

ROLE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS A MEDIATEER OF THE INFLUENCE OF COMPETENCY AND WORK SATISFACTION ON THE DUTIES OF HEALTH PERSONNEL IN THE HOSPITAL COVID-19 STATUTE IN THE CITY OF BENGKULU

PERAN *ORGANITIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA TUGAS TENAGA KESEHATAN SATGAS COVID-19 RUMAH SAKIT DI KOTA BENGKULU

Gatra Dwi Putra¹⁾, Fahrudin Js Pareke²⁾, Praningrum³⁾
Mahasiswa PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu¹⁾
Dosen PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu^{2),3)}
Corresponding Author: gatra.putra20@gmail.com

Abstract. *Researchers are interested in researching the performance of health workers in the new normal era of the Covid-19 pandemic in terms of competence and job satisfaction. Research also examines the role of OCB as an intervening variable, where in previous studies, OCB was placed in the position of the dependent variable. The data used in this study is primary data obtained from the results of distributing questionnaires to respondents using offline dissemination techniques which were distributed to the Covid-19 task force personnel in Bengkulu City consisting of doctors and non-doctors. The sample used in the analysis was 345 people taken by cluster sampling technique. The data analysis method used is descriptive analysis and SEM-PLS analysis. The results of the study show that: (1) Competence significantly influences the OCB of the Covid-19 task force healthworkers in Bengkulu City; (2) Job satisfaction has a significant effect on the OCB of the Covid-19 task force health workers in Bengkulu City; (3) OCB has a significant effect on the task performance of the Covid-19 task force health workers in Bengkulu City; (4) OCB mediates the effect of competence on the task performance of the Covid-19 task force health workers in Bengkulu City; and (5) OCB mediates the effect of job satisfaction on the task performance of health workers in the Covid-19 task force in Bengkulu City.*

Keywords: Competence, Work satisfaction, OCB and Task performance

Abstrak. Para personil tenaga kesehatan yang tergabung dalam Satgas Covid-19 di beberapa rumahsakit hingga saat ini masih melanjutkan tugas yang diamanatkan dalam ketentuan perundang- undangan, seperti yang telah dijeaskan sebelumnya. Kinerja para tenaga kesehatan yang tergabung dalam Satgas Covid-19 patut diapresiasi karena tanggung jawab pekerjaan mereka saat ini sangat besar. Keterbatasan personil dan meningkatnya jumlah pasien membuat tenaga kesehatan harus bekerja lebih ekstra daripada sebelumnya. Peneliti tertarik meneliti tentang kinerja tenaga kesehatan di era *new normal* pandemi Covid-19 ditinjau dari kompetensi dan kepuasan kerja. Penelitian juga menguji peran OCB sebagai variabel intervening, di mana pada penelitian-penelitian sebelumnya, OCB ditempatkan pada posisi variabel dependen. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan teknik penyebaran *offline* yang disebarkan pada tenaga satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu yang terdiri dari dokter dan non dokter. Sampel yang digunakan dalam analisis adalah 345 orang yang diambil dengan teknik *cluster sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kompetensi secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat; (2) Kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kepuasan kerja tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan

tugas-tugasnya akan semakin meningkat; (3) OCB secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya semakin meningkat, maka kinerja yang akan dicapai juga akan mengalami peningkatan; (4) OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan; dan (5) OCB memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kepuasan tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan

Kata Kunci: Kompetensi, Kepuasan Kerja, OCB dan Kinerja Tugas

PENDAHULUAN

Meskipun pandemi Covid-19 di Indonesia relatif stabil sejak Maret 2022, namun vaksinasi dan penguatan protokol kesehatan masih tetap diperlukan guna menekan kasus kematian akibat Covid-19 tersebut. Hal ini disampaikan oleh Tim Penanganan Covid-19 Indonesia yang mengingatkan kembali masyarakat segera melengkapi diri dengan vaksinasi mulai dosis pertama hingga dosis penguat. Saat ini pemerintah telah bersiap mengakhiri era pandemi Covid-19 dan memulai transisi ke era endemi covid-19 (AntaraNews, 30 September 2022).

Tidak jauh berbeda dengan daerah-daerah lainnya di Indonesia, Provinsi Bengkulu juga tidak luput dari banyaknya masyarakat yang terinfeksi Covid-19. Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu per 08 Juli 2021, melaporkan jumlah masyarakat yang terkonfirmasi covid-19 yang masih tergolong tinggi. Jumlah kasus pasien yang terkonfirmasi covid-19 mencapai angka 11.569 kasus. Dari jumlah tersebut, sebanyak 9.301 orang sembuh, 234 orang meninggal, 2.034 orang terkonfirmasi positif, 11.711 orang *suspect* dan 39.457 orang dalam pengawasan (Dinkes Bengkulu, 2021).

Berdasarkan laporan Satuan Tugas (Satgas) Percepatan Penanganan Covid-19 Provinsi Bengkulu mencatat tingkat kematian akibat virus corona jenis baru di Bengkulu mencapai 4,01 persen dari total kasus konfirmasi positif yang ada. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu, ada 74 orang di Bengkulu meninggal setelah dinyatakan terinfeksi Covid-19. Kemudian juga terjadi penambahan kasus konfirmasi positif baru sebanyak 1.842 kasus. Penambahan tersebut ditemukan di enam kabupaten dan kota di Bengkulu, yakni Kota Bengkulu, Bengkulu Selatan, Kepahiang, Rejang Lebong, Bengkulu Utara dan Mukomuko (Nusantara, 05 Oktober 2022).

Saat ini, pandemi Covid-19 sudah memasuki era *new normal* namun upaya preventif dan kuratif masih diperlukan, mulai dari upaya vaksinasi dan penguatan protokol kesehatan dengan melengkapi diri dengan peralatan dan perlengkapan kesehatan seperti masker, *hand sanitizer* dan tetap menghindari kerumunan serta menjaga jarak. Oleh karena itu, agar keberadaan Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 masih sangat penting, terutama untuk terus bekerja melaksanakan dan mengendalikan implementasi kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan Covid-19.

Keberadaan Satuan Tugas (Satgas) Covid-19 adalah menggantikan Gugus Tugas Penanganan Covid-19. Hal ini sebagai tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020 tentang Komite Penanganan [Covid-19](#) dan Pemulihan Ekonomi Nasional. Aturan ini sekaligus menghapus Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Walaupun situasi pandemi *corona virus disease* (Covid-19) sudah memasuki masa *new-normal*, namun peranan satuan tugas (satgas) Covid-19 masih terus berjalan, terutama pada satuan unit pelayanan kesehatan seperti klinik kesehatan, puskesmas dan rumah sakit baik pemerintah maupun swasta. Satuan tugas Covid-19 masih memiliki peran dan fungsi strategis dalam penanganan kasus Covid-19.

