmen, alurnya sudah

jelas tersedia di manajemen. Tinggal mengikuti proses seleksi sesuai prosedur yang berlaku” (Perawat,7)

Proses rekrutmen di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang meliputi tes teori, wawancara, dan praktik. Calon perawat yang lulus mengikuti masa orientasi sebelum diterbitkan Surat Keputusan (SK) penempatan sebagai bukti kompetensi. Mekanisme ini memastikan seleksi objektif sekaligus menumbuhkan perilaku OCB yang tinggi.

Terkait sosialisasi job description, orientasi dilakukan selama tiga bulan dengan sistem rolling di setiap ruangan. Perawat diperkenalkan tugas, tanggung jawab, dan SOP, lalu dibimbing tiga bulan berikutnya di unit internal sebelum evaluasi akhir. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara Informan Kunci 1 (2025):

“Perawat baru menjalani orientasi tiga bulan dengan rotasi ruangan, pengenalan tugas, dan pemahaman SOP. Setelah ditempatkan, misalnya di ruangan Interna, mereka dibimbing intensif tiga bulan lagi sebelum dievaluasi kemandiriannya. Setiap perawat bertanggung jawab langsung pada pasien sesuai SOP yang telah ditetapkan sejak awal.

Dan menurut informan kunci 3 (2025), tidak ada perbedaan antar satu dengan yang lain terkait proses rekrutmen. Tentu saja nepotisme tidak berlaku di rumah sakit ini. Dan menurut salah satu perawat (2025):

“Untuk tugas dan tanggung jawab, biasanya dijelaskan langsung oleh ketua tim atau Informan Kunci 3. Setiap orang sudah memiliki perannya masing-masing, sehingga tidak ada yang merasa bingung ataupun kewalahan”.

Tersapat sistem imbalan dan sanksi yang berlaku di rumah sakit. Imbalan tersebut diberikan ketika perawat berhasil menjadi perawat teladan. Dan sanksi apabila perawat melanggar aturan. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara salah satu perawat (2025):

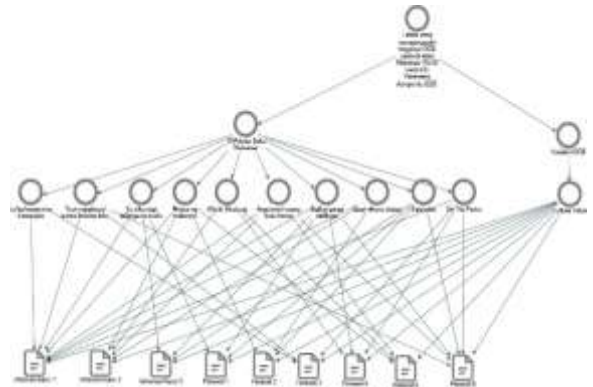
“Reward biasanya diberikan kepada perawat teladan yang rajin dan datang tepat waktu, bisa berupa hadiah. Sedangkan kalau ada yang terlambat, bentuk punishment-nya berupa denda melalui sistem check lock”

Hal tersebut membuktikan bahwa HRM Policies berada pada tingkat analisis kedua dan mewakili karyawan program yang berfokus pada, yang harus memengaruhi pilihan HRM practices, misalnya, kebijakan pembayaran kinerja harus mencerminkan pilihan praktik seperti bagi hasil dan pendapatan variable³⁰.

Hasil wawancara menegaskan bahwa pimpinan dan perawat sama-sama menghayati nilai budaya Makassar dalam HRM. Pimpinan menekankan komunikasi, disiplin, dan sistem reward–punishment, sedangkan perawat menunjukkan kerja sama, empati, dan kepatuhan SOP, menjadikan budaya Makassar

landasan nyata perilaku kerja di UPT RSUD
Lanto Dg Pasewang.

3. Culture Value pada perawat Etnis Makassar
UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Culture Value pada perawat etnis Makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang menunjukkan pentingnya pemahaman budaya karyawan sebagai bingkai nilai yang memengaruhi motivasi, komitmen, dan perilaku kerja. Budaya Makassar dengan prinsip luhur seperti *Teai mangksara' punna bokona loko'* yang bermakna keberanian, ketangguhan, dan pantang menyerah membentuk karakter perawat yang ulet, disiplin, dan konsisten. Nilai ini selaras dengan dimensi conscientiousness dalam OCB, mendorong perawat untuk bekerja keras dan mempertahankan standar tinggi meski menghadapi tantangan.

Pengalaman krisis di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang saat terancam kehilangan kerja sama BPJS karena tujuh tahun tanpa akreditasi menunjukkan peran penting budaya Makassar. Dengan semangat Teai mangksara' punna bokona loko', seluruh jajaran dari pimpinan hingga tenaga medis bersatu dan pantang menyerah, sehingga mampu menyelesaikan proses akreditasi dalam waktu jauh lebih singkat dari ketentuan umumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci 1, tergambar jelas bagaimana nilai budaya ini diinternalisasi dalam tindakan nyata:

“Rumah sakit terancam putus kerja sama dengan BPJS karena 7 tahun tak terakreditasi. Dengan waktu empat minggu yang kami perpanjang menjadi delapan minggu—kerja keras hingga begadang—dibentuk tim yang dipimpin dr. spesialis baru lulus MARS untuk menuntaskan dokumen dan perbaikan fisik. Infrastruktur rusak parah; prioritas pertama adalah menambal “kebocoran” agar rumah sakit bisa bertahan.”.

Seluruh perawat etnis makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, memiliki hubungan (Relationship) yang baik dengan rekan kerjanya, sangat peduli dan komitmen terhadap pekerjaan mereka. Manajemen pun mampu menggunakan aturan dan prosedur untuk mengontrol karyawan.

