

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi bukan hanya dilihat dari besarnya profit yang diperoleh oleh organisasi tersebut, tetapi ada banyak faktor pendukung lain yang membuat organisasi tersebut dikatakan mengalami kemajuan dan keberhasilan. Salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk meminimisasi masalah tersebut, perlu hendaknya bagi suatu organisasi memandang sumber daya manusia tidak lagi sebagai beban (biaya) bagi organisasi melainkan sebagai aset (*partner*) dalam bekerja. Apabila hal ini dapat tercapai, akan tercipta hubungan dan sinergi yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut.

Dalam manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja berperan penting.

Kepuasan kerja menurut Robbins (2005:29) adalah :

Sikap yang dimiliki oleh setiap individu secara umum terhadap pekerjaan mereka, dimana dapat dikatakan dengan lebih sederhana sebagai selisih

antara jumlah kompensasi yang pekerja terima dengan jumlah kompensasi yang pekerja percaya seharusnya mereka terima (selisih antara kenyataan dan ekspektasi).

Sedangkan Luthans dalam Arina Barokah (2008 : 47) mengemukakan bahwa

kepuasan kerja adalah :

Ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Pandangan tersebut dapat disederhanakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya.

Dari pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan karyawan akan berdampak terhadap kinerja karyawan, karena ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin.

Bahkan, karyawan yang puas akan lebih memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih di luar tanggungjawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* .

Bateman dan Organ dalam Bianca Kartika Sari (2008:32) menyebut *organizational citizenship behaviors* atau disingkat *OCB* sebagai:

Perilaku untuk bersedia memberikan kontribusi positif pekerja yang tidak hanya terbatas dalam kewajiban kerja secara formal, melainkan idealnya lebih dari kewajiban formalnya.

Banyak para pakar organisasi yang menyatakan pentingnya OCB dalam keberhasilan

sebuah organisasi, karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku dalam organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja.

Berkaitan dengan OCB yang dijelaskan di atas, adalah logis untuk mengasumsikan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan kerja dengan pelaksanaan *organizational citizenship behavior* (OCB). Bahkan Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (dalam *Organizational Behavior* 2005: 274) mengatakan bahwa dari suatu meta analisis yang mencakup 6.746 orang dari 28 penelitian yang terpisah di Eropa mengungkapkan adanya korelasi yang signifikan dan cukup positif antara perilaku sebagai anggota organisasi yang baik dengan kepuasan kerja. Hal ini didasari pada pemikiran karyawan yang puas, akan lebih memiliki kemungkinan untuk melakukan dimensi-dimensi OCB seperti berbicara positif tentang organisasi, membantu karyawan lain, dan berperforma jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan memiliki kebanggaan bila mampu melakukan sesuatu yang melebihi tuntutan tugas karena terdorong ingin membalas pengalaman positif yang mereka dapat dari organisasi.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek merupakan salah satu RSUD milik pemerintah yang ada di Bandarlampung. Rumah Sakit yang didirikan sejak Tahun 1914 dan merupakan RSUD rujukan tertinggi yang ada di Provinsi Lampung ini dinilai perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja para karyawan yang terlibat di dalamnya dengan tujuan agar para karyawan terdorong untuk memberikan performa terbaiknya

kepada RSUD Dr.H.Abdul Moeloek sehingga mampu melayani kebutuhan kesehatan masyarakat secara optimal sesuai dengan Pasal 3 Keputusan Presiden RI Nomor 40 Tahun 2001 Tentang Pedoman Kelembagaan dan Pengelolaan Rumah Sakit Umum Daerah, dimana dikatakan bahwa masing-masing rumah sakit umum daerah mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.
- b. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung memiliki 1083 orang karyawan yang tersebar pada masing-masing divisi.

