

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, L. L. B. 2002. 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of American Marketing Association*, 49(4), pp. 41–50. doi: 10.1128/jb.124.3.1269-1272.1975.
- Abagissa, J. 2021. 'The Assessment of Service Quality from Users ' Point of Views : The Case of Revenue Authority , Addis Ababa City Government'.
- Abarca, R. M. 2021. 'BAB II Tinjauan Teori. Kualitas pelayanan keperawatan', *skripsi*, pp. 2013–2015.
- Adhythya, N. 2020. 'Kualitas Pelayanan Publik'. doi: <https://doi.org/10.31219/osf.io/vcswk>.
- Agus Supinganto, Irwan Hadi, H. P. R. 2020. *Praktik Manajemen Keperawatan*. Panca Terra Firma.
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A. and Anwar, G. 2021. 'Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction', *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), pp. 7–19. doi: 10.22161/ijmpd.5.3.2.
- Anas Budi, D. W. 2019. 'Hubungan Antar Kepuasan Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Blud RSUD I La Galigo Kabupaten Luwu Timur', 8(5), p. 55.
- Anggoro, W. T., Aeni, Q. and Istioningsih, I. 2019. 'Hubungan Karakteristik Perawat Dengan Perilaku Caring', *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 6(2), p. 98. doi: 10.26714/jkj.6.2.2018.98-105.
- Anwar, A. 2021. 'Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan', *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(1), pp. 35–46. doi: 10.33395/juripol.v4i1.10963.
- Ardian, I., Nu, N. and Azizah, I. R. 2021. 'Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien', 7(2), pp. 86–96.
- Ariga, R. A. 2020. *Buku Ajar:Konsep Dasar Keperawatan*. CV. Budi Utama.
- Banunaek, C. D., Dewi, Y. E. P. and Andadari, R. K. 2021. 'Dilema Etik pada Profesionalisme Perawat terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), pp. 110–120. Available at: <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jkmk/article/view/1143>.

- Damanik, R. K. 2020. *Pengembangan Desain System Informasi Manajemen Keperawatan*. Edited by N. Pangesti. Malang: Ahlimedia Press.
- Depok, D. K. K. 2022. 'Info Covid-19 Kota Depok', *Portal Resmi Kota Depok*. Available at: <https://www.depok.go.id/>.
- Dewi, S. and Hidayati, F. 2015. 'Self-Compassion Dan Altruisme Pada Perawat Rawat Inap Rsud Kota Salatiga', *Empati*, 4(1), pp. 168–172.
- Diana, T. & 2013. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dwiastuti, R. 2017. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian*. Indonesia: Universitas Brawijaya Press.
- Eddy Roflin, P. 2022. *Metode Penelitian Kesehatan*. Penerbit NEM.
- Efend, M. A. 2021. 'Analisis Penerapan Standar Dokumentasi Keperawatan Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Gambiran', *Nuevos sistemas de comunicaci3n e informaci3n*, pp. 2013–2015.
- Fitrianasari, D., Nimran, U. and Utami, H. 2017. 'Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan', *Profit (Jurnal ...)*, 7, pp. 12–24. Available at: <http://www.ejournalfia.ub.ac.id/index.php/profit/article/view/296>.
- Hakim, A. 2017. 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda', *Jurnal Paradigma*, 4(3), pp. 151–162.
- Hani Subakti, D. 2021. *Riset Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan*. Media Sains Indonesia.
- Hani Tuasikal, Selpina Embuai, M. S. 2020. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Edited by A. Rozi. Banten: Desanta Muliavisitama.
- Harahap, F. 2021. 'Organizational Citizenship Behavior (OCB) Guru SMK Negeri 1 Angkola Timur', 4(3), pp. 93–101.
- Harlan, J. and Johan, R. S. 2018. *Metodologi Penelitian, Pusdik SDM Kesehatan*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Hastono, S. . 2016. *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Hendrastuti, E. S. 2021. *Etika Penelitian dan Publikasi Ilmiah*. Indonesia: PT Penerbit IPB Press.
- Heryana, A. 2020. 'Jumlah kelompok Fungsi Syarat data', *Universitas Esa Unggul*, (May), pp. 1–20. doi: 10.13140/RG.2.2.23266.15047.