Pada Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2020 tentang Komite Penanganan [Covid-19](#) dan Pemulihan Ekonomi Nasional disebutkan bahwa terdapat 4 (empat) tugas dan fungsi utama Satgas Covid-19, yakni: *Pertama*, melaksanakan dan mengendalikan implementasi kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan Covid-19; *Kedua*, menyelesaikan permasalahan kebijakan strategis yang berkaitan dengan penanganan virus tersebut dengan cepat dan tepat; *Ketiga*, mengawasi kebijakan strategis terkait penanganan virus; dan *keempat*, menetapkan dan melaksanakan kebijakan serta langkah-langkah lain yang diperlukan dalam penanganan Covid-19 dalam tatanan *new normal*.

Terkait dengan hal tersebut, para personil tenaga kesehatan yang tergabung dalam Satgas Covid-19 di beberapa rumah sakit hingga saat ini masih melanjutkan tugas yang diamanatkan dalam ketentuan perundang-undangan, seperti yang telah dijeaskan sebelumnya. Kinerja para tenaga kesehatan yang tergabung dalam Satgas Covid-19 patut diapresiasi karena tanggung jawab pekerjaan mereka saat ini sangat besar. Keterbatasan personil dan meningkatnya jumlah pasien membuat tenaga kesehatan harus bekerja lebih ekstra daripada sebelumnya. Selain itu, fasilitas yang mendukung aktivitas kerja juga masih kurang baik, membuat pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan tidak maksimal sehingga jika berkelanjutan akan mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan yang berujung pada penurunan kualitas pelayanan (Riastri, 2022). Tenaga kesehatan yang bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, serta taat pada peraturan akan memberikan kontribusi kinerja yang positif bagi instansi kesehatan tempatnya bekerja

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Tugas

Kinerja tugas itu sendiri bersifat multi dimensi. Sebagai contoh, diantara delapan komponen kinerja yang diusulkan oleh Borman & Motowidlo (2017), adalah lima dimensi yang mengacu pada kinerja tugas, yaitu: (a) kemampuan melaksanakan pekerjaan spesifik, (b) kemampuan melaksanakan pekerjaan non- spesifik, (c) kemampuan komunikasi lisan dan tulisan, (d) pengawasan dalam hal posisi supervisor atau kepemimpinan dan sebagian, serta (e) manajemen/ administrasi pekerjaan.

Masing-masing dimensi tersebut terdiri atas sejumlah indikator yang mungkin berbeda antara jenis pekerjaan yang satu dengan jenis pekerjaan lainnya. Misalnya, faktor manajemen/administrasi pekerjaan terdiri dari indikator, seperti

(a) perencanaan dan pengorganisasian, (b) membimbing, mengarahkan, dan memotivasi bawahan dan memberikan umpan balik, (c) pelatihan, pembinaan dan pengembangan bawahan, dan (d) komunikasi secara efektif dan mempertahankan informasi orang (Borman & Motowidlo, 2017; Keijzers, 2010).

Dalam beberapa tahun terakhir, para peneliti memperhatikan aspek-aspek tertentu dari

kinerja tugas. Misalnya, inovasi dan perilaku berorientasi pelanggan menjadi semakin penting, karena organisasi lebih menekankan pada layanan pelanggan (Keijzers, 2010). Penelitian yang dilakukan oleh Koopmans (2014) mengidentifikasi indikator-indikator dari kinerja tugas (*task performance*) sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja
- 2) Perencanaan dan pengorganisasian
- 3) Berorientasi pada hasil
- 4) Memprioritaskan pekerjaan
- 5) Bekerja secara efisien

Kompetensi terhadap OCB

Menurut Robert House dalam teori GPM, kompetensi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja individu (Bangun, 2012). Kompetensi juga dapat memengaruhi OCB individu karena ketika mereka ber-*organizational citizenship behavior* dengan baik, mereka yakin bahwa hal tersebut disebabkan oleh usaha atau keterampilan mereka (Robbins & Judge, 2015). Kompetensi secara teoritis berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Kompetensi sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk bisa mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pegawai, semua kejadian yang berkaitan dengan dirinya dan pekerjaannya.

Organizational citizenship behavior adalah keyakinan seseorang mengenai peluang untuk berhasil dalam tugas (Kreitner & Kinicki, 2015). *Organizational citizenship behavior* juga dapat diartikan sebagai kepercayaan diri atas kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas, kemampuan ini melekat pada individu yang bersangkutan (Barkhordar et al., 2016). Barbuto et al. (2001) menganggap bahwa seseorang individu memiliki karakteristik berbedamengenai *organizational citizenship behavior* dengan individu lainnya.

Seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan memiliki kepribadian yang baik karena individu ini memiliki keyakinan mengenai kemampuannya sehingga pada akhirnya akan membentuk perilaku yang positif yang nantinya akan membuat individu tersebut mengalami peningkatan kinerjanya. Bandura (1997) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui kinerja atau pengalaman masa lalu, model perilaku (mengamati orang lain yang melakukan tindakan yang sama), persuasi dari orang lain dan keadaan faktor fisik dan emosional.

Kompetensi individu yang tinggi akan memiliki usaha yang lebih baik, karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses (Kreitner & Kinicki, 2015; Robbins, 2016; Robbins & Judge, 2008). Berdasarkan berbagai teori tersebut di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

H₁ : Kompetensi berpengaruh terhadap OCB

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) dapat didefinisikan sebagai kluster perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang relatif stabil. Artinya, jika sikap terbentuk individu cenderung bertahan, oleh karena itu merubah sikap membutuhkan usaha yang cukup berarti (Bandura, 1997). Jika dikaitkan dengan perilaku organisasi, berarti sikap yang dinilai adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap kerja merujuk pada perasaan-perasaan, keyakinan-keyakinan dan kecenderungan perilaku yang sedang dirasakan seseorang pada berbagai aspek pekerjaannya (Luthans, 2011; Robbins, 2016). Sikap seseorang terhadap

organisasi tempatnya bekerja dirujuk sebagai kepuasan kerja, yaitu sejauhmana seorang individu mengidentifikasi diri dan terlibat dengan organisasinya (Gibson et al.,2010).