Tabel 1. Jumlah Karyawan Tetap Menurut Jenis Jabatan pada RSUD Dr. H.Abdul Moeloek Bandar Lampung Tahun 2009

NO	JENIS TENAGA	Jumlah
1	Dokter Umum	51
2	Dokter Spesialis	48
3	Dokter Gigi	6
4	Apoteker	19
5	Bidan	56
6	Perawat	402
7	Ahli Gizi	13
8	Ahli Sanitasi	15
9	Ahli Kesmas	18
10	Keterampilan Medis	65
11	Keterampilan Fisik	9
12	Tenaga Non Kesehatan	381
	TOTAL	1083

Sumber : Buku Laporan Kegiatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Tahun 2009

Dari total 1083 karyawan tersebut, jumlah karyawan terbesar disumbang oleh karyawan bagian keperawatan yaitu sebesar 402 orang. Hal ini dikarenakan bagian keperawatan merupakan tenaga yang paling dibutuhkan. Akan tetapi mengingat bahwa RSUD Dr.H.Abdul Moeloek merupakan RSUD rujukan tertinggi di Provinsi Lampung, jumlah tersebut belum mampu memenuhi kondisi ideal dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal sesuai dengan rumus kebutuhan karyawan menurut SK Menkes No.262 Tahun 1979 (kutipan terlampir).

Tabel 2. Rumus Kebutuhan Karyawan menurut SK Menkes No.262 Tahun 1979

N O	Jenis Tenaga	RUMUS (SK Menkes)		Kondisi Di RSUD Abdul Moeloek		Jumlah Tenaga yang ada	Kebutu han Tenaga
		TT	Tenaga	TT	Tenaga		
1	Medis	4-2	1	400	100	113	-
2	Paramedis Perawatan	2	3-4	600	900-1200	402	498- 798
3	Paramedis Non Perawatan	3	1	400	133	187	-
4	Non medis	1	1	400	400	381	19

Keterangan :

TT : Tempat tidur

Sumber : Buku Laporan Kegiatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Tahun 2009

Dari rumusan SK Menkes tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah tenaga bagian keperawatan yang ada saat ini masih kurang dan belum sebanding dengan kapasitas tempat tidur pasien RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Bandar Lampung, kekurangan tenaga ini dikarenakan beberapa faktor seperti :

1. Instalasi bedah yang idealnya terpusat pada satu gedung, kenyataan yang ada di RSUD Dr.H.Abdul Moeloek terpisah menjadi 4 gedung perawatan, kondisi seperti ini mengakibatkan perlunya penambahan tenaga kerja.
2. Beberapa tenaga keperawatan sudah mendekati masa pensiun, sehingga RSUD Dr.H.Abdul Moeloek harus mempersiapkan tenaga pengganti.
3. Adanya tenaga keperawatan yang melaksanakan masa belajar untuk jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan memakan waktu yang cukup lama seperti tenaga *rontgen*, tenaga *anasthesi* dan tenaga *haemodialisa*.

Kondisi yang tidak ideal ini akan mengurangi kepuasan karyawan terhadap beban pekerjaannya sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan keinginan karyawan untuk melakukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Sebagai rumah sakit rujukan tertinggi milik pemerintah di Provinsi Lampung, RSUD Dr.H.Abdul Moeloek berupaya melengkapi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang dimilikinya dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut antara lain :

1. Fasilitas Umum

a. Tanah dan Bangunan

RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Bandarlampung berdiri di atas tanah seluas 85.770 m² dengan bangunan seluas 31.739 m² di atasnya yang terdiri dari beberapa unit gedung yang tertera dalam tabel.

Tabel 3. Sarana Gedung RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Bandarlampung

No	NAMA GEDUNG	Luas
1	Unit Gedung Rawat Inap	17.671,50 m ²
2	Unit Gedung Non Perawatan	8.071 m ²
3	Ruang dokter jaga dan perawat control	60 m ²
4	Unit Gedung UGD 2 Tingkat	1.800 m ²
5	Unit Gedung Rawat Jalan 2 lantai	3.832 m ²
6	Unit Gedung Rumah Dinas Dokter	510 m ²
7	Unit Gedung Garasi mobil	335 m ²
8	Unit gedung Generator set	53 m ²
9	Unit Gedung incinerator	34 m ²
10	Unit Gedung ROI	317 m ²
11	Unit gedung Flu Burung	200 m ²
12	Unit Gedung diklat	462 m ²
	TOTAL	31.739 m²

