

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PEMBELAJARAN ORGANISASI
DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* BERORIENTASI LAYANAN PERAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SOEDIRAN MANGUN
SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI, PROVINSI JAWA TENGAH**



Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PEMBELAJARAN ORGANISASI
DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* BERORIENTASI LAYANAN OERAWAT
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SOEDIRAN MANGUN
SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI PROVINSI JAWA TENGAH**

**SUKATNO
7647130230**

sukatnoypc@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945. Pemberian pelayanan kesehatan oleh rumah sakit umum menekankan pada *service delivery system*. Dilingkungan rumah sakit sikap *Organizational Citizenship Behavior* sangat dibutuhkan guna mencapai layanan yang lebih efektif, memberikan kualitas layanan yang lebih baik, membangun interaksi pelanggan yang lebih ramah, dan menawarkan pemikiran yang lebih inovatif tentang layanan untuk melayani pelanggan dengan lebih baik dan mencetak kepuasan pelanggan yang lebih besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan path analysis, jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei dengan menyebarkan instrumen berupa kuisioner. Populasi penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso yang berjumlah 302 perawat dengan sampel sebanyak 172 perawat. Hasil penelitian menunjukkan koefisien jalur dari beberapa variabel yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* diantaranya budaya organisasi, pembelajaran organisasi dan keterlibatan kerja. Novelty dalam penelitian ini adalah ditemukan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi secara dominan oleh keterlibatan kerja yang diterimanya dengan besaran koefisien jalur sebesar 0.378 dengan indikator terbesar yaitu identifikasi psikologis.

Kata kunci: Budaya organisasi, pembelajaran organisasi, keterlibatan kerja dan *organizational citizenship behavior* berorientasi layanan.

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL
LEARNING AND WORK INVOLVEMENT ON SERVICE-ORIENTED
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR NURSE AT dr. SOEDIRAN
MANGUN SUMARSO, WONOGIRI DISTRICT, CENTRAL JAVA PROVINCE**

SUKATNO

7647130230

sukatnoypc@gmail.com

ABSTRACT

Health is one of the basic needs of citizens guaranteed by the 1945 Constitution. The provision of health services by public hospitals emphasizes the service delivery system. In a hospital environment, Organizational Citizenship Behavior are urgently needed to achieve more effective service, provide better service quality, build friendlier customer interactions, and offer more innovative thinking about service to serve customers better. better and score greater customer satisfaction. This study uses a path analysis approach, a type of quantitative research with a survey method by distributing an instrument in the form of a questionnaire. The population of this study was nurses at the Regional General Hospital dr. Soediran Mangun Sumarso, totaling 302 nurses with a sample of 172 nurses. The results showed the path coefficients of several variables related to organizational citizenship behavior including organizational culture, organizational learning, and work involvement. The novelty in this study is that it is found that service-oriented organizational citizenship behavior is dominantly influenced by the work involved it receives with a path coefficient of 0.378 with the largest indicator, namely psychological identification.

Keywords: *Organizational culture, organizational learning, work involvement, and service-oriented organizational citizenship behavior.*

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA DISERTASI/
PROMOSI DOKTOR**

| | |
|--|--|
| Promotor  Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd. Tanggal | Co-Promotor  Dr. Rd Tuty Sariwulan, M.Si. Tanggal |
|--|--|

| NAMA | TANDA TANGAN | TANGGAL |
|---|--|------------|
| Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd. (Ketua) ¹ |  | 9-2-2021 |
| Prof. Dr. Hamidah, S.E., M.Si. (Sekretaris) ² |  | 05-02-2021 |

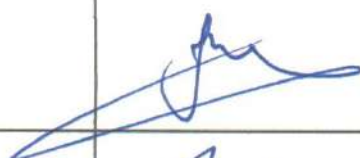





Nama : Sukatno
 No. Registrasi : 7647130230
 Tanggal Lulus :

¹ Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta
² Koordinator Program Studi S3 Ilmu Manajemen



**BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Sukatno
 No. Registrasi : 7647130230
 Program Studi : Ilmu Manajemen

| No. | NAMA | TANDA TANGAN | TANGGAL |
|-----|---|--|--------------|
| 1 | Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd. (Ketua) |  | 9 - 2 - 2021 |
| 2 | Prof. Dr. Hamidah, S.E., M.Si. (Sekretaris) |  | 05/02/2021 |
| 3 | Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd. (Promotor) |  | |
| 4 | Dr. Rd Tuty Sariwulan, M.Si. (Co-Promotor) |  | 1-2-2021 |
| 5 | Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D. (Penguji) |  | |
| 6 | Prof. Dr. Anis Eliyana, S.E., M.Si. (Penguji Luar) |  | |



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor Ilmu Manajemen dari Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 25 Januari 2021







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sukatno
NIM : 7647130230
Fakultas/Prodi : Pascasarjana/Ilmu Manajemen
Alamat email : sukatnoypc@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PEMBELAJARAN ORGANISASI DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR BERORIENTASI LAYANAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI, PROVINSI JAWA TENGAH

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Januari 2021

Penulis

(Sukatno)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha mengenggam jiwa manusia, yang telah memberikan segala Rahman dan Rahim-Nya kepada peneliti sehingga peneliti masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan disertasi dengan judul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, PEMBELAJARAN ORGANISASI DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* BERORIENTASI LAYANAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI, PROVINSI JAWA TENGAH”**. Ucapan banyak terima kasih kepada orang tua, mertua, istri, menantu, dan anak-anak peneliti yang telah memberikan bantuan moril serta material yang tidak ternilai. Semoga selalu mendapat Ridho Allah SWT. Amiin. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan yakni kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd selaku Direktur Pascasarjana UNJ.
3. Prof. Dr. Hamidah, SE, M.Si, Selaku Koorprodi S3 Ilmu Manajemen.
4. Prof. Dr. Maruf Akbar M.Pd Selaku Promotor.
5. Dr. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si, sebagai Co-Promotor.
6. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M, Ph.D, selaku penguji.
7. Prof. Dr. Anis Eliyana, SE, M.Si, selaku penguji luar.
8. Joko Sutop, Selaku Bupati Wonogiri.
9. Dr. Setyarini, M.Kes Plt. Kepala RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso.

Terima kasih kepada semuanya yang tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menulis disertasi. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pihak yang berkecimpung dalam bidang pendidikan pada umumnya.

Jakarta, Januari 2021

Sukatno



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| PERSETUJUAN PANITIA UJIAN | v |
| BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI | vii |
| LEMBAR PERNYATAAN | ix |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | xi |
| KATA PENGANTAR | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Pembatasan Penelitian..... | 9 |
| C. Rumusan Masalah..... | 9 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| E. Kebaruan Penelitian (<i>State of The Art</i>)..... | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Teori..... | 13 |
| 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan..... | 13 |
| 2. Budaya Organisasi..... | 21 |
| 3. Pembelajaran Organisasi..... | 31 |
| 4. Keterlibatan Kerja..... | 51 |
| B. Penelitian yang Relevan..... | 56 |
| C. Kerangka Berpikir..... | 63 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 77 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 79 |
| B. Metode Penelitian..... | 79 |

| | |
|---|-----|
| C. Populasi dan Sampel | 80 |
| D. Penyusunan Instrumen Penelitian | 81 |
| 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan..... | 81 |
| 2. Budaya Organisasi..... | 83 |
| 3. Pembelajaran Organisasi | 85 |
| 4. Keterlibatan Kerja | 88 |
| E. Teknik Analisis Data | 89 |
| F. Hipotesis Statistik..... | 92 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian..... | 95 |
| 1. Deskripsi Data | 95 |
| 2. Pengujian Persyaratan Analisis | 105 |
| 3. Pengujian Model..... | 119 |
| 4. Perhitungan Koefisien Jalur | 126 |
| 5. Pengujian Hipotesis..... | 129 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 137 |
| C. Novelty | 179 |
| D. Keterbatasan Penelitian | 180 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 181 |
| B. Implikasi..... | 183 |
| C. Saran-saran | 184 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 189 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 199 |
| RIWAYAT HIDUP | 383 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 1.1 | Capaian Kinerja Tahun RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso | 2 |
| Tabel 1.2 | Kinerja Rawat Inap RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso | 3 |
| Tabel 2.1 | Perbedaan antara Organisasi Pembelajar dan Pembelajaran Organisasi | 31 |
| Tabel 2.2 | Perbedaan Organisasi Pembelajar dan Pembelajaran Organisasi | 32 |
| Tabel 3.1 | Penyebaran Sampel..... | 80 |
| Tabel 3.2 | Kisi-kisi Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan..... | 81 |
| Tabel 3.3 | Kisi-kisi Instrumen Budaya Organisasi | 84 |
| Tabel 3.4 | Kisi-kisi Instrumen Pembelajaran Organisasi | 86 |
| Tabel 3.5 | Kisi-kisi Instrumen Keterlibatan Kerja..... | 88 |
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan (Y) | 95 |
| Tabel 4.2 | Rerata Dimensi dan Butir Pernyataan Variabel Y | 96 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi (X_1) | 98 |
| Tabel 4.4 | Rerata Dimensi dan Butir Pernyataan Variabel X_1 | 99 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Pembelajaran Organisasi (X_2) | 100 |
| Tabel 4.6 | Rerata Dimensi dan Butir Pernyataan Variabel X_2 | 101 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Frekuensi Keterlibatan Kerja (X_3) | 103 |
| Tabel 4.8 | Rerata Dimensi dan Butir Pernyataan Variabel X_3 | 104 |
| Tabel 4.9 | Rangkuman Statistik Deskriptif..... | 105 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Sederhana | 107 |
| Tabel 4.11 | Uji Keberartian Regresi Y atas X_1 | 108 |
| Tabel 4.12 | Uji Linieritas Regresi Y atas X_1 | 109 |
| Tabel 4.13 | Uji Keberartian Regresi Y atas X_2 | 109 |
| Tabel 4.14 | Uji Linieritas Regresi Y atas X_2 | 110 |
| Tabel 4.15 | Uji Keberartian Regresi Y atas X_3 | 110 |
| Tabel 4.16 | Uji Linieritas Regresi Y atas X_3 | 111 |
| Tabel 4.17 | Uji Keberartian Regresi X_3 atas X_1 | 111 |
| Tabel 4.18 | Uji Linieritas Regresi X_3 atas X_1 | 112 |
| Tabel 4.19 | Uji Keberartian Regresi X_3 atas X_2 | 112 |
| Tabel 4.20 | Uji Linieritas Regresi X_3 atas X_2 | 113 |
| Tabel 4.21 | Uji Keberartian Regresi X_2 atas X_1 | 113 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.22 Uji Linieritas Regresi X_2 atas X_1 | 114 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linearitas Regresi..... | 114 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Ganda..... | 115 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktur Model 1 | 116 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktur Model 2 | 116 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Autokorelasi Substruktur 1..... | 117 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Autokorelasi Substruktur 2..... | 117 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktur 1..... | 118 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktur 2..... | 119 |
| Tabel 4.31 Rangkuman Hasil Pengujian Koefisien Korelasi..... | 120 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Signifikan Koefisien Korelasi Parsial Antara X_1 Terhadap Y, jika X_3 Dikontrol..... | 121 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Signifikan Koefisien Korelasi Parsial Antara X_2 Terhadap Y, jika X_3 Dikontrol..... | 122 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Signifikan Koefisien Korelasi Parsial Antara X_1 Terhadap Y, jika X_2 Dikontrol..... | 123 |
| Tabel 4.35 Rangkuman Pengaruh Tidak Langsung X_1 Terhadap Y Melalui X_3 | 124 |
| Tabel 4.36 Rangkuman Pengaruh Tidak Langsung X_2 Terhadap Y Melalui X_3 | 125 |
| Tabel 4.37 Rangkuman Pengaruh Tidak Langsung X_1 Terhadap Y Melalui X_2 | 125 |
| Tabel 4.36 Hasil SPSS Model Pertama..... | 126 |
| Tabel 4.37 Hasil SPSS Model Kedua | 127 |
| Tabel 4.38 Hasil SPSS Model Ketiga | 128 |
| Tabel 4.39 Pengaruh Langsung Antar Variabel..... | 132 |
| Tabel 4.40 Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total | 136 |
| Tabel 4.41 Koefisien Determinasi Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan | 138 |
| Tabel 4.42 Besaran Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan..... | 138 |
| Tabel 4.43 Koefisien Determinasi Dimensi Budaya Organisasi..... | 139 |
| Tabel 4.44 Besaran Dimensi Budaya Organisasi..... | 140 |
| Tabel 4.45 Koefisien Determinasi Dimensi Pembelajaran Organisasi | 146 |
| Tabel 4.46 Besaran Dimensi Pembelajaran Organisasi | 147 |
| Tabel 4.47 Koefisien Determinasi Dimensi Keterlibatan Kerja | 151 |
| Tabel 4.48 Besaran Dimensi Keterlibatan Kerja..... | 151 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|-----|
| Gambar 2.1 | Terbentuknya Budaya Organisasi | 25 |
| Gambar 2.2 | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja dan Kepuasan | 27 |
| Gambar 2.3 | <i>Components Organization Learning</i> | 42 |
| Gambar 2.4 | <i>Organizational Learning Theory</i> | 48 |
| Gambar 2.5 | <i>Theory of Planned Behavior</i> | 64 |
| Gambar 2.6 | <i>Integrative Model of Organizational Behavior</i> | 65 |
| Gambar 3.1 | Model Konstelasi | 80 |
| Gambar 4.1 | Histogram Data <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan (Y) | 96 |
| Gambar 4.2 | Histogram Data Budaya Organisasi (X_1)..... | 98 |
| Gambar 4.3 | Histogram Data Pembelajaran Organisasi (X_2)..... | 101 |
| Gambar 4.4 | Histogram Data Keterlibatan Kerja (X_3)..... | 103 |
| Gambar 4.5 | Model Hubungan Struktural Antar Variabel..... | 119 |
| Gambar 4.6 | Diagram Jalur Empiris Model Struktural 1..... | 127 |
| Gambar 4.7 | Diagram Jalur Empiris Model Struktural 2..... | 128 |
| Gambar 4.8 | Diagram Jalur Empiris Model Struktural 3..... | 129 |
| Gambar 4.9 | Pengaruh Tidak Langsung X_1 Terhadap Y Melalui X_3 | 133 |
| Gambar 4.10 | Pengaruh Tidak Langsung X_1 Terhadap Y Melalui X_3 | 135 |
| Gambar 4.11 | Pengaruh Tidak Langsung X_1 Terhadap Y Melalui X_2 | 136 |
| Gambar 4.12 | Model Empiris Antar Variabel..... | 137 |
| Gambar 4.13 | Model <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berorientasi Layanan yang Sudah Dimodifikasi Peneliti | 179 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Instrumen Uji Coba | 201 |
| Lampiran 2 Data Hasil Uji Coba..... | 223 |
| Lampiran 3 Instrumen Penelitian | 245 |
| Lampiran 4 Data Hasil Penelitian | 265 |
| Lampiran 5 Persyaratan Analisis | 305 |
| Lampiran 6 Hasil Perhitungan | 317 |
| Lampiran 7 Pengujian Hipotesis | 329 |
| Lampiran 8 Surat-surat..... | 339 |