- Hutabarat, M. M. A. 2021. 'Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat di RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran'.
- Imelda, L., Frans, S. and Tage, P. S. K. 2021. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu', *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), pp. 6–17.
- Informasi, P. D. 2017. *Infodatin : Situasi Tenaga Keperawatan Indonesia*.
- Irwan Fathurrochman. 2020. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Edited by Abdul. Indramayu, Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Islamy, L. O. S. and Sulima, S. 2020. 'Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau', *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), p. 20. doi: 10.33490/jkm.v6i1.153.
- Iswara, A. 2020. 'Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit', *thesis. Prodi Sarjana Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara*.
- Jafarpanah, M. and Rezaei, B. 2020. 'Association between organizational citizenship behavior and patient safety culture from nurses' perspectives: A descriptive correlational study', *BMC Nursing*, 19(1), pp. 1–8. doi: 10.1186/s12912-020-00416-y.
- Judge, R. dan 2015. *Perilaku Organisasi*. 16th edn. Jakarta : Salemba Empat.
- Jufri, M. and Indahari, N. A. (2018) 'Perawat Rumah Sakit X Makassar Correlation of Occupational Stresses With Nurses', 24(April).
- KEMENKES. 2019. 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019', 8(5), p. 55. Available at: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-indonesia-2019.pdf>.
- Kurniawan, R. E. *et al.* 2022. 'Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia', *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(2), pp. 200–216. Available at: <https://katadata.co.id/berita/2020/01/06/baru-83-peserta-bpjs-kesehatan-perakhir-2019->.
- Kurniawan, W. T. 2020. 'Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan KPR Jogja', *thesis. Universitas Atma Jaya Yogyakarta*.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi Dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.

Dinda Nur Aini, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Keperawatan Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Kusuma, N. T., Wiyono, G. and Lukitaningsih, A. 2020. ‘Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Swasta di Provinsi Yogyakarta’, *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 5(1), pp. 43–60. doi: 10.54066/jbe.v5i1.65.
- Lutfianawati, D., Setiawati, O. R. and Putri, A. A. 2021. ‘Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu’, 2(4), pp. 99–104.
- Made Sudarma Adiputra, Ni Wayan Trisnadewi, N. P. W. O. 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Mahayasa, I. G. A. 2018. ‘Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Perawat’, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, pp. 73–86. doi: 10.24843/MATRIK:JMBK.2018.v12.i01.p08.
- Mahmudi, K. and Surjanti, J. 2020. ‘Nomor 3-Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya 2020’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8, pp. 931–945.
- Mariana, D. 2019. ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit’, *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), pp. 145–162. Available at: <https://osf.io/4stbx/download>.
- Marquis, B. L. and Huston, C. J. 2012. *roles and management functions in nursing: theory and application*. 7th edn. Philadelphia.
- Masturoh, I. and Anggita T, N. 2018. ‘Metodologi Penelitian Kesehatan’, in *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, p. 307.
- Mirza, T. 2008. ‘Hak Pasien dan Perawat’. Available at: <http://syehaceh.wordpress.com/2008/06/18.hak-pasien-dan-perawat/>.
- Muyyasaroh, Y. 2022. *Psikologi Perkembangan*. Indonesia: Get Press.
- Nabil, M. A. and Dewi, R. 2021. ‘Fenomena Burnout Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19’, *Seminar Nasional Psikologi UM*, 1(1), pp. 149–159.
- Nahardian, V. 2019. ‘Hubungan Kepuasan Kerja Perawat dengan Organizational Citizenship di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat’, (November), p. 134.
- Napitupulu, D. .2018. ‘Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi

- Pada Perawat Rumah Sakit Puri Husada di Tembilahan)', *Administrasi Bisnis*, 5(1), pp. 1–15.
- Notoatmojo. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Notoatmojo, S. 2018. *Metodelogi Penelitian Kesehatan (Cetakan II)*. Jakarta: PT.RINEKA CIPTA.
- Nurdin, I. and Hartati, S. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Edited by Lutfiah. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam, N. and Efendi, F. 2008. *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Jakarta: Penerbit salemba. Available at: <http://ners.unair.ac.id/materikuliaah/BUKU-PENDKEPRAWATAN-2008.pdf>.
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., MacKenzie, B. . 2006. *Organizational Citizenship Behavior*. USA: Sage Publications.
- Pieter, H. Z. 2017. *Dasar-Dasar Komunikasi bagi Perawat*. Prenada Media.
- Pinggian, B., Opod, H. and David, L. 2021. 'Dampak Psikologis Tenaga Kesehatan Selama Pandemi COVID-19', *Jurnal Biomedik : Jbm*, 13(2), pp. 144–151. doi: 10.35790/jbm.13.2.2021.31806.
- Pitoko, R. A. 2022. 'Data Lengkap Kasus COVID-19 di 34 Provinsi per 7 Maret 2022', *idntimes.com*. IDN TIMES.COM. Available at: <https://www.idntimes.com/news/indonesia/ridwan-aji-pitoko-1/data-lengkap-kasus-covid-19-di-34-provinsi-per-7-maret/3>.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B. Paine, D. G. B. 2000. 'Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for the Future Research.', *Journal of management*.
- Pratama, A. 2018. 'Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat (Studi Pada Perawat RSIA Eria Bunda Pekanbaru)', *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 5(1), pp. 1–13.
- Purwanto, N. 2019. 'Variabel Dalam Penelitian Pendidikan', *Jurnal Teknodik*, 6115, pp. 196–215. doi: 10.32550/teknodik.v0i0.554.
- Rahim, H. A. and Irwansyah, I. 2021. 'Diferensiasi Peran Perawat Laki-Laki dan Perempuan di RSUD Haji Kota Makassar', *Sosiologi*, (1).
- Riama Marlyn Sihombing, Peggy Sara Tahulending, U. A. 2021. *Manajemen Keperawatan*. Edited by R. W. Yayasan Kita Menulis.