Sumber : Buku laporan tahunan RSUD Dr.H.Abdul Moeloek 2009

b. Air

Saat ini sumber air bersih yang dimiliki RSUD Dr. H. Abdul Moeloek diperoleh dari:

- Sumber PDAM
- Sumur pompa yang berjumlah 7 buah
- Sumur gali berjumlah 3 buah

c. Listrik

Pasokan listrik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek diperoleh dari PLN dan sumber listrik lain yaitu generator pada saat darurat seperti ketika terjadi pemadaman listrik oleh PLN.

d. Pengolah Limbah

Produksi sampah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek rata-rata 8m³/hari yang terdiri dari sampah medis dan sampah rumah tangga. Sampah rumah tangga ditangani dengan bekerjasama Dinas Kebersihan Kodya Bandarlampung. Sedangkan untuk sampah medis dilakukan dua jenis penanganan, untuk sampah medis yang sifatnya padat ditangani dengan cara dibakar menggunakan incinerator. Sedangkan untuk limbah medis cair, diolah dengan menggunakan Instalasi Pengolahan Air Limbah (*Savage system*) sebelum kemudiah limbah cair cair dibunag ke aliran sungai.

2. Fasilitas Rawat Jalan

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| 1). Umum | 8). Paru – paru |
| 2). Penyakit Dalam | 9). Kebidanan & Ginekologi |
| 3). Mata | 10). Kulit Kelamin |
| 4). Syaraf | 11). Anak |
| 5). Bedah | 12). THT |
| 6). Jantung | 13). Bedah Syaraf |
| 7). Gigi dan mulut | 14). Onkologi |

15). Pegawai

17). Gizi

16). Urologi

18). Klinik VCT

3. Fasilitas Rawat Inap

No	Ruang Perawatan	Jumlah	%
1.	Kelas III	346	57
2.	Kelas II	111	18,5
3.	Kelas I	56	10
4.	Kelas Utama	50	8,3
5.	Kelas Khusus	72	6,17
	Total Tempat Tidur	600	100

Sumber : Buku Laporan Tahunan RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Bandarlampung 2009

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa pengadaan sarana dan prasarana di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung sudah cukup lengkap dan baik. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan yang memerlukan penyelesaian dalam rangka memudahkan pencapaian tujuan organisasi. Kendala tersebut antara lain :

- Kendala pada pengadaan sumber air bersih

Meskipun pengadaan sumber air bersih di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dipenuhi oleh PDAM dan dibantu dengan sumur bor serta sumur gali. Pada saat musim kemarau kebutuhan air tidak mencukupi. Hal ini dikarenakan dari 7

sumur bor yang dimiliki, hanya 4 yang berfungsi dengan baik, sedangkan 3 sumur gali yang dimiliki tidak berfungsi efektif sama sekali dikarenakan adanya pengurangan debit air.

Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan, diketahui keperluan air di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sebanyak $349\text{m}^3/\text{hari}$. Sehingga pada saat musim kemarau, dibutuhkan tambahan air sebanyak $90\text{m}^3/\text{hari}$. Upaya pemenuhan kebutuhan ini masih mengalami hambatan, sehingga hal ini mengganggu kelancaran aktivitas karyawan dan pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

➤ Kendala pada sumber pasokan listrik

Jumlah kebutuhan listrik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sebanyak $3.500\text{KWH}/\text{bulan}$ dengan daya 450KVA . Pada saat normal kebutuhan ini mampu dicukupi dengan pasokan listrik PLN. Akan tetapi pada saat darurat seperti pemadaman listrik oleh PLN, kebutuhan listrik tidak dapat terpenuhi karena RSUD Dr. H. Abdul Moeloek hanya memiliki 4 generator set dengan total daya 340KVA sehingga terjadi kekurangan sebesar 110KVA . Kondisi ini tentu saja menghambat kinerja karyawan dan kelancaran pelayanan.