Berkaitan antara variabel kepuasan kerja dan kinerja, seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak terhadap kinerja karyawan dan sebaliknya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian (Casu et al., 2021; Nemteanu & Dabija, 2021; Pasaribu et al., 2022). Berdasarkan ulasan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mengenai kepuasan kerja dan OCB individu, yaitu:

H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB

Pengaruh OCB terhadap Kinerja

Kerangka teori untuk menjelaskan perilaku individu dalam lingkungan organisasi dan pekerjaannya adalah teori perilaku organisasi (*behavioral theory*) dan teori manajemen (*management theory*). Kedua teori merupakan dua disiplin ilmu yang saling terkait, di mana kedua saling mengisi dalam menjelaskan perilaku individu baik secara teoritis maupun praktis (Bandura, 1997; Luthans, 2011). Hal ini dikarenakan Hampir semua aspek yang dipelajari dalam perilaku organisasi juga menjadi objek pembahasan dalam bidang MSDM dengan tujuan yang lebih aplikatif. OCB dan kinerja individu baik dalam konteks parsial maupun relasional, secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan dengan kedua teori tersebut.

OCB dan kinerja merupakan *output* dari perilaku individu di tempat kerja (sikap kerja). Kedua variabel tersebut bersifat positif, sehingga jika salah satu aspek meningkat, akan memberikan efek positif pada aspek lainnya, begitupula sebaliknya. Zhang (2011) menemukan perilaku *good citizen* (OCB) merupakan sikap mental positif yang ditunjukkan oleh individu di dalam organisasi, berdampak pada pencapaian hasil kerjanya.

Penelitian Casu *et al.*(2021) memberi bukti bahwa adanya keterkaitan pengaruh yang erat antara OCB dengan kinerja. Adanya perilaku yang altruistik yang memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Pasaribu *et al.* (2022) menemukan ada hubungan antara OCB dengan kinerja. Keterkaitan ini terutama terjadi pada OCB dengan tingginya hasil kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan hubungannya. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Podsakoff *et al.* (2007) dan Morrison (2005) memberikan bukti bahwa OCB dan kinerja dapat dihubungkan di level individu. Begitu juga untuk level kelompok, OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Jadi, dari pemaparan di atas diketahui bahwa OCB secara positif dapat mempengaruhi kinerja individu. Pengaruh positif bermakna bahwa jika OCB semakin tinggi, maka kinerja yang dihasilkan oleh individu tersebut juga akan semakin tinggi. Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian tersebut di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

H₃ : OCB berpengaruh terhadap kinerja

Peran OCB Memediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja

Berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor manusia sebagai sumber daya yang ada di dalam organisasi, dengan kata lain, tercapai tujuan organisasi dilihat dari kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasi kepada bawahannya. *Behavioral theory* dan *management theory* mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, baik secara internal maupun eksternal individu (Bangun, 2012). Faktor-faktor yang dipilih dalam menjelaskan kinerja pegawai dalam penelitian ini bersumber dari faktor internal individu.

Konsep kompetensi sejalan dengan konsep *intellectual capital*, yang didefinisikan sebagai pengetahuan yang tersedia bagi organisasi. Modal ini merupakan sumber daya yang

intangible yang terkait dengan karyawan, yang bersama sumber daya *tangible* (uang dan aset fisik), memberikan nilai bisnis bagi organisasi. (*Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models*, 1998) mengemukakan bahwa sumber daya yang *intangible* adalah faktor lain selain aset finansial dan fisik yang berkontribusi bagi organisasi.

Kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui mediasi *Organizational Citizenship Behavior*. Mediasi terbukti secara penuh (*full/perfect mediation*) karena variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun pengaruhnya berubah signifikan ketika melibatkan variabel mediasi, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Chiang & Hsieh, 2012). Secara empiris diduga bahwa OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja.

Jadi, dari pemaparan di atas diketahui bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor OCB, dan kompetensi. Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian tersebut di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₄ : OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja

Peran OCB Memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Kepuasan kerja adalah faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan dimana sikap positif (ramah, lebih mudah mendapatkan solusi terhadap suatu masalah, terarah, enerjik, senang bergaul, ramah, rendah hati dan memprioritaskan tugas) akan menimbulkan perilaku kewarganegaraan yaitu sikap saling menolong, sportif, kesetiaan dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu *et al.* (2022) menjelaskan bahwa *kepuasan kerja* yang diukur dari dimensi lima besar terbukti memiliki pengaruh positif terhadap OCB, sehingga, seseorang yang memiliki sikap OCB dan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sesama karyawan dalam berorganisasi. *Kepuasan kerja* jugalah yang dapat menjadi ukuran penting dalam mengendalikan pengaruh terhadap perilaku.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Casu *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB, dan OCB berpengaruh terhadap kinerja. OCB menunjukkan sebagai variabel antara (*intervening*) pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja.

Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian tersebut di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H₅ : OCB memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja

Kerangka Analisis

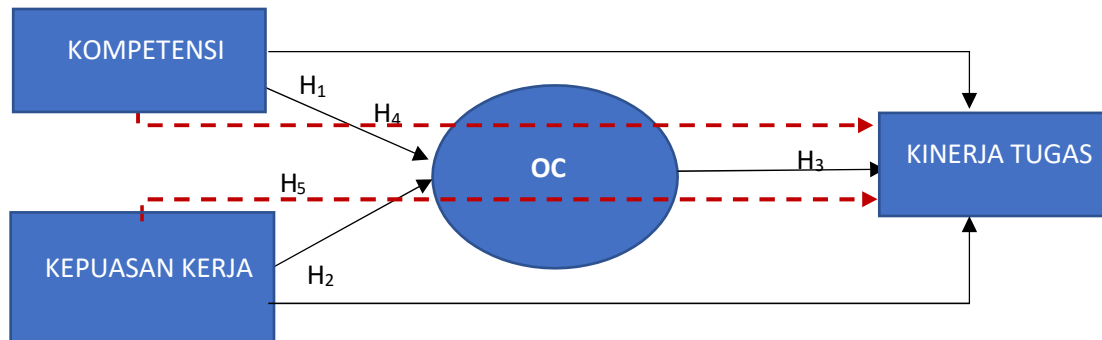
Kerangka analisis merupakan hubungan antara konsep-konsep yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau suatu fenomena (Cooper & Emory, 2008; Kountur, 2003). Selanjutnya, Sekaran (2007) menyatakan bahwa kerangka analisis adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka analisis dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi.

Teori tiga kondisi psikologis oleh Kahn (1990) yang disebut dengan model *need-satisfying approach* yang melandasi keterkaitan variabel kompetensi, kepuasan kerja, OCB dan kinerja. Selain itu, model penelitian juga didasari oleh konsep teori GPM (*goal-path model*) dari Robert House yang dikembangkan pada Tahun 1974. Kedua mode teori tersebut membahas tentang faktor-faktor pencapaian kinerja, seperti kompetensi, kepuasan kerja dan OCB.