Hal tersebut, terungkap dalam wawancara Informan Kunci 2 (2025)

“Alhamdulillah, rumah sakit ini telah bangkit dari keterpurukan, berhasil meraih akreditasi, dan layanan mulai pulih meski penuh tantangan. Bagi saya, rumah sakit sudah seperti rumah kedua; rekan kerja terasa seperti keluarga, lingkungan hangat, dan kerja sama selalu terjalin harmonis.”

Hal ini juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang bekerja di rumah sakit Lanto Dg Pasewang Jeneponto (2025),

“Selama ini saya merasa nyaman bekerja di sini. Lingkungannya cukup baik, pemimpinnya juga bijak, dan rekan-rekan kerja saling membantu serta tidak pernah segan berbagi ilmu.”

“MasyaAllah, suasana di rumah sakit ini sangat terasa kekeluargaannya. Kami berjuang bersama, terutama saat menghadapi akreditasi. Pimpinan selalu memberikan yang terbaik dan terus memotivasi kami”

“Saya betah bekerja di sini karena sudah cukup lama bergabung. Lingkungan kerjanya positif, tidak ada yang saling menjatuhkan, justru semua saling mendukung dan membantu ketika ada kesulitan.”

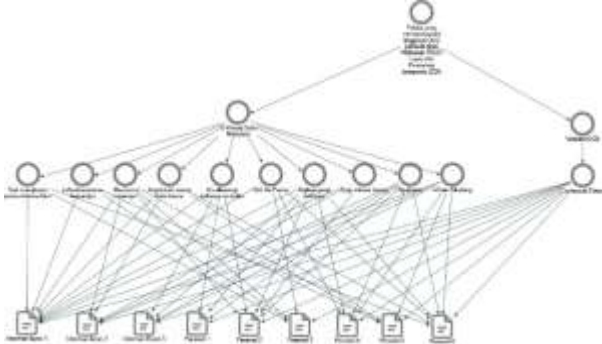
OCB di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang tampak nyata lewat sepuluh prinsip budaya Makassar berikut:

- a. Siri’ Na Pacce – Altruism & Civic Virtue: dorongan empati dan menjaga nama baik organisasi membuat perawat rela membantu tanpa pamrih.
- b. Sipakatau – Courtesy: sikap saling menghargai pasien dan rekan kerja menekan potensi konflik.
- c. A’bulo Sibatang – Altruism & Sportsmanship: semangat kebersamaan memacu kerja tim meski beban tinggi.
- d. Macca na Malempu’ – Conscientiousness & Courtesy: kejujuran dan kepatuhan aturan menjaga integritas pelayanan.
- e. Teai Mangkasara’ Punna Bokona Loko’ – Conscientiousness & Sportsmanship: pantang menyerah terlihat saat tim menuntaskan akreditasi dalam waktu singkat.
- f. Ku Alleangngi Tallanga na Toalia – Altruism: kesiapan berkorban demi kepentingan bersama memperkuat solidaritas.
- g. Le’ba Kusuronna Biseangku – Conscientiousness & Sportsmanship: tetap bekerja keras meski imbalan dan fasilitas terbatas.
- h. Bajikangangi Tattilinga – Altruism & Courtesy: kebiasaan menolong menjaga hubungan kerja harmonis.
- i. Ejapi Nikanadoang – Courtesy & Civic Virtue: komunikasi terbuka mendukung koordinasi dan partisipasi organisasi.
- j. Angulumni Naung Batu Lomoa – Conscientiousness: disiplin dan konsistensi menjadi dasar kinerja profesional.

Mengkaji cultural value masyarakat toraja, sesuai dengan teori hofsede mengukur cultural value itu dengan melihat 4 Dimensi yaitu:

- a. Power Distance
Perawat menerima hierarki dan menjalankan tugas sesuai peran tanpa banyak alasan. Nilai siri’ na pacce menumbuhkan rasa malu bila lalai dan empati tinggi. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara Informan Kunci 1 (2025):
“Sebagai orang Makassar, mereka menjunjung siri’ na pacce, merasa malu bila terlambat atau kerja kurang baik, dan empati membantu rekan yang kesulitan”
Seorang perawat (2025) menambahkan bahwa prinsip a’bulo sibatang membuat mereka saling mendukung, terbuka, dan menjaga kebersamaan dalam tugas.
- b. Uncertainty Avoidance
Perawat berupaya meningkatkan kemampuan dan mencari kepastian melalui aturan dan pelatihan. Menurut salah satu perawat (2025), mereka rutin mendapat bimbingan, mengikuti seminar atau pelatihan, lalu membagikan ilmu ke rekan kerja agar pengetahuan merata.
- c. Individualism vs Collectivism
Budaya kerja sangat kolektif. Informan Kunci 2 (2025) menyebut perawat selalu bekerja sama, selaras dengan prinsip a’bulo sibatang accera sitongka-tongka yaitu gotong royong dan terbuka terhadap arahan.
- d. Femininity
Tidak ada perbedaan gender dalam pembagian kerja dan peluang kepemimpinan setara. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara Informan Kunci 1 (2025):
“Pembagian tugas menyesuaikan kebutuhan, misalnya lebih banyak perempuan di NICU dan perawatan anak, sedangkan UGD atau kamar operasi kerap memerlukan laki-laki”
Seorang perawat (2025) menegaskan semua staf, muda atau senior, tetap kompak dan saling membantu, bahkan saat pandemi COVID-19.

4. Contextual Factor pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Faktor kontekstual mencakup aspek unik kegiatan individu di tempat kerja yang tidak tercantum dalam prosedur formal atau sistem upah, seperti karakteristik tugas, sikap, kepemimpinan, budaya organisasi, profesionalisme, dan harapan sosial. Di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, suasana kerja yang nyaman dan mendukung tercipta melalui hubungan harmonis antara perawat dan atasan, saling membantu, serta prinsip budaya lokal sipakatau yang menekankan saling menghormati. Kondisi ini tercermin dalam perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB), khususnya pada dimensi *courtesy* yang ditunjukkan dengan saling menghargai dan membantu, serta *sportsmanship* yang tercermin dari semangat mendukung, toleransi, dan kemampuan menerima perbedaan tanpa mengeluh.