1.2 Permasalahan

Dalam rangka membangun RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sebagai instansi pemerintah yang berkualitas di bidang pelayanan kesehatan, dibutuhkan karyawan khususnya karyawan bagian keperawatan yang berkualitas, memiliki kinerja yang baik serta bersedia melakukan tugas di luar tanggung jawab formalnya (OCB) sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat lebih optimal.

Namun kenyataan yang terjadi saat ini, karyawan bagian keperawatan masih menghadapi beberapa masalah yang mempengaruhi kepuasan kepuasan kerja, diantaranya yaitu :

1. Belum tercapainya kondisi ideal antara jumlah karyawan bagian keperawatan dengan kapasitas tempat tidur yang dimiliki RSUD Dr.H.Abdul Moeloek Bandarlampung seperti yang ditetapkan SK Menkes no.262 Tahun 1979 (terlampir).
2. Adanya kendala yang dihadapi dalam hal sarana dan prasarana yang bersifat vital seperti kurangnya sumber air pada saat musim kemarau karena adanya penurunan debit air. Serta belum mencukupinya sumber pasokan listrik lain yang dimiliki RSUD Dr.H.Abdul Moeloek untuk mengatasi keadaan darurat seperti adanya pemadaman listrik sewaktu-waktu oleh PLN. Kendala yang dihadapi dalam hal sarana dan prasarana ini tentu saja akan mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Masalah-masalah yang timbul dan berhubungan dengan ketidakpuasan karyawan bagian keperawatan inilah yang kemudian menyebabkan kinerja dan pelaksanaan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan bagian keperawatan dalam melaksanakan tugas melayani kesehatan masyarakat belum terlihat optimal. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap buruknya pelayanan serta kurang sigapnya para tenaga perawat dalam menghadapi pasien. Beberapa karyawan bagian keperawatan masih ada yang datang terlambat, mengobrol dengan rekan kerja pada saat jam kerja, pulang sebelum jam kantor usai, tidak ramah dalam melayani pasien dan keluarga pasien, serta tidak hadir pada jam piket malam. Dari keadaan itu dapat dikatakan karyawan bagian keperawatan cenderung belum terdorong untuk melakukan OCB.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

Apakah Kepuasan Kerja Karyawan Memiliki Hubungan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Bagian Keperawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Mengetahui hubungan kepuasan kerja karyawan dengan pelaksanaan OCB pada karyawan bagian keperawatan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandarlampung.

2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung dalam penentuan kebijakan selanjutnya.

1.4 Kerangka Pemikiran

Suatu organisasi yang ingin mempertahankan eksistensi dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif harus memperhatikan faktor-faktor produksi yang dimilikinya, salah satunya adalah faktor produksi sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting karena faktor tersebut mengelola dan menggerakkan faktor-faktor produksi lainnya baik secara langsung atau tidak langsung. Dengan kata lain, faktor sumber daya manusia dapat dianggap sebagai salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya tercapainya suatu tujuan organisasi. Oleh karena itu suatu organisasi harus berusaha mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan berupaya meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Menurut Malayu Hasibuan (2003:203) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Adapun indikator yang dapat digunakan adalah :

1. Balas jasa yang adil dan layak

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan

individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan

2. Penempatan kerja (promosi)

Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan karyawan umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin

3. Gaya kepemimpinan (Supervisi)

Supervisi atau pemimpin mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahannya.

4. Pekerjaan itu sendiri

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan

kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

5. Suasana dan Lingkungan kerja

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial mereka. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

6. Peralatan yang menunjang aktivitas

Peralatan yang menunjang sangat berpengaruh karena membantu dalam memperlancar aktivitas pekerjaan karyawan.

Pada saat ini, hampir sebagian besar organisasi atau perusahaan berupaya meningkatkan kepuasan kerja para karyawannya dengan harapan hal tersebut tersebut mendorong karyawan untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi atau bahkan mengharapkan para karyawan untuk melaksanakan *Organizational Citizenship behavior (OCB)*.