- Risanti, R. D., Purwanti, E. and Novyriana, E. 2021. 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Penerapan Surgical Safety Checklist Di Instalasi Bedah Sentral', *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 14(2), pp. 16–27.
- Robbins, S. P. 2008. *Organizational Behaviour (Perilaku Organisasi)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rosyanti, L. and Hadi, I. 2020. 'Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan', *Health Information : Jurnal Penelitian*, 12(1), pp. 107–130. doi: 10.36990/hijp.vi.191.
- Rungkat, D & Arianti, R. 2021. 'Hubungan Antara Kepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat (Studi pada Perawat RS "X" di Manado)', 19(2), pp. 1183–1193.
- Sabila, M. Q. 2018. 'Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta'.
- Sari, I. C., Rukayah, S. and Barsasella, D. 2017. 'Hubungan beban kerja perawat di Rumah Sakit Bhakti Kartini Bekasi', *Jurnal Persada Husada Indonesia*, 4(X), pp. 1–20.
- Sesrianty, V. 2018. 'Hubungan Pendidikan Dan Masa Kerja Dengan Keterampilan Perawat Melakukan Tindakan Bantuan Hidup Dasar', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 5(2), pp. 139–144. doi: 10.33653/jkp.v5i2.143.
- Setyawan, E. J. and Utami, H. N. 2017. 'Hubungan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan Kinerja Karyawan (Studi pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(6), pp. 157–163.
- Sidabutar, T. W. dan S. 2022. *Strategi Retensi Talenta dengan Mengelola People Equity*. Indonesia: Zifatama Jawara.
- Sidin, A. I., Thamrin, Y. and Mahmudah, R. 2019. 'Pengaruh Lama Kerja terhadap Tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat Suku Bugis di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Labuang Baji The Effect Length of Work to the OCB Level of Bugis Tribe Nurses in the Inpatient Installation of Labuang', *Jurnal MKMI*, 15(3), pp. 220–227.
- Sinaga, V. T. H. & T. R. and Simarmata 2019. Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal: *Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Siti Nurjanah, D. 2021. 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IBS RSUD Salatiga', 8(1), pp. 1–12.

- Statistik, B. P. 2010. *Umur dan Jenis Kelamin Penduduk*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. 22nd edn. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, Y. 2020. 'Analisis Dimensi Komitmen Organisasional yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan PT KAI DAOP VI Yogyakarta', *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(2), pp. 93–108. doi: 10.31316/akmenika.v15i2.1000.
- Titisari, P. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jember: Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang epublik Indonesia Nomor 38 tahun 2014. 'The Republic Indonesia Act, number 38 on 2014 years, about Nursing', *Undang-Undang Republik Indonesia*, pp. 1–32.
- Utami, C. W. 2006. 'Relationship Effort dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Utaminingsih, A. 2014. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan, dan Komitmen*. Malang: UB Press.
- Velavan, T. P. and Meyer, C. G. 2020. 'The COVID-19 epidemic', *Tropical Medicine and International Health*, 25(3), pp. 278–280. doi: 10.1111/tmi.13383.
- WHO 2020. 'Novel Coronavirus'. Available at: <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Yoga, I. W. Y. A., Sadiarth, A. A. N. G. and Sunny, M. P. 2021. 'Peran Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasional Untuk Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior', 1(2), pp. 513–521.
- Yudi Firmansyah and Fani Kardina. 2020. 'Pengaruh New Normal Ditengah Pandemi Covid-19 Terhadap Pengelolaan Sekolah Dan Peserta Didik', *Buana Ilmu*, 4(2), pp. 99–112. doi: 10.36805/bi.v4i2.1107.