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan informan kunci yang menegaskan adanya kebersamaan kuat di antara perawat:

“Rasa kebersamaannya itu kuat sekali disini, mereka kadang membuat acara makan-makan itu, jadi dia makan bersama jadi kebersamaannya itu tiap unit atau ruangan kuat sekali. Kalau diberikan tanggung jawab mereka semua bersungguh-sungguh dalam mengerjakannya sampai selesai.” (Informan Kunci 1, 2025).

Salah satu *contextual factor* yang memengaruhi kinerja perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang adalah suasana kerja yang dibentuk oleh budaya lokal dan kepemimpinan suportif, di mana meski masyarakat Jeneponto dikenal tegas, solidaritas, kekerabatan, dan kepedulian tetap tinggi, sebagaimana diungkapkan informan kunci.

“Keunikan rumah sakit ini itu, terkenal orangnya keras-keras tapi kekerabatan dan rasa saling menghargainya disini itu tinggi. Mereka sangat tinggi rasa kepeduliannya antara satu sama lain.” (Informan Kunci 2, 2025).

Hal senada juga disampaikan oleh informan lain yang menekankan eratnya rasa kekeluargaan antar pegawai:

“Lingkungannya yang sangat mendukung, saling melindungi satu sama lain, saling bekerja sama, mereka juga kekeluargaannya erat sekali, seperti orang bersaudara semua disini.” (Informan Kunci 3, 2025).

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan beberapa perawat, misalnya:

“Teman-teman maupun atasan itu saling mendukung satu sama yang lain, sikap menghargai dan solidaritasnya kuat.” (Perawat 1, 2025). Bahkan ada perawat yang menekankan kenyamanan bekerja karena berada di daerah asal sendiri, sehingga lebih leluasa membantu keluarga maupun masyarakat sekitar (Perawat 2, 2025). Di sisi lain, mereka juga menyoroti karakter orang Jeneponto yang khas: “Keunikannya disini itu, kan orang Jeneponto itu dikenal keras-keras orangnya, besar-besar suaranya jadi

kalau bicara di ruangan sini bisa di dengar sampai IGD hahaha.” (Perawat 7, 2025).

Selain budaya, kepemimpinan di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang turut menciptakan suasana kerja kondusif melalui lingkungan yang kekeluargaan, terbuka, dan saling mendukung, seperti diungkapkan salah satu pimpinan:

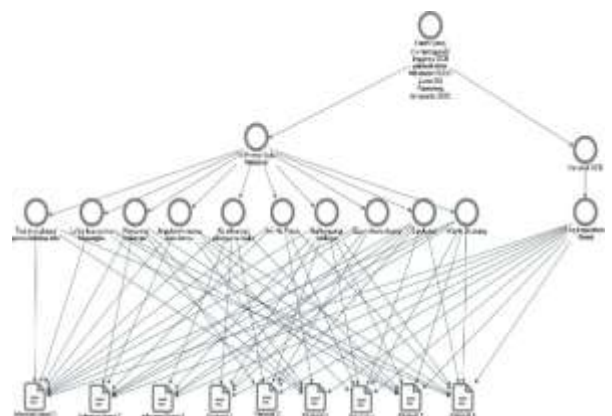
"Saya selalu ingin menciptakan suasana kerja yang tinggi tingkat kekeluargaannya... kita sendiri yang menciptakan suasana itu, suasana yang kondusif supaya mereka tidak jenuh bekerja... karena kita 24 jam pelayanan, 24 jam masuk masalah, dan 24 jam itu pula masalah harus diselesaikan." (Informan Kunci 1, 2025). Senada dengan itu,

pimpinan lain menjelaskan adanya pendekatan personal, evaluasi rutin, serta pemberian reward untuk menjaga motivasi perawat (Informan Kunci 2, 2025). Hal ini sejalan dengan testimoni perawat yang menyatakan bahwa suasana kerja di rumah sakit sangat menyenangkan, penuh canda, dan mampu mengurangi rasa lelah saat bertugas, termasuk pada shift malam (Perawat 7, 2025).

Selain itu, perawat lain menekankan pentingnya suasana yang mendukung dan mekanisme penyelesaian masalah secara kekeluargaan: *“Yang penting bisa nyaman bekerja, teman-teman juga saling mendukung... kalau ada masalah pasti diselesaikan secara kekeluargaan, dimusyawarakan, dan tidak dibiarkan berlarut-larut.”* (Perawat 3, 2025).

Dari wawancara disimpulkan bahwa perpaduan budaya lokal Jeneponto dan kepemimpinan partisipatif membentuk iklim kerja positif yang menumbuhkan kenyamanan, motivasi, dan kinerja perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang.

5. Organizational Reputation Treat pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Organisasi memandang identitas dan reputasi sebagai aset strategis penting, demikian pula UPT RSUD Lanto Dg Pasewang yang menjaga kepercayaan masyarakat melalui peningkatan mutu layanan, pencapaian akreditasi, tata kelola keuangan yang transparan, dan pelayanan adil tanpa membedakan pasien. Perawat etnis Makassar turut membangun reputasi dengan berlandaskan 10 prinsip budaya

Makassar, terutama Siri' Na Pacce yang menempatkan reputasi sebagai harga diri bersama dan memicu semangat masiri' untuk bekerja keras mempertahankan nama baik rumah sakit. Upaya ini mencerminkan perilaku ekstra atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang terintegrasi dalam keseharian perawat.