Guna menguatkan dukungan konsep yang ada, sejumlah penelitian digunakan untuk melakukan justifikasi dan rasionalisasi konsep teori pada tataran empiris di sejumlah objek

penelitian, seperti yang penelitian yang dilakukan oleh Casu *et al.* (2021); Nemteanu dan Dabija (2021); Pasaribu *et al.* (2022) dan Sahafi *et al.* (2011). Penelitian-penelitian tersebut telah memberikan bukti bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh kompetensi, kepuasan kerja dan OCB.

Dari uraian di atas, maka kerangka analisis pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Analisis

METODE PENELITIAN

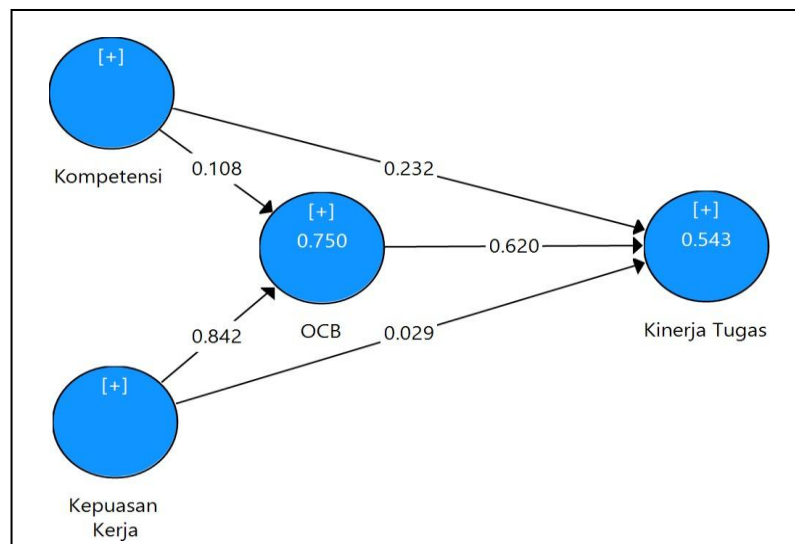
Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan teknik penyebaran *offline* yang disebar pada tenaga satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu yang terdiri dari dokter dan non dokter. Sampel yang digunakan dalam analisis adalah 345 orang yang diambil dengan teknik *cluster sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS.

HASIL PENELITIAN

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *partial least square* (PLS). Tahapan dalam analisis PLS terdiri dari pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model struktural (*inner model*). Hasil pengujian model pengukuran (*outer model*) telah dibahas dan dijelaskan pada bab 3 laporan tesis ini. Pada subbab hasil analisis data ini, dijelaskan hasil-hasil pengujian model struktural (*inner model*), yang terdiri dari pengujian ketepatan model dan pengujian hipotesis.

1. Hasil Pengujian Ketepatan Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis pengujian ketepatan *inner model* dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk variabel. Analisis ketepatan *inner model* dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* konstruk. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan konstruk variabel dependen yang disebabkan oleh perubahan variabel independent (Hartono, 2011). Semakin tinggi nilai *R-square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Namun, R^2 bukanlah parameter *absolut* dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas (Hair *et al.*, 2014; Garson, 2016). Nilai *R-Square* pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 dan Tabel 4.7 berikut ini.



Gambar 2. Nilai R-Squared *Inner Model*

Dari Gambar 2 dapat dirangkum nilai R-Square *inner model* seperti terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Nilai R-Squared *Inner Model*

	R-Square
Kinerja Tugas	0,543
OCB	0,750

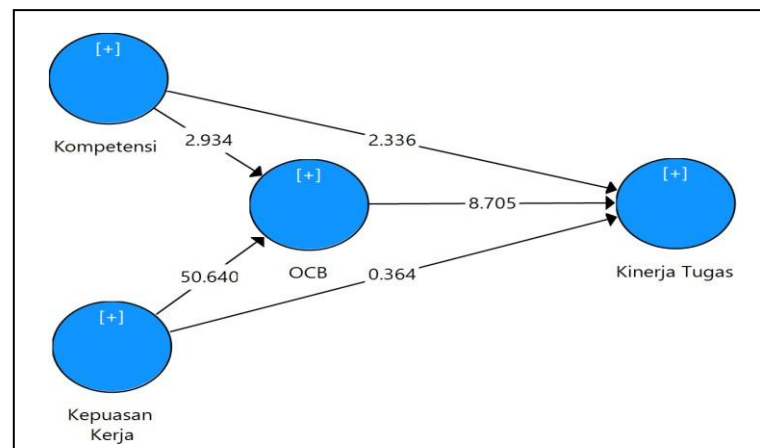
Sumber: Hasil Penelitian 2022 (diolah)

Nilai *R-square* untuk konstruk variabel OCB yang diketahui dari Tabel 1 adalah sebesar 0,750. Artinya, bahwa variabilitas naik dan turunnya OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dapat dijelaskan oleh kompetensi dan kepuasannya dengan pengaruh sebesar 75%. Selebihnya sebesar 25% dijelaskan oleh variabel lain selain konstruk tersebut. Kemudian, pada konstruk variabel kinerja mendapatkan nilai *R-square* sebesar 0,543, yang berarti bahwa variabilitas kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dapat dijelaskan sebesar 54,3% oleh kompetensi, kepuasan kerja dan OCB. Selebihnya sebesar 45,7% dipengaruhi faktor lain di luar konstruk variabel tersebut.

Perolehan nilai *R-square* pada dua konstruk variabel penelitian masih sudah tergolong cukup tinggi. Hal tersebut memberikan implikasi bahwa model struktural yang diuji pada penelitian ini memiliki kelayakan yang baik.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

Pada aplikasi SmartPLS pengujian secara hipotesis atau pengujian setiap pengaruh atau hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi, yaitu melalui metode *bootstrapping* (Ringle *et al.*, 2015). Pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian (Abdillah & Hartono, 2015). Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output total effect* hasil iterasi *bootstrapping*. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini ditampilkan seperti Gambar 3 berikut.