Organizational Citizenship behavior (OCB) dapat didefinisikan sebagai kontribusi karyawan yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja, dengan prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya ia lakukan.

Menurut Allen (2000), OCB terbagi atas dimensi-dimensi, antara lain:

1. Altruisme (*Altruism*)

Altruisme merupakan perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional, seperti misalnya menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang pekerjaannya overload, meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan, dan sebagainya.

2. Ketelitian (*Conscientiousness*)

Berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. Ketelitian adalah perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti tiba lebih awal, tepat waktu, dan sebagainya.

3. Sportifitas (*Sportmanship*)

Yaitu berisikan tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak. Contohnya antara lain kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, dan tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

4. Kebaikan Sosial (*Civic virtue*)

Menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun social alamiah. Termasuk didalamnya antara lain membantu mengatur kebersamaan secara

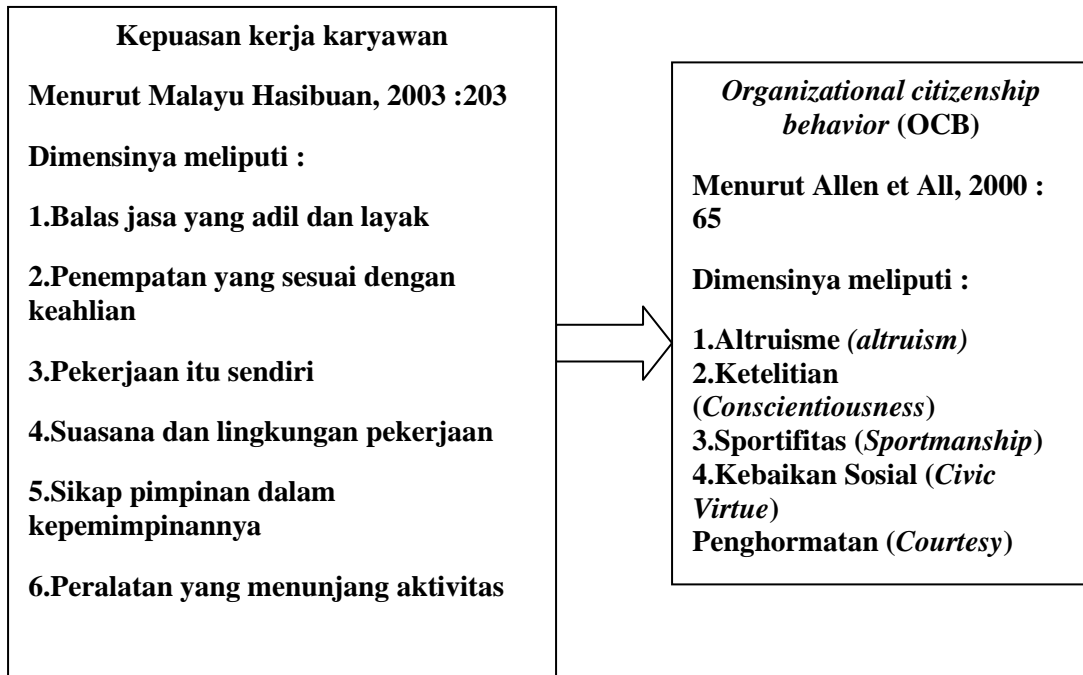
departemental, memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu citra organisasi, dan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.

5. Penghormatan (*Courtesy*)

Penghormatan merupakan perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. Misalnya membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi, dan mengikuti serta menyimpan informasi tentang perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi.

Penerapan OCB ini dapat berbeda-beda tergantung dari sifat karyawan dan organisasinya. Namun, meskipun memiliki penerapan yang berbeda-beda, secara keseluruhan perilaku OCB dapat menunjukkan seberapa besar kepuasan kerja karyawan terhadap organisasinya.

Kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi ini salah satunya diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan OCB suatu organisasi, sehingga pada akhirnya dapat dimungkinkan untuk ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan dengan pelaksanaan OCB.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

I.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah ”**Kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan bagian keperawatan RSUD H. Abdul Moeloek Bandarlampung**”.