Hal ini sejalan dengan dimensi *conscientiousness*, di mana perawat menunjukkan kedisiplinan, kerja keras, dan komitmen yang tinggi. Seperti diungkapkan oleh salah satu perawat:

"Kalau dulu memang reputasi rumah sakit ini sempat jelek, orang enggan datang. Tapi kami berbenah, bekerja cepat dan adil, karena kalau ada pasien tidak dilayani dengan baik, itu memalukan. Siri'mi, masa rumah sakit sendiri bikin malu warganya." (Perawat 5)

Dimensi lain dari OCB juga tampak jelas. Nilai Sipakatau (saling menghargai) dan Bajikangangi tallanga na towalia (memberi kenyamanan dan semangat membara) memperkuat *altruism* dan *courtesy*, yaitu sikap peduli dan komunikasi ramah kepada pasien, seperti ditegaskan Informan Kunci 3.

"Kepuasan pasien itu adalah kebahagiaan kami, jadi walau capek, kalau pasien tersenyum artinya nama baik rumah sakit juga terjaga." (Informan Kunci 3)

Sementara itu, prinsip A'bulo Sibatang (solidaritas) dan Ku Alleangngi Tallanga (rela berkorban) memperkuat *civic virtue*, yakni kesadaran bahwa reputasi adalah tanggung jawab bersama, tercermin dari kebersamaan tenaga kesehatan yang saling menopang dalam keterbatasan, seperti ditegaskan Kabid Keperawatan;

"Disini kami harus kompak, kalau ada kekurangan kami tutup sama-sama, kalau ada masalah diselesaikan bersama, karena yang dipertaruhkan bukan nama pribadi, tapi nama rumah sakit." (Informan Kunci 2)

Adapun dimensi *sportsmanship* tampak dari sikap menerima keterbatasan dengan lapang dada tanpa memperburuk keadaan, di mana informan mengakui UPT RSUD Lanto Dg Pasewang masih tertinggal namun tetap optimis membangun reputasi lewat akreditasi dan tata kelola BLUD:

"Pondasi sudah saya letakkan, dari segi pelayanan sudah diakui apa bentuknya? Akreditasi. Kalau tidak terakreditasi artinya ilegal dong... maka kita harus meyakinkan bahwa BLUD itu penting, supaya bisa manage keuangan dengan baik, dan ujung-ujungnya meningkatkan mutu layanan." (Informan Kunci 1)

Dengan demikian, ancaman reputasi UPT RSUD Lanto Dg Pasewang dapat ditekan melalui internalisasi budaya Makassar yang tercermin dalam perilaku OCB. Dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *courtesy*, dan *sportsmanship* nyata dalam kerja keras, solidaritas, empati, komunikasi, dan optimisme perawat serta pimpinan,

sehingga reputasi rumah sakit menjadi simbol *siri'* atau harga diri kolektif yang dijaga bersama.

"Sangat penting, karna kalau reputasi RS turun nanti juga dampak ke RS toh nanti pasien tidak mau lagi datang kesini jadi kita memang kita lebih ke harus bagus pelayanan yang diberikan." (Informan Kunci 2)

Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

"Sangat penting, kenapa? Karna reputasi atau citranya rumah sakit itu mempengaruhi pandangannya masyarakat, makanya kami bekerja keras, melayani dengan hati, bekerja keras sekali untuk memberikan yang terbaik untuk pasien demi mengembalikan citranya rumah sakit yang dulu itu jelek sekali sampai masyarakat banyak sekali yang berobat ke bantaeng." (Perawat, 6)

"Bagi saya, sebagai perawat disini reputasi rumah sakit sangat penting, karna kalau bagus reputasinya rumah sakit bakalan mengundang masyarakat untuk berobat kesini, sebaliknya kalau rumah sakit jelek citranya akan membuat masyarakat pindah ke rumah sakit lain, makanya kami selalu berusaha keras untuk bagaimana kami bisa selalu menjaga citranya rumah sakit agar pasien tidak alagi pindah atau berobat kerumah sakit lain." (Perawat, 7)

"Reputasi sangat penting, kayak dulu itu reputasi rumah sakit lanto jelek sekali dimata masyarakat, jadi banyak yang berobat ke bantaeng, untungnya sekarang sudah mulai membaikmi, dan alhamdulillah banyakmi lagi pasien yang berobat kesini." (Perawat, 4)

Reputasi UPT RSUD Lanto Dg Pasewang sempat buruk karena insiden dan mutu layanan yang tidak sesuai, membuat masyarakat enggan berobat. Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi untuk meningkatkan mutu, memberi kenyamanan, dan mengubah pandangan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh informan kunci saat diwawancarai tentang menjaga reputasi rumah sakit sebagai berikut:

"Untuk menjaga reputasi rumah sakit yah tentunya kita selalu berusaha untuk meningkatkan mutu layanan rumah sakit, bagaimana masyarakat bisa merubah pandangannya yang dulunya tidak ingin berobat krumah sakit karna citra yang buruk atau pelayanan yang buruk. Jadi dengan selalu di lakukannya monitoring dan juga evaluasi setiap bulannya semoga bisa tetap meningkatkan mutu layanan serumah sakit sehingga masyarakat bisa mempercayakan lagi rumah sakit." (Informan Kunci 1)

"Jadi disini motto nya kami kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami. Jadi disini kami itu lebih sering banyak-banyak ajak berkomunikasi pasien ataupun keluarga buat dia nyaman sama kita juga, jadi kita juga harus pintar-pintar ambil hatinya." (Informan Kunci 3)

Berkaca dari penurunan reputasi sebelumnya, UPT RSUD Lanto Dg Pasewang berupaya meningkatkan citra dengan strategi yang ditekankan pimpinan, yakni mengingatkan staf akan peran penting mereka dalam mutu pelayanan, membangun image baru, mengubah pandangan masyarakat, dan memastikan pasien mau berobat kembali melalui pelayanan sesuai SOP tanpa membedakan BPJS atau umum. Hal ini diungkapkan oleh informan kunci saat diwawancarai tentang usaha atau strategi dalam meningkatkan reputasi rumah sakit sebagai berikut:

“Saya selalu tekankan bahwa semua unit sama pentingnya, termasuk cleaning service yang berperan menjaga citra rumah sakit. Reputasi rumah sakit pernah buruk, sehingga kini kami fokus membangun kembali image positif, yang memang butuh waktu panjang. Contohnya RS Haji yang dulu dikenal sebagai RS kusta, kini berhasil melakukan rebranding. Karena itu, setiap kritik dipandang sebagai bentuk kepedulian, bukan untuk menjatuhkan, sehingga arahan atau perbaikan segera ditindaklanjuti.” (Informan Kunci 1)

“Selain menjalankan tugas, teman-teman di pelayanan memperlakukan pasien layaknya keluarga tanpa membedakan BPJS atau umum. Fokusnya adalah kepuasan pasien, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.” (Informan Kunci 2)

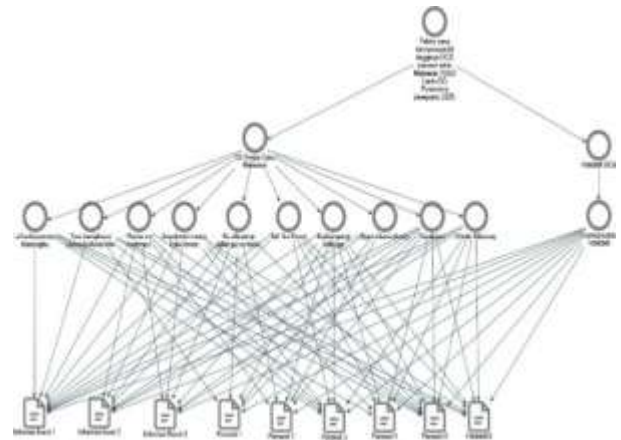
Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Kami sangat memperhatikan kenyamanan pasien. Selalu memberikan yang sebaik yang kita mampu. Juga selalu menerapkan senyum salam sapa sopan santun walaupun kita semua ini terkenal dengan watak yang cukup keras yah tapi kepedulian kita untuk sesama itu sangat tinggi.” (Perawat, 3)

“Kami selalu berusaha menjaga kenyamanan pasien, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak membedakan, kami juga selalu menanyakan ke pasien apa-apa yang mereka butuhkan agar tidak merasa ke kurangan dan merasa puas dengan apa yang kami berikan.” (Perawat, 5)

“Kami selalu berusaha melayani pasien dengan pelayanan yang prima, kami selalu sabar dan ikhlas dalam menjalankan tugas kami, agar apa yang kami berikan ke pasien juga dirasakan sama mereka, karna kepuasan pasien bisa meingkatkan reputasinya rumah sakit, dan menghilangkan berita-berita diluar sana yang menjelek-jelekkan rumah sakit kami.” (Perawat,7)

6. Demographic Variable pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor demografis seperti umur, gender, dan pendidikan tidak menjadi sumber diferensiasi kerja perawat di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, melainkan dikelola melalui nilai budaya Makassar yang memperkuat perilaku OCB. Meski literatur menyebutkan berbagai faktor demografis dapat memengaruhi dinamika kerja³¹, temuan lapangan menunjukkan variabel tersebut dinetralisir oleh prinsip Sipakatau, A'bulo Sibatang, Siri' Na Pacce, Teai Mangkasara', dan Le'ba Kusuronna Biseangku. Project map memodelkan aliran dari "Faktor Umum yang Meningkatkan OCB Perawat Makassar" → "Variabel OCB" → "Demographic Variable", menegaskan bahwa perbedaan demografis tidak memicu diskriminasi, melainkan memperkuat kohesi tim.

“Kalau untuk pembagian kerja, kami disini tidak pernah membedakan-bedakan yah untuk tenaga perawat, tidak memandang bagaimana gender atau umurnya, yang penting mereka bisa mengerjakan tanggung jawabnya. Tapi kalau temannya membutuhkan bantuan pasti mereka saling bantu, saya selalu pantau mereka itu, mereka sangat tekun dalam bekerja.” (Informan Kunci 1)

“Kalau untuk dilihat dari gender atau senior junior itu kami tidak adaji disini, disini kami sesuai dengan kebutuhan nda ada laki-laki harus diruangan ini pokonya sesuai dengan kebutuhan tenaganya yang kurang kita kasih masuk disitu.” (Informan Kunci 2)

“Kalau pembagian kerja disini dibagi berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing yah, tapi misalnya ada rekan yang membutuhkan bantuan atau terbatasnya petugas yah kita sering juga membantu, misalnya ada pasien yang tiba-tiba harus di operasi lebih dari 5 yah, biasanya kita saling membantu.” (Informan Kunci 3)

Hal ini juga diungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

"Tidak ada pembagian tugas berdasarkan gender, senioritas, atau pendidikan. Jika satu tim kewalahan, tim lain ikut membantu."
(Perawat, 4)

"Pekerjaan tidak dibeda-bedakan, semua saling membantu jika ada rekan yang kesulitan." (Perawat,6)

“Tidak ada pembagian tugas berdasarkan gender atau senioritas. Semua tim saling mendukung dan membantu ketika ada yang kewalahan.” (Perawat,7)

Walaupun terdapat perbedaan umur, gender, dan pendidikan, perawat UPT RSUD Lanto Dg Pasewang tetap kompak bekerja sama karena sistem rumah sakit menuntut kebersamaan. Kekompakan ini dipengaruhi prinsip Makassar A’bulo Sibatang yang menekankan kerja sama, interaksi baik, dan etika, selaras dengan indikator OCB *altruism*, *sportsmanship*, dan *courtesy*. Hal ini diungkapkan oleh informan kunci saat diwawancarai tentang kerja sama meski ada perbedaan tersebut, sebagai berikut:

“Kami bekerja dalam tim tanpa mempermasalahkan perbedaan umur, gender, atau pendidikan. Rasa peduli dan saling menghargai tinggi, serta terbiasa saling berbagi pengetahuan.” (Informan Kunci 1)

“Tidak ada perbedaan perlakuan berdasarkan senioritas atau umur, semua kompak dalam pekerjaan meski di luar tetap punya kelompok masing-masing.” (Informan Kunci 2)

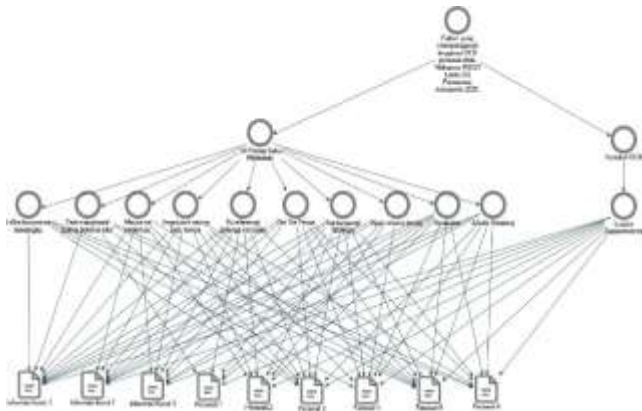
“Semua pekerjaan dilakukan bersama dalam tim, berjalan baik, dan ditopang saling membantu.” (Informan Kunci 3)

Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Teman-teman perawat di sini solid, tidak ada kubu-kubuan. Semua saling membantu tanpa membedakan senioritas, pendidikan, atau gender. Jika ada tim kewalahan, tim lain siap membantu, bahkan sering pulang terlambat demi menyelesaikan pekerjaan bersama.” (Perawat,1)

Wawancara menunjukkan bahwa perbedaan umur, gender, dan pendidikan tidak menghambat kinerja tim perawat UPT RSUD Lanto Dg Pasewang. Mereka bekerja “by system”, saling menolong tanpa membedakan senioritas, dan menjaga hubungan harmonis melalui koordinasi yang sopan. Nilai budaya Makassar seperti A’bulo Sibatang, Sipakatau, Siri’ Na Pacce, dan Bajikangangi menjiwai perilaku OCB: *altruism* (bantu lintas tim), *courtesy* (menghormati rekan), *sportsmanship* (tangguh tanpa banyak keluhan), *conscientiousness* (disiplin melampaui standar), dan *civic virtue* (aktif dalam rapat dan berbagi pengetahuan). Solidaritas ini memastikan mutu pelayanan tetap terjaga meski beban kerja tinggi dan komposisi demografis beragam.

7. Leader Supportiveness pada perawat Etnis Makassar UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto



Leader supportiveness didefinisikan sebagai sejauh mana pemimpin mendorong partisipasi dalam pelatihan, inovasi, perolehan pengetahuan, serta memberikan pengakuan kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan³². Di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang, dukungan ini tampak dalam motivasi rutin, diskusi terbuka, monitoring pekerjaan, dan pemberian reward yang menumbuhkan perilaku OCB. Pimpinan menekankan pentingnya kepercayaan dan apresiasi untuk semua unit, selaras dengan prinsip Sipakatau yang menghargai setiap peran tanpa subordinasi. Hal ini di diungkapkan oleh informan kunci saat di wawancarai tentang Bagaimana pimpinan memberikan dukungan untuk perawat dalam bekerja, sebagai berikut:

“Semua tenaga, dari petugas kebersihan hingga pimpinan, sama pentingnya bagi rumah sakit. Karena itu, mereka selalu diberi arahan dan motivasi untuk bekerja profesional demi kualitas pelayanan.” (Informan Kunci 1)

“Pimpinan selalu mendukung pegawai dengan mendengarkan kebutuhan mereka agar pekerjaan lancar.” (Informan Kunci 2)

“Dukungan diberikan lewat edukasi, sharing kendala, mencari solusi, serta motivasi agar suasana kerja tetap nyaman.”(Informan Kunci 3)

Dukungan pimpinan di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang tampak dari pemberian kepercayaan penuh kepada perawat untuk menyelesaikan tugas sesuai SOP disertai monitoring dan evaluasi berkala, sehingga tumbuh rasa tanggung jawab dan *conscientiousness*. Pimpinan rutin mendengarkan keluhan, memberi arahan, serta mencari solusi, mencerminkan *courtesy* yang menjaga keharmonisan kerja. Informan kunci 2 dan 3 menegaskan bahwa diskusi dan sharing penting untuk menjaga semangat, sementara perawat menyebut pimpinan selalu menanyakan kondisi kerja secara langsung saat keliling ruangan. Hal ini memperkuat nilai budaya A’bulo Sibatang dan Bajikangangi yang mendukung perilaku OCB berbasis kepedulian terhadap orang lain.

Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Kami disini bersyukur sekali karna direktur kami disini orangnya visioner, pintar dan

juga disiplin. Baik sekali pimpinannya juga, kami setiap apel pasti selalu diberikan motivasi dalam bekerja, selalu juga ditanyakan apa-apa kendalanya selama bekerja kalau beliau keliling ruangan.” (Perawat, 5)

“Setiap pagi pasti kami apel, dan diberikan motivasi dalam bekerja, kami juga selalu mendengarkan karna pimpinan juga menyampaikannya dengan baik tidak pake urat hahaha” (Perawat, 6)

“Atasan selalu berkoordinasi dengan kami selalu juga menanyakan perkembangan dan memang beliau sering memotivasi baik teman-teman di manajemen maupun teman-teman yang di bawah.” (Perawat, 3)

“Kalau dukungan ada dari pimpinan, selalu juga tanyakan bagaimana perkembangan teman-teman bemana kinerjanya apakah amanji atau bagaimaana kalau pimpinana bagusji artinya mendukung juga.” (Perawat,1)

Pemimpin memberikan kepercayaan penuh kepada perawat sehingga mereka percaya diri menjalankan tugas, namun tetap disertai monitoring dan evaluasi. Hal ini diungkapkan oleh informan kunci saat diwawancarai tentang dalam mengerjakan tugas apakah anda memberikan kepercayaan kepada perawat untuk menyelesaikan pekerjaannya, sebagai berikut:

“Pegawai diberi kepercayaan dengan tetap dimonitor dan dievaluasi. Hasil kerja didokumentasikan dan dibagikan di grup sebagai bentuk apresiasi dan motivasi, sehingga mereka merasa penting bagi rumah sakit.” (Informan Kunci 1)

“Pegawai dipercaya melaksanakan tugasnya agar lebih percaya diri, namun tetap dipantau melalui monitoring.” (Informan Kunci 2)

“Pekerjaan dilakukan dalam tim dengan saling percaya dan membantu. Jika ada yang berhalangan, tugas dibagi ulang agar tetap terselesaikan.” (Informan Kunci 3)

Dukungan pimpinan tampak dari konsistensi memberi motivasi, apresiasi, dan pengakuan publik melalui dokumentasi kerja di grup rumah sakit, yang menumbuhkan semangat serta kebanggaan perawat terhadap unitnya. Praktik ini mendorong dimensi altruism karena perawat terdorong saling membantu dan menutupi kekurangan rekan kerja, sejalan dengan nilai Siri’ Na Pacce yang menekankan empati dan tanggung jawab bersama. Ketegasan dan kedisiplinan pimpinan juga memperkuat sportsmanship, membuat perawat tetap bersemangat dan profesional meski menghadapi keterbatasan. Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Ohiya kita kan di tugaskan berarti diberikan kepercayaan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan nya kita jadi memang ketika kita diberikan kepercayaan kita harus

melaksanakan dengan baik juga kan.” (Perawat, 1)

“Kami disini merasa di bebaskan untuk mengerjakan tugas, selalu diberikan arahan juga, selalu di kasi nasehat, jadi kita juga merasa kalau kita ini harapan terbesarnya pimpinan untuk memajukan rumah sakit.” (Perawat,5)

“Untuk pekerjaan disini, pastinya kita lebih tahu apa yang harus dan sebaiknya kita kerjakan untuk memajukan rumah sakit, kami selalu diberikan kepercayaan juga sama pimpinan kalau kami semua bisa mengerjakan pekerjaan kami dengan baik, tentunya berdasarkan dengan aturan dan sop yang ada.” (Perawat, 6)

“Tentunya, kami diberikan kepercayaan, karan kami disini kan bekerja sesuai dengan aturan, ada SOP yang harus kami jalankan sebagai perawat, jadi pimpinan selalu memberikan kepercayaan buat kami, di berikan motivasi dan selalu mendukung kami juga.” (Perawat, 7)

Pimpinan UPT RSUD Lanto Dg Pasewang memotivasi dengan menekankan semua unit sama penting, memberi apresiasi lewat dokumentasi kerja di grup, dan menerapkan prinsip Sipakatau agar karyawan Makassar merasa dihargai serta bekerja harmonis. Hal ini di diungkapkan oleh informan kunci saat di wawancarai tentang Bagaimana pemimpin memberikan dukungan atau motivasi kepada perawat, sebagai berikut:

“Semua unit sama pentingnya, termasuk cleaning service. Setiap hasil kerja didokumentasikan dan dibagikan di grup sebagai bentuk apresiasi dan motivasi agar mereka merasa bangga serta bernilai bagi rumah sakit.” (Informan Kunci 1)

“Pemimpin memberi arahan, mengadakan diskusi, mendengarkan keluhan, serta memotivasi agar pegawai tetap semangat bekerja.” (Informan Kunci 2)

“Motivasi diberikan melalui arahan, penilaian, dan reward, di mana yang rajin mendapat insentif lebih banyak dibanding yang sering mengabaikan tanggung jawab.” (Informan Kunci 3)

Hal ini di juga di ungkapkan oleh beberapa perawat yang di wawancarai oleh peneliti di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto, sebagai berikut:

“Pimpinan setiap breafing di beri motivasi, pokonya setiap hariji mengingatkan. Di suruhki juga upload itu kegiatanta di grup setiap hari, kayak laporan ki di grup.” (Perawat,1)

“Alhamdulillah kami kan ada rapat bulanan tiap akhir bulan disitu biasa pimpinan berikan apa lagi semangat bekerja apresiasi dan motivasi juga ucapan terimakasih sudah bekerja dengan baik atau misalnya sama sekali capaiannya kami tercapai tidak ada komplein seperti itu” (Perawat,5)

Direktur dan pimpinan lain, selalu memberikan motivasi setiap hari kalau lagi

apel, lagi rapat atau di adakan pertemuan untuk mengevaluasi pekerjaan kami. Beliau selalu ingatkan kami, jangan pernah ada yang merasa paling menonjol di rumah sakit, kita semua sama-sama penting, beliau juga selalu menyampaikan kalau ada masalah atau ada kegiatan langsung laporkan ke grup besar saja agar semua bisa sharing.” (Perawat, 6)

Leader supportiveness di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang selaras dengan teori dan dikuatkan budaya Makassar melalui prinsip Sipakatau, Siri’ Na Pacce, A’bulo Sibatang, dan Macca na Malempu’, mendorong seluruh dimensi OCB serta menumbuhkan loyalitas, tanggung jawab, dan dedikasi tinggi perawat bagi keberhasilan rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perawat etnis Makassar di UPT RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto menunjukkan perilaku OCB yang tinggi karena didorong oleh kombinasi workplace variables, kebijakan HRM yang transparan, nilai budaya Makassar seperti Sipakatau, Siri’ Na Pacce, dan A’bulo Sibatang, serta dukungan pimpinan yang suportif. Faktor kontekstual dan reputasi rumah sakit turut memperkuat motivasi dan solidaritas tim, sementara perbedaan demografis tidak memengaruhi kinerja. Secara keseluruhan, lingkungan kerja harmonis, kepatuhan terhadap SOP, dan penerapan nilai budaya menciptakan perawat yang disiplin, kooperatif, empatik, dan berorientasi pada mutu layanan serta keselamatan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini, terutama atas Pendanaan Program Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2025 yang diberikan oleh Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi dan pihak rumah sakit yang sukarela untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Prastiyani April Liya. Kepuasan Kerja dan Konsekuensinya Terhadap *Organizational Citizenhip Behaviour (OCB)* dan Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Sogaten Madiun. 2017;

Kuchinke, K. P., Ardichvili, A., Borchert, M., Cornachione, E. B., Cseh, M., Kang, H. S., Oh, S., Polanski, A., Tynaliyev, U., & Zav’jalova, E. *Work meaning among mid-level professional employees: A study of the importance of work centrality and extrinsic and intrinsic work goals in eight countries.*

Asia Pacific Journal of Human Resources. 2011; 49(3), 264–284.

- Runtu, D.Y.N. dan Widyarini, M.M. Nilam. Iklim Organisasi, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Pada Perawat. *Jurnal Psikologi.* 2009; Volume 2, No. 20.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. B. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences.* USA: SAGE Publication, Inc. 2006;
- Alahakone, M. R. *Organizational Citizenship Behavior : Motives and Strategic Potential* *Organizational Citizenship Behavior : Motives and Strategic Potential.* 2006; 1–15.
- Podsakoff and MacKenzie. *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research.* *Journal of Management.* 2000;
- Mohanty, J., & Rath, B. P. *Influence of Organizational Culture on Organizational Citizenship Behavior: A Three-Sector Study.* *Global Journal of Business Research.* 2012;
- Kloutsiniotis, P. V., & Mihail, D. M. *The effects of high performance work systems in employees’ service-oriented OCB.* *International Journal of Hospitality Management.* 2020;
- Ananda, R., Sidin, I., & Abdullah, T. Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Di Rs Swasta Dan Rs Pemerintah *Difference Effect of Organizational Climate and Perceived Organizational Support Towards Employee’ S Organizational Citizenship Behavior in Private and Public.* 2019; JKMM, 2(1), 70–83.
- Lin, L. H., & Ho, Y. L. Guanxi and OCB: The Chinese Cases. *Journal of Business Ethics.* 2010; 96(2), 285–298.
- Obeidat, B., Shannak, R. O., & Jarrah, I. *Toward Better Understanding for Arabian Culture : Implications Based on Hofstede’ s Cultural Model.* *European Journal of Social Sciences.* 2012; 28(4), 512– 522.
- Omar, A. T., & Amat, A. Etika Kerja Etnik Bugis di Sabah: Satu Kajian di Organisasi Awam. *Journal of the Centre for the Promotion of Knowledge & Language Learning.* 2017; 25, 75–86.
- Sidin, A. I., Rhaptyalyani, H., & Della. Perilaku Organisasi (Vol. 53, Issue 9). In CV Literasi Nusantara Abadi. 2021;
- Afrianti, Sri Yuyun. Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat di RSUD Lanto Dg Pasewang Jeneponto. 2019;
- Sidin, A. I., Arifah, N., Iswary, E., Kalsum, U., & Insani, I. N. *The Effect Of Tribal Cultural Values Of Bugis , Makassar , Toraja , And Mandar Nurses And Tenure On Organizational Citizenship Behavior (OCB).* 2021; 12(03), 2629–2633.
- Turnipseed, D. *Users who downloaded this article also downloaded : Organization citizenship behaviour : an examination of the influence of the workplace.* 1998;

- Joel Adame Tinti, Metodista, U., & Paulo, D. S. *The impact of human resources policies and practices on organizational citizenship behaviors*. 2017;
- Sidin, A. I., Thamrin, Y., & Mahmudah, R. *The Influence Of Leader Member Exchange LMX) Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. 2020; Nu. 3(1).
- Blakely, G. L. *The Effects of Nationality Work Role Centrality , and Work Locus of Control on Role Definitions of OCB*. 2004;
- Cantisano, G. T., León, J. A. M., & Domínguez, J. F. M. *Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones: Sus efectos sobre las conductas de ciudadanía*. Interamerican Journal of Psychology. 2008; 42(2), 363–370.
- Tang TL and Ibrahim AHS. *Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public*. 1998;
- Konovsky, M. A., & Organ, D. W. *Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior*. 1996; 17(April 1995), 253–266.
- Guzeller, C. O., & Celiker, N. *Examining the Relationship between Organizational Commitment and Turnover Intention via a Meta-Analysis*. International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research. 2020;14, 102-120.
- Cohen, A., & Avrahami, A. *The Relationship between Individualism , Collectivism , the Perception of Justice , Demographic Characteristics and Organisational Citizenship Behaviour*. 2006; 26(8), 889–901.
- Sri Indarti, Solimun Solimun, Adji Achmad Rinaldo Fernandes, Wardhani Hakim, A. Article information : *The Effect of OCB In Relationship Between Personality , Organizational Commitment and Job Satisfaction To Performance*. 2016;
- Meierhans, D., Rietmann, B., & Jonas, K. *Influence of fair and supportive leadership behavior on commitment and organizational citizenship behavior*. Swiss Journal of Psychology. 2008; 67(3), 131–141.
- Sidin AI, Thamrin Y, Mahmudah R. Pengaruh Lama Kerja terhadap Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat Suku Bugis di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Labuang Baji. J MKMI. 2019;15:220-7.
- Moos, R. H. (1994). *Work Environment Scale Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Campbell, A., Converse, et al. (1976). *The Quality Of American Life: Perceptions, Evaluations, and Satisfaction*. New York: Russel Sage. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.11.014>
- Basuki, B., Widyanti, R., Yulianti, F., & Lamsah, L. (2021). Pengaruh Praktik Sumber Daya Manusia Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 102–115. <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i1.4688>
- Setiawan Anita, Karlina, Deborah (2017) “Analisis Perbedaan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dilihat Dari Faktor Demografis”. Universitas kristen petra.3-6
- Prabu, D. T. W. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 104–117.