Gambar 3 T-statistic Hasil *Bootstrapping*

Berdasarkan Gambar 3 dapat dirangkum *output estimasi* untuk pengujian hipotesis penelitian, seperti ditampilkan pada Tabel 2

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Model Jalur Struktural (Mean, STDEV, t-statistics dan *p-value*)

Jalur Struktural	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Direct Effect					
Kompetensi → OCB	0,108	0,104	0,037	2,934	0,004
Kepuasan Kerja → OCB	0,842	0,841	0,017	50,640	0,000
Kompetensi → Kinerja Tugas	0,232	0,230	0,099	2,336	0,020
Kepuasan Kerja → Kinerja Tugas	0,029	0,013	0,079	0,364	0,716*
OCB → Kinerja Tugas	0,620	0,627	0,071	8,705	0,000
Indirect Effect					
Kompetensi → OCB → Kinerja Tugas	0,067	0,066	0,026	2,558	0,011
Kepuasan Kerja → OCB → Kinerja Tugas	0,523	0,527	0,058	8,968	0,000

Sumber: Hasil penelitian 2022 (diolah)

*) tidak signifikan ($p\text{-value} > \alpha 0,05$)

Berdasarkan Tabel 2 selanjutnya dapat dilakukan pengujian hipotesis seperti uraian pemaparan berikut ini.

1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung: *Direct Effect*

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan untuk menguji pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap OCB (H_1 dan H_2), pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja (H_3 dan H_4) dan pengaruh OCB terhadap kinerja (H_5). Hasil pengujian dijelaskan sebagai berikut.

a) Hipotesis 1 (H_1): Pengaruh Kompetensi terhadap OCB

Nilai t-hitung pengaruh variabel kompetensi terhadap OCB sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.8 diketahui sebesar 2,934 dengan nilai *p-value* sebesar 0,004. Nilai *p-value* $0,004 < \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis pertama (H_1) yang berbunyi: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap

OCB diterima.

b) Hipotesis 2 (H₂): Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Nilai t-hitung pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap OCB adalah sebesar 50,640 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* $0,000 < \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis kedua (H₂) yang berbunyi: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB diterima.

c) Hipotesis 3 (H₃): Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Tugas

Nilai t-hitung pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja adalah sebesar 2,336 dengan nilai *p-value* sebesar 0,020. Nilai *p-value* $0,020 < \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis ketiga (H₃) yang berbunyi: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja diterima.

d) Hipotesis 4 (H₄): Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tugas

Nilai t-hitung pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja adalah sebesar 0,364 dengan nilai *p-value* sebesar 0,716. Nilai *p-value* $0,716 > \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis keempat (H₄) yang berbunyi: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja tugas ditolak.

e) Hipotesis 5 (H₅): Pengaruh OCB terhadap Kinerja Tugas

Nilai t-hitung pengaruh variabel OCB terhadap kinerja adalah sebesar 8,705 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* $0,000 < \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis kelima (H₅) yang berbunyi: OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja tugas diterima.

2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung: *Indirect Effect*

Pengujian hipotesis pada pengaruh tidak langsung dilakukan untuk memberikan bukti apakah variabel mediasi (dalam hal ini OCB) memiliki peran mediasi pada pengaruh kompetensi (H₆) dan kepuasan kerja (H₇) terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. *Output* pengujian pengaruh tidak langsung dilihat dari nilai *indirect effect* dari aplikasi SmartPLS 3 yang digunakan. Hasil pengujian dipaparkan berikut ini.

a) Hipotesis 6 (H₆): OCB memediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Nilai t-hitung pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja melalui OCB

adalah sebesar 2,558 dengan nilai *p-value* sebesar 0,011. Nilai *p-value* $0,011 < \alpha 0,05$. Hasil ini berarti bahwa OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis keenam (H₆) yang berbunyi: OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja diterima.

Pada pengujian efek mediasi, terdapat tiga tipe mediasi menurut Baron dan Kenny (1986), yakni:

- 1) *Fully mediation*, artinya variabel independen tidak memengaruhi secara signifikan variabel dependen tanpa melalui variabel mediator.
- 2) *Partially mediation*, artinya variabel independen mampu memengaruhi secara signifikan variabel dependen dengan ada atau tidaknya variabel mediator.
- 3) Tidak ada mediasi, artinya variabel independen dan variabel mediasi tidak

memengaruhi secara signifikan variabel dependen.

Dari ketiga kondisi tersebut, diketahui bahwa peran mediasi variabel OCB pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid- 19 di Kota Bengkulu adalah *partially mediation*. Hal ini dapat diidentifikasi dari hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel kompetensi terhadap kinerja. Pada pengaruh langsung, variabel kompetensi berpengaruh terhadap variabel kinerja secara signifikan, begitupula pada pengaruh tidak langsung juga signifikan.

b) Hipotesis 7 (H₇): OCB memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Nilai t-hitung pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja melalui

OCB adalah sebesar 8,968 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* 0,000 < *alpha* 0,05. Hasil ini berarti bahwa OCB memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Dari hasil tersebut, maka hipotesis ketujuh (H₇) yang berbunyi: OCB memediasi pengaruhkepuasan kerja terhadap kinerja diterima.

Sejalan dengan penjelasan sebelumnya, dari ketiga kriteria mediasi Baron dan Kenny (1986), diketahui bahwa peran mediasi variabel OCB pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu adalah *fully mediation*. Hal ini dapat diidentifikasi dari hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel kepuasan kerja terhadap kinerja. Pada pengaruh langsung, variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja, sedangkan pada pengaruh tidak langsung, variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan kinerja melalui OCB. Hal ini berarti bahwa peranan OCB sangat pentingdalam menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu.

3. Interpretasi Nilai Koefisien Jalur Struktural

Tahapan akhir dari analisis *partial least square* adalah menjelaskan nilai koefisien jalur struktur pengaruh variabel latent (yang memengaruhi) terhadap variabel manifes (yang dipengaruhi). Dari hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai koefisien jalur struktural *inner model* variabel penelitian seperti dijelaskan berikutini.

1. Jalur Kompetensi → OCB sebesar 0,108 yang berarti jika kompetensi tenaga kesehatan meningkat, maka OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.
2. Jalur Kepuasan Kerja → OCB sebesar 0,842 yang berarti jika kepuasan kerja tenaga kesehatan meningkat, maka OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid- 19 mengalami peningkatan.
3. Jalur Kompetensi → Kinerja Tugas sebesar 0,232 yang berarti jika kompetensi tenaga kesehatan meningkat, maka kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.
4. Jalur Kepuasan Kerja → Kinerja sebesar 0,029 yang berarti jika kepuasan kerja tenaga kesehatan meningkat, maka kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.

5. Jalur OCB → Kinerja sebesar 0,620 yang berarti jika OCB tenaga kesehatan meningkat, maka kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.
6. Jalur Kompetensi → OCB → Kinerja Tugas sebesar 0,067 yang berarti jika kompetensi dan OCB tenaga kesehatan meningkat, maka kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.
7. Jalur Kepuasan Kerja → OCB → Kinerja sebesar 0,523 yang berarti jika kepuasan kerja dan OCB tenaga kesehatan meningkat, maka kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 mengalami peningkatan.

PEMBAHASAN

Pemaparan berikut ini menjelaskan dan memaparkan hasil-hasil penelitian sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Uraian pembahasan dilakukan dengan mengkonfirmasi hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu, seperti dijelaskan berikut ini

Pengaruh Kompetensi terhadap OCB

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Nilai koefisien jalur struktural pengaruh kompetensi terhadap OCB adalah positif; yang berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat.

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa secara umum individu yang tergabung dalam satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu “sangat kompeten” dalam bidang tugasnya. Kompetensi yang sangat tinggi tersebut didukung oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku tenaga kesehatan dalam bidang penanganan Covid-19. Hal ini juga dikarenakan tenaga kesehatan memiliki basic pendidikan yang sesuai bidang tugas-tugasnya, seperti dokter, perawat, dan bidang-bidang penunjang kesehatan lainnya.

Menurut Ivancevich *et al.* (2007) bahwa Kompetensi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi OCB pegawai karena ketika mereka ber-*organizational citizenship behavior* dengan baik, mereka yakin bahwa hal tersebut disebabkan oleh usaha atau keterampilan mereka. Kompetensi secara teoritis berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Kompetensi sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk bisa mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pegawai, semua kejadian yang berkaitan dengan dirinya dan pekerjaannya. Menurut Kreitner & Kinicki (2003).

Organizational citizenship behavior adalah keyakinan seseorang mengenai peluang untuk berhasil dalam tugas (Kreitner & Kinicki, 2003). *Organizational citizenship behavior* juga dapat diartikan sebagai kepercayaan diri atas kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam melaksanakan tugas, kemampuan ini melekat pada individu yang bersangkutan (Pajares, 2002). Philip & Gully (2007) menganggap bahwa seseorang individu memiliki karakteristik berbeda mengenai *organizational citizenship behavior* dengan individu lainnya.

Seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan memiliki kepribadian yang baik karena individu ini memiliki keyakinan mengenai

kemampuannya sehingga pada akhirnya akan membentuk perilaku yang positif yang nantinya akan membuat individu tersebut mengalami peningkatan kinerjanya. Bandura (2007) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui kinerja atau pengalaman masa lalu, model perilaku (mengamati orang lain yang melakukan tindakan yang sama), persuasi dari orang lain dan keadaan faktor fisik dan emosional.

Kompetensi individu yang tinggi akan memiliki usaha yang lebih baik, karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses (Pajares, 2002).

Penelitian Gardner *et al* (2004) dan Engko (2006) menemukan hasil bahwa semakin tinggi kompetensi seorang pegawai maka akan memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang semakin tinggi. Hal ini berarti bahwa *organizational citizenship behavior* yang tinggi mampu mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai yang tinggi pula.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Nilai koefisien jalur struktural pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB adalah positif; yang berarti apabila kepuasan kerja tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat.

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa secara umum tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu telah sangat puas dengan pekerjaan dan aspek-aspek yang menunjang pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan, dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu. Seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri.

Sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) dapat didefinisikan sebagai kluster perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang relatif stabil. Artinya, jika sikap terbentuk individu cenderung bertahan, oleh karena itu merubah sikap membutuhkan usaha yang cukup berarti (Zhang, 2011). Jika dikaitkan dengan perilaku organisasi, berarti sikap yang dinilai adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap kerja merujuk pada perasaan-perasaan, keyakinan-keyakinan dan kecenderungan perilaku yang sedang dirasakan seseorang pada berbagai aspek pekerjaannya (Luthans, 2011). Sikap seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja dirujuk sebagai kepuasan kerja, yaitu sejauhmana seorang individu mengidentifikasi diri dan terlibat dengan organisasinya (Gibson *et al.* 2010).

Terkait relasi antara kepuasan kerja dan kinerja, seseorang yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi dan pekerjaannya, memiliki kecenderungan untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi (kinerja). Begitupun sebaliknya, jika komitmen rendah maka pencapaian kinerja juga akan rendah. Beberapa riset yang memberikan bukti bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja di antaranya adalah Ticoalu (2013) yang membuktikan secara empiris bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja, akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, baik bagi organisasi maupun bagi diri sendiri.

Selanjutnya Fitriastuti (2013) juga melakukan pengujian pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja

karyawan, Hasil pengujian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Jadi, dari pemaparan di atas diketahui bahwa kepuasan kerja secara positif dapat mempengaruhi OCB. Pengaruh positif bermakna bahwa jika kepuasan kerja semakin tinggi, maka OCB individu tersebut juga akan semakin tinggi.

Pengaruh OCB terhadap Kinerja Tugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Nilai koefisien jalur struktural pengaruh OCB terhadap kinerja adalah positif; yang berarti apabila OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya semakin meningkat, maka kinerja yang akan dicapai juga akan mengalami peningkatan.

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa secara umum perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu berada pada kategori “sangat tinggi”. OCB berkaitan dengan usaha yang dilakukan oleh seorang individu untuk melakukan hal-hal ekstra demi kepentingan organisasi, seperti membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan atau memberikan dukungan selama kerja merupakan hal yang baik dari sudut pandang superior, karena waktu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang lebih penting akan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Kerangka teori untuk menjelaskan perilaku individu dalam lingkungan organisasi dan pekerjaannya adalah teori perilaku organisasi (*behavioral theory*) dan teori manajemen (*management theory*). Kedua teori merupakan dua disiplin ilmu yang saling terkait, di mana kedua saling mengisi dalam menjelaskan perilaku individu baik secara teoritis maupun praktis (Luthans, 2011). Hal ini dikarenakan Hampir semua aspek yang dipelajari dalam perilaku organisasi juga menjadi objek pembahasan dalam bidang MSDM dengan tujuan yang lebih aplikatif. OCB dan kinerja individu baik dalam konteks parsial maupun relasional, secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan dengan kedua teori tersebut.

OCB dan kinerja merupakan *output* dari perilaku individu di tempat kerja (sikap kerja). Kedua variabel tersebut bersifat positif, sehingga jika salah satu aspek meningkat, akan memberikan efek positif pada aspek lainnya, begitupun sebaliknya. Zhang (2011) menemukan perilaku *good citizen* (OCB) merupakan sikap mental positif yang ditunjukkan oleh individu di dalam organisasi, berdampak pada pencapaian hasil kerjanya.

