

Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak

Dennison Laurensius Mulya, Yohana F. Cahya Palupi Meilani**

**Departemen Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan*

**email: dennislaurensius@yahoo.com*

ABSTRACT

One indicator of the success of the healthcare industry, especially hospitals, is the level of employee performance. One of the performances that plays an important role is the performance of nurse services to patients, nurses have an obligation to provide medical and non-medical services to patients. Good performance reflects the performance of a hospital, so performance is important to be optimized so that the hospital's success rate is optimal. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is an important aspect that every nurse needs to have to support effectiveness at work, the level of commitment to the organization is an aspect that plays a role for every nurse in supporting the achievement of hospital goals, and a high level of job satisfaction makes nurses provide the best service. Research data will be collected through a physical questionnaire which will be given to 100 inpatient nurses at RSUD Dr. Adjidarmo Lebak district. Data analysis used the Smart PLS application version 4.0.7.8 and the partial least square equation analysis method. There is a positive and significant effect between OCB, organizational commitment, and job satisfaction on the performance of inpatient nurses at RSUD Dr. Adjidarmo Lebak district.

Keywords: *Organizational citizenship behavior, Organizational commitment, Job satisfaction, Job performance*

PENDAHULUAN

Keberhasilan dalam mencapai tujuan sebuah rumah sakit salah satunya dengan memperhatikan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara kesehatan maupun diluar aspek kesehatan.¹ Salah satu kinerja yang diperhatikan adalah kinerja setiap tenaga medis yang bekerja dirumah sakit terutama perawat yang memberikan

pelayanan kesehatan dan non kesehatan bagi pasien-pasien yang berkunjung.²

Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga indikator kepuasan pasien menjadi salah satu refleksi terhadap kinerja seorang perawat. Dilakukan pra survei menggunakan kuesioner adaptasi dari

kuesioner SERVQUAL yang dilakukan kepada 40 pasien yang tersebar di sembilan

ruang rawat inap yang berada di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak.

Tabel 1. Survei Kepuasan Pasien

Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
Penampilan perawat rapih			9 (22.5%)	21 (52.5%)	10 (25%)
Perawat rawat inap menunjukkan sikap ramah		13 (32.5%)	15 (37.5%)	12 (30%)	
Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien			11 (27.5%)	20 (50.0%)	9 (2.5%)
Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien		5 (12.5%)	24 (60%)	11 (27.5%)	
Perawat memberikan informasi tentang kondisi pasien secara cepat		3 (7.5%)	17 (42.5%)	16 (40%)	4 (10%)
Perawat memberikan pelayanan yang tepat			14 (35%)	21 (52.5%)	5 (12.5%)
Perawat menunjukkan sikap peduli terhadap pasien			19 (47.5%)	20 (50%)	1 (2.5%)
Perawat memberikan pertolongan apabila pasien mengalami kesulitan			10 (25%)	20 (50%)	10 (25%)
Perawat mengerti kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien			16 (40%)	19 (47,5%)	5 (12,5%)

(STP: Sangat Tidak Puas; TP: Tidak Puas; CP: Cukup Puas; P: Puas; SP: Sangat Puas)

Hasil survei kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak menunjukkan bahwa masih terdapat tingkat kepuasan pasien yang tidak puas di beberapa aspek kinerja perawat dan beberapa masih cukup puas dengan kinerja perawat. Hasil survei ini dapat menjadi sebuah dasar pemikiran adanya beberapa permasalahan yang mempengaruhi kinerja perawat yang kurang optimal.

Sebanyak 32,5% pasien tidak puas dengan sikap perawat yaitu sikap ramah dan sebanyak 37,5% pasien cukup puas. Sebanyak 13,5% pasien tidak puas dengan perhatian yang diberikan perawat kepada pasien dan 60% hanya cukup puas. Sebanyak 7,5% pasien tidak puas dengan

kinerja perawat dalam kecepatan memberikan informasi. Survei kinerja perawat dengan sembilan indikator ini menunjukkan mayoritas pasien masih cukup puas dengan kinerja perawat, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kinerja perawat yang kurang optimal.

Perilaku OCB adalah perilaku sukarela seorang individu yang tidak berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi dalam efektivitas sebuah rumah sakit.^{3,4} Perilaku OCB seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan untuk membantu efektivitas didalam bekerja dan membuat kinerja semakin optimal.⁵ Tingkat komitmen didalam bekerja berperan penting terhadap masa bekerja perawat dan komitmen untuk memberikan

pelayanan yang terbaik.⁶ Setiap perawat yang bekerja akan memiliki perasaan terhadap pekerjaannya, perasaan tersebut dapat bersifat puas atau tidak puas, sehingga tingkat kepuasan menjadi sebuah aspek dasar yang menentukan kinerja perawat didalam bekerja.^{7,8}

Menurut penelitian terdahulu terdapat hubungan antara perilaku OCB terhadap kinerja perawat.⁹⁻¹¹ Hubungan antara komitmen organisasi terhadap kinerja dan hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja.^{7,12,13} Dengan masalah kinerja perawat yang kurang optimal dan kesenjangan penelitian yang ditemukan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh perilaku OCB, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap tingkat kinerja perawat rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang dengan variabel independen berupa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak dengan populasi penelitian adalah perawat rawat inap dan sampel penelitian yaitu 100 perawat rawat inap yang sudah bekerja >1 tahun atau sudah memiliki nilai SKP. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa kuesioner fisik dengan penilaian 5 skala likert.

Data hasil penyebaran kuesioner akan dilakukan analisis data menggunakan aplikasi perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.7.8 dengan teknik analisis PLS-SEM

dengan melakukan evaluasi dua komponen yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* terdiri dari uji validitas konvergen dengan melihat nilai loading factor >0,7 dan nilai *Average Variance Extrated (AVE)* >0,5, uji validitas diskriminan dengan uji *Heterotrait-monotrait ratio* (HTMT) nilai <0.9, dan uji reliabilitas konstruk dengan nilai *Composite Reliability (CR)* ≥ 0.7 maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah reliabel.^{14,15}

Tahap pertama evaluasi *inner model* adalah melihat nilai *coefficient of determination* atau R^2 yang bertujuan untuk menentukan kemampuan penjelasan dan prediksi model yang diajukan untuk diuji empiris, semakin tinggi nilai R^2 akan semakin baik. Terdapat tiga tingkatan nilai R^2 yaitu 0,25, 0,5, dan 0,75 yang diartikan sebagai kategori lemah, moderat, atau kuat.^{14,15} Tahap selanjutnya setelah evaluasi model penelitian adalah tahap pengujian hipotesis penelitian. Dilakukan analisis melalui menu kalkulasi *bootstrapping* untuk memberikan hasil analisis hubungan antar variabel dependen dan independen yang signifikan secara statistik apabila nilai *T-statistic* $\geq 1,645$ dan nilai *P-value* <0,05.¹⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

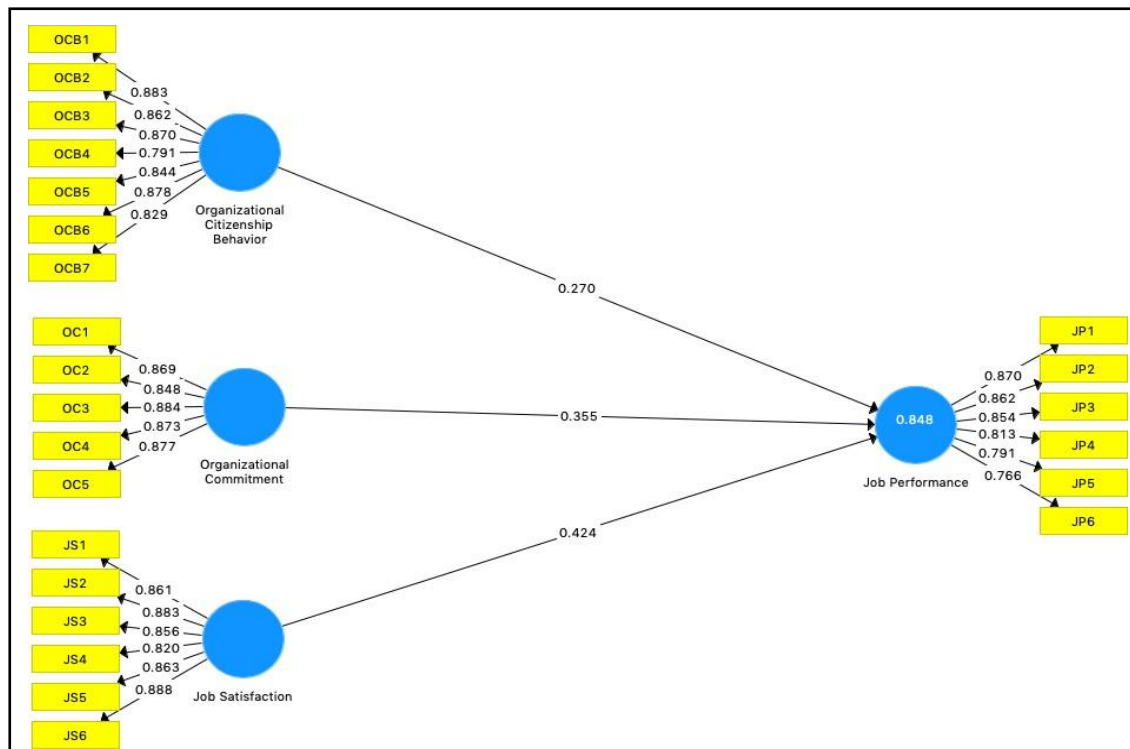
Responden penelitian ini sebanyak 100 perawat rawat inap yang tersebar di beberapa bangsal rawat inap. Tabel 1 menunjukkan profil responden dengan mayoritas responden adalah perempuan (85%) berusia 31-40 tahun (62%) dengan latar belakang pendidikan D3 (61%) dan masa kerja di rumah sakit >4 tahun (78%).

Tabel 2. Profil Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	15	15
	Wanita	85	85
Usia	20-30 tahun	10	10
	31-40 tahun	62	62
	41-50 tahun	27	27
	>50 tahun	1	1
Pendidikan	D3	61	61
	S1	39	39
	S2	0	0
Masa Kerja	< 2 tahun	6	6
	2-4 tahun	16	16
	>4 tahun	78	78

Analisis *outer model* terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Setiap indikator penelitian dapat dinyatakan valid secara konvergen apabila memenuhi dua kriteria yaitu nilai loading factor >0.7 dan nilai *average variance extracted* AVE >0.5. Uji validitas diskriminan dilakukan

menggunakan metode HTMT (*Heterotrait Monotrait*), indikator dapat dinyatakan valid secara diskriminan apabila nilai HTMT <0.9. Uji Reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan nilai *composite reliability* (CR) >0.7) atau *Cronbach alpha* >0.7, sehingga indikator penelitian dapat dinyatakan reliabel.¹⁴



Gambar 1. Model Pengukuran

Tabel 3. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

Konstruk	Indikator	Outer Loading
Kepuasan Kerja (AVE = 0.743 ; Cronbach's Alpha = 0.931 ; CR = 0.946)		
JS 1	Saya merasa puas dengan pemberian yang diberikan rumah sakit terutama gaji	0.861
JS 2	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya yang sedang dijalani saat ini	0.883
JS 3	Saya merasa puas dengan kepemimpinan atasan saya	0.856
JS 4	Saya mendapatkan promosi jabatan apabila pekerjaan saya baik	0.820
JS 5	Saya memiliki hubungan yang baik dengan perawat lain	0.863
JS 6*	Standart operasional rumah sakit membuat saya sangat kelelahan	0.888
Komitmen Organisasi (AVE = 0.758 ; Cronbach's Alpha = 0.920 ; CR = 0.940)		
OC 1	Saya bangga memilih untuk bekerja dirumah sakit ini	0.869
OC 2	Saya bekerja di rumah sakit ini karena banyak keuntungