



**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN
KEPERAWATAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI RSUD DEPOK**

SKRIPSI

DINDA NUR AINI

1810711084

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2022**



**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN
KEPERAWATAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI RSUD DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan**

DINDA NUR AINI

1810711084

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Dinda Nur Aini
NRP : 1810711084
Tanggal : 12 Juli 2022

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia di tuntutan dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Dinda Nur Aini)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Nur Aini

NIM : 1810711084

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 12 Juli 2022

Yang menyatakan,



Dinda Nur Aini

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Dinda Nur Aini

NIM : 1810711084

Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Judul : Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada program studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Sudiharto, S.Kp.,M.Kes.,RN

Ketua Penguji



Ns. Tatjana Siregar, M.M.,M.Kep

Penguji II

Dr. drg. Wahyu Sulistyadi, MARS

Dekan FIKES UPN Veteran Jakarta

Ditetapkan di : Jakarta



Ns. Nelly Febriani, M.Kep

Penguji III (Pembimbing)



Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep.MB

Ka. Prodi



Tanggal Seminar : 08 - Juli - 2022

HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANANN KEPERAWATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RSUD DEPOK

Dinda Nur Aini

Abstrak

Situasi pandemi COVID-19 membawa pengaruh besar pada beberapa sektor salah satunya di bidang kesehatan yaitu rumah sakit sebagai organisasi yang terfasilitasi pelayanan kesehatan. Perawat memiliki peran besar dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan dalam sebuah organisasi rumah sakit. Perilaku *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela perawat dalam bekerja yang meliputi *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* yang dapat dijadikan sebagai variabel untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan *organizational citizenship behavior* perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemi COVID-19 di RSUD Depok. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif *analitik korelational* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 perawat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner serta dianalisis menggunakan Uji *Chi Square*. Hasil uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan antara *altruisme* ($p=0.035$), *conscientiousness* ($p=0.000$), *sportsmanship* ($p=0.002$), *courtesy* ($p=0.000$) dan *civic virtue* (0.001) dengan kualitas pelayanan keperawatan, dan terdapat hubungan antara *organizational citizenship behavior* perawat ($p=0.000$) dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kualitas pelayanan keperawatan. Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap perbandingan sikap perilaku *organizational citizenship behavior* dengan kualitas pelayanan keperawatan saat terjadinya pandemi COVID-19 dengan setelah terjadi pandemi COVID-19.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Keperawatan, *Organizational Citizenship Behavior*, Perawat

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF NURSES WITH QUALITY OF NURSING SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN RSUD DEPOK

Dinda Nur Aini

Abstract

The COVID-19 pandemic has had a major impact on hospital institutions, which are organizations that are facilitated by health services, especially nurses as the frontline who have a major role in determining the quality of nursing services. Organizational citizenship behavior is a nurse's voluntary behavior at work which has several dimensions. The purpose of this study was to analyze the relationship between nurses' organizational citizenship behavior and the quality of nursing services during the COVID-19 pandemic at the Depok Hospital. This study used a correlational analytic descriptive research design using a cross-sectional approach and a total sampling technique with a total sample of 60 nurses. Collecting data using a questionnaire and analyzed using the Chi-Square Test. The results of statistical tests showed that there was a relationship between altruism ($p=0.035$), conscientiousness ($p=0.000$), sportsmanship ($p=0.002$), courtesy ($p=0.000$), civic virtue (0.001), and organizational citizenship behavior of nurses ($p= 0.000$) with the quality of nursing services. The concludes that there is a relationship between organizational citizenship behavior and the quality of nursing services. Recommendations for further researchers can research the comparison of organizational citizenship behavior with the quality of nursing services during the COVID-19 pandemic and after the COVID-19 pandemic.

Keywords: Nursing Service Quality, Organizational Citizenship Behavior, Nurse

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CK selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Dr. drg. Wahyu Sulistyadi, MARS selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ns. Wiwin Winarti, S.Kep., M. Epid, MN selaku Ketua Jurusan Keperawatan dan Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku Ketua Jurusan Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Ns. Nelly Febriani, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing serta memberikan saran yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi, dr. Devi Mayori, MKM selaku Direktur RSUD Depok, Kepala Bidang Keperawatan RSUD Depok, Kepala Ruangan RSUD Depok dan perawat RSUD Depok yang telah memberikan kesempatan dan membantu saya untuk melakukan penelitian. Penulis haturkan terima kasih kepada Ayahanda Kodim (Alm), Ibunda Yani Chahyani, Dimas dan Dwi Putri selaku kakak, Akbar Dilla Shanca serta sahabat yang senantiasa memberikan semangat, kasih sayang, doa yang tulus serta menjadi motivator terbaik.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar terciptanya skripsi yang lebih baik.

Jakarta, 12 Juli 2022

Penulis



(Dinda Nur Aini)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan	6
II.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
II.3 Manajemen Keperawatan	22
II.4 Perawat	26
II.5 COVID-19	30
II.6 KerangkaTeori	33
II.7 Tabel Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
III.1 Kerangka Konsep	37
III.2 Hipotesis.....	39
III.3 Definisi Operasional.....	40
III.4 DesainPenelitian.....	43
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian	43
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
III.7 Metode Pengumpulan Data	46
III.8 Instrumen Penelitian.....	47
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
III.10 Analisis Data	51
III.11 Etika Penelitian	57
III.12 Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
IV.1 Hasil Penelitian	60
IV.2 Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP.....	86
V.1 Kesimpulan	86
V.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.	Definisi Operasional	41
Tabel 3.	Sampel Penelitian.....	44
Tabel 4.	Kisi-Kisi Kuesioner B.....	48
Tabel 5.	Kisi-Kisi Kuesioner C.....	48
Tabel 6.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kuesioner)	50
Tabel 7.	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian (Kuesioner).....	51
Tabel 8.	Coding Variabel	52
Tabel 9.	Analisa Univariat	54
Tabel 10.	Analisa Bivariat.....	55
Tabel 11.	Distribusi Karakteristik Responden	60
Tabel 12.	Gambaran Perilaku Organizational Citizenship Behavior Perawat	61
Tabel 13.	Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	62
Tabel 14.	Analisis Hubungan Altruisme dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	63
Tabel 15.	Analisis Hubungan Conscientiousness dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	64
Tabel 16.	Analisis Hubungan Sportmanship dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	65
Tabel 17.	Analisis Hubungan Courtesy dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	65
Tabel 18.	Analisis Hubungan Civic Virtue dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	67
Tabel 19.	Analisis Hubungan Organizational Citizenship Behavior Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Depok	68

DAFTAR SKEMA

Skema.1	Kerangka Teori	33
Skema.2	Kerangka Konsep	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Penjelasan Penelitian.....
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 4	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Permohonan Izin Uji Validitas.....
Lampiran 6	Surat Balasan Izin Penelitian RSUD Depok.....
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol Depok
Lampiran 8	Surat <i>Etical Clereance</i> RSUD Depok
Lampiran 9	Kartu Monitoring Bimbingan
Lampiran 10	Hasil Uji SPSS.....
Lampiran 11	Lembar Persetujuan Sidang Akhir Skripsi
Lampiran 12	Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 13	Hasil Uji Turnitin