Penelitian George & Bettenhausen (2010) menemukan adanya hubungan yang erat antara OCB dengan kinerja. Adanya perilaku yang altruistik yang memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Podsakoff, *et al.* (1997) menemukan ada hubungan antara OCB dengan kinerja. Keterkaitan ini terutama terjadi pada OCB dengan tingginya hasil kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan hubungannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nielsen, Hrivnak dan Shaw (2009) memberikan bukti bahwa OCB dan kinerja dapat dihubungkan di level individu. Begitu juga untuk level kelompok, OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Penelitian lainnya yang menghubungkan OCB terhadap kinerja juga dilakukan oleh Al-Mahasneh (2015) di Kota Aaman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Selanjutnya, Khazaei *et al.* (2011) juga melakukan pengujian keterkaitan hubungan OCB dengan kinerja pada guru sekolah di provinsi Mazandaran Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja guru. Van Dyne, *et al.* (2005), Bolino, Turnley & Bloodgood (2002), bahkan sudah mengembangkan kerangka hubungan antara OCB, modal sosial, dan kinerja organisasi. Dijelaskan lebih lanjut

bahwa dimensi OCB meliputi loyalitas, kepatuhan, partisipasi fungsional, partisipasi sosial dan partisipasi advokasi, berinteraksi dengan modal sosial yang dimiliki organisasi yaitu dimensi struktural, dimensi relasional, dan dimensi kognitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Jadi, dan pemaparan di atas diketahui bahwa OCB secara positif dapat mempengaruhi kinerja individu. Pengaruh positif bermakna bahwa jika OCB semakin tinggi, maka kinerja yang dihasilkan oleh individu tersebut juga akan semakin tinggi.

Peran Mediasi OCB pada Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Tugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu melalui OCB adalah signifikan. Nilai koefisien jalur struktural pengaruh kompetensi terhadap kinerja melalui OCB adalah positif; yang berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan.

Peran mediasi OCB pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu adalah *partially mediation*. Artinya, ada atau tidaknya OCB, pengaruh kompetensi terhadap kinerja tetap signifikan.

Berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor manusia sebagai sumber daya yang ada di dalam organisasi, dengan kata lain, tercapai tujuan organisasi dilihat dari kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan organisasi kepada bawahannya. *Behavioral theory* dan *management theory* mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, baik secara internal maupun eksternal individu (Bangun, 2012). Faktor-faktor yang dipilih dalam menjelaskan kinerja pegawai dalam penelitian ini bersumber dari faktor internal individu.

Konsep kompetensi berpengaruh dengan konsep *intellectual capital*, yang didefinisikan sebagai pengetahuan yang tersedia bagi organisasi. Modal ini merupakan sumber daya yang *intangible* yang terkait dengan karyawan, yang bersama sumber daya *tangible* (uang dan aset fisik), memberikan nilai bisnis bagi organisasi. (Bontis, 1998) mengemukakan bahwa sumber daya yang *intangible* adalah faktor lain selain aset finansial dan fisik yang berkontribusi bagi organisasi. Kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui mediasi *Organizational Citizenship Behavior*. Mediasi terbukti secara penuh (*full/perfect mediation*) karena variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun pengaruhnya berubah signifikan ketika melibatkan variabel mediasi, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Chiang & Hsieh, 2012). Secara empiris diduga bahwa OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja. Jadi, dari pemaparan di atas diketahui bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor OCB, dan kompetensi.

Peran Mediasi OCB pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Tugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu melalui OCB adalah signifikan. Nilai koefisien jalur struktural pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja melalui OCB adalah positif; yang berarti apabila kepuasan tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan.

Peran mediasi OCB pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan

satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu adalah *fully mediation*. Artinya, variabel OCB sangat diperlukan agar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja menjadi signifikan. Apabila tidak ada variabel OCB, maka pengaruh kepuasan kerjaterhadap kinerja tidak signifikan.

Kepuasan kerja adalah faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan dimana sikap positif (ramah, lebih mudah mendapatkan solusi terhadap suatu masalah, terarah, enerjik, senang bergaul, ramah, rendah hati dan memprioritaskan tugas) akan menimbulkan perilaku kewarganegaraan yaitu sikap saling menolong, sportif, kesetiaan dan lain-lain. Penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Seniati (2004) menjelaskan bahwa *kepuasan kerja* yang diukur dari dimensi lima besar terbukti memiliki pengaruh positif terhadap OCB. Sehingga, seseorang yang memiliki sikap OCB dan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sesama karyawan dalam berorganisasi. *Kepuasan kerja* jugalah yang dapat menjadi ukuran penting dalam mengendalikan pengaruh terhadap perilaku. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Mizwar (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja, locus of control, komitmen organisasi secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap OCB sehingga mampu meningkatkan kinerja. OCB menunjukkan adanya pengaruh peningkatan efektivitas organisasi yakni kinerja.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku OCB dan membuktikan pengaruh OCB terhadap kinerja serta mengetahui peran mediasi OCB pada pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Kompetensi secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat.
- 2) Kepuasan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kepuasan kerjatenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat.
- 3) OCB secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas- tugasnya semakin meningkat, maka kinerja yang akan dicapai juga akan mengalami peningkatan.
- 4) OCB memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kompetensi tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas-tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan.
- 5) OCB memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja tugas tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu. Hal ini berarti apabila kepuasan tenaga kesehatan semakin meningkat, maka perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 di Kota Bengkulu dalam menjalankan tugas- tugasnya akan semakin meningkat, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja yang telah ditetapkan.

Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Perilaku OCB tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 perlu terus dibina dan ditingkatkan, mengingat tanggungjawab penanggulangan Covid-19 masih diperlukan hingga saat ini. Oleh karena itu, dukungan kepada tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 baik moril maupun material sangat diperlukan.
2. Pemerintah diharapkan tetap menjaga dan meningkatkan kompetensi dan kepuasan kerja tenaga kesehatan satuan tugas Covid-19 dengan memberi sumberdaya pekerjaan agar terfasilitasi dan merasa beban diringankan. Dukungan dari pemerintah sangat penting untuk membantu meringankan beban pekerjaan pegawai, baik dari sisi *reward* maupun fasilitas kerja lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square PLS Alternatif Structural Equation Modeling SEM dalam Penelitian Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Alanazi, Ratyan, T., Khalaf, A. B., & Rasli, A. (2013). Overview of Path-Goal Leadership Theory Jurnal Teknologi Overview of Path-Goal Leadership Theory. *Jurnal Teknologi Social Sciences*, 64(2), 49–53. <https://doi.org/10.11113/jt.v64.2235>
- Amalia, P. R., Wahyuningsih, S. H., & Surwanti, A. (2021). The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior on the Effect of Passion and Empowerment on Job Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 127– 141. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11035>
- An, J., Liu, Y., Sun, Y., & Liu, C. (2020). Impact of Work – Family Conflict , Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance. *International Journal of Environment Research and Public Health*, 17, 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072191>
- Bagaskara, A. I., Hilmiana, & Kamal, I. (2021). INFLUENCE OF FLEXIBLE WORK ARRANGEMENT AND WORK WORK-LIFE BALANCE. *AFEBI Management and Bisnis Review (AMBR)*, 9(1), 73–85.
- Bagcchi, S. (2020). Stigma During the Covid-19 Pandemic. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(7), 782. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30498-9](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30498-9)
- Bandura, A. (1997). *Self Efficacy-The Exercise of Control* (17th-Ed ed.). W.H. Freeman & Company.
- Barbuto, J. E., Barteman, T. S., & Organ, D. W. (2001). Testing the Underlying Motives between Organizational Citizenship Behavior: A Field Study of Agricultural Co-Op Workers. *Annual National Agricultural Education Research Conference*, 28, 539–553.
- Barkhordar, B., Ahmadi, S. A. A., Yavari, M., & Nadiri, M. (2016). The Relation between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: The Case of Department of Pyshical Education of Tehran. *International Journal of Business Management*, 10(10).
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statitical Consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bergefurt, L., Weijs-perr, M., Appel-Meulenbroek, R., Arentze, T., & Kort, Y. De. (2022). Satisfaction with Activity-Support and Physical Home-Workspace Characteristic in Relation to Mental Health During Covid-19 Pandemic. *Journal of Environmental Psychology*, 81(1), 1–

12. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2022.101826>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (2017). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, *10*(2), 99–109.
- Casu, G., Mariani, M. G., Chiesa, R., Guglielmi, D., & Gremigni, P. (2021). The Role of Organizational Citizenship Behavior and Gender between Job Satisfaction and Task Performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *18*, 1–14.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18189p499>
- Chiang, C., & Hsieh, T. (2012). International Journal of Hospitality Management The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, *31*(1), 180–190.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (Edisi Indo). Pustaka Pelajar.
- Firmansyah, A., Junaedi, I. W. R., Kistayanto, A., & Azzuhri, M. (2022). The effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior and organizational commitment in public health center during COVID- pandemic. *Frontiers in Psychology*, *13*(2), 1–5.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.938815>
- Franco, M., & Franco, S. (2017). *Organizational Commitment*.
- Franco, Y., Cassidy, K., & Emilia, M. (2018). Preparation for Adulthood: A Teacher Inquiry Study for Facilitating Life Skill in Secondary Education in the United States. *Journal of Educational Issues*, *4*(1).
- Ghozali, I. & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publication, Inc.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate data analysis: Pearson new international edition. *Essex: Pearson Education Limited*.
- Iswara, P. B., & Kartika, D. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, *1*(1), 372.
<https://doi.org/10.21831/economia.v9i1372>
- Keijzers, B. (2010). *Employee Motivation and Performance*. Tilburg University.
- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. *African Journal of Business Management*, *6*(7), 2697–2705.
<https://doi.org/10.5897/AJBM11.2222>
- Kolade, O. J., Oluseye, O. O., & Omotayo, S. (2014). Organizational Citizenship Behavior, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of*

- Competitiveness*, 6(1), 36–49. <https://doi.org/10.7441/joc.2014.01.03> Koopmans, L. (2014). Measuring Individual Performance. *Journal of Application Measurement*, 15(2), 160–175.
- Laili, N. R., Wakhidah, A., & Khoirul, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Syariah terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Hasanah Mulia Investama. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 36–44.
- Luthans, F. (2011). *Perilaku Organisasi*. Andi Offset.
- Morrison, E. W. (2005). Role Definition and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of The Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, 37(1), 1543–1567.
- Nemteanu, M., & Dabija, D. (2021). The Influence of Internal Marketing and Job Satisfaction on Task Performance and Counterproductive Work Behavior in an Emerging Market during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073670>
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational Citizenship Behavior and Performance: A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*, 20(10), 1–23. <https://doi.org/10.1177/1046496409339630>
- Pasaribu, S. B., Goestjahjanti, F. S., Srinita, S., Novitasari, D., & Haryanto, B. (2022). The Role of Situational Leadership on Job Satisfaction , Organizational Citizenship Behavior (OCB), and Employee Performance. *Frontiers in Psychology*, 13(5), 10–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.896539>
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & McKenzie, S. B. (2007). Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 262–270.
- Pradhan, R., & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspective and Resarch*, 5(1), 69–85.
- Prihantana, A. S., & Wahyuningsih, S. S. (2016). Hubungan Pengetahuan dengan Tingkat Kepatuhan Pengobatan pada Pasien Tuberkulosis di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktisi*, 2(1).
- Primelia, A., & Mudayana, A. A. (2021). Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Seluruh Puskesmas Kota Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan*, 1(1), 1–8.
- Rahadi, D. R., Rabbani, F., & Fauzi, F. C. (2021). Perilaku Organisasi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(6), 661–666.
- Ramachi, T., Barattucci, M., Ledda, C., & Rapisarda, V. (2020). Social Stigma During Covid-19 and It's Impact on HCWs Outcomes. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9), 1–13. <https://doi.org/10.3390/sul2093834>
- Riastri, A. B. (2022). Kinerja Tenaga Kesehatan di Era Pandemi Covid-19 ditinjau dari Perceived Stigma dan Pengetahuan tentang Corona Virus dengan Kecemasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Psikologi Universitas 17 Agustus*, 9(1), 1–14.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi (Edisi Kese)*. Salemba Empat.

- Sahafi, E., Danaee, H., Sariak, A. M., & Haghollahi, F. (2011). The Impact Emotional Intelligence on Citizenship Behavior of Physicians with Emphasis on Infertility Specialist. *Journal of Family and Reproductive Health*, 5(4), 109–115.
- Schuller, R. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Baha). Prenhalindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cet. Ke-20*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Cet. Ke-1*. CAPS. Yogyakarta.
- Talachi, R. R., Gorji, M. B., & Boerhannoeddin, A. Bin. (2014). An Investigation of The Role of Job Satisfaction in Employees' Organizational Citizenship Behavior. *Coll. Antropol.*, 38(2), 429–436.
- Utomo, R. C. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT. Dan Liris Sukoharjo). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 1–12.
- Wang, W., & Ahoto, A. T. (2022). Influence of Supervisors ' Fairness on Work Climate , Job Satisfaction , Task Performance , and Helping Behavior of Health Workers During COVID-19 Outbreak. *Frontiers in Psychology : Original Research*, 13(4), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.822265>
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.
- Wong, K. K.-K. (2013). Partial least squares structural equation modeling (PLS- SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.
- Zhang, S. E. (2011). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behavior. *Journal of Management*, 17(3), 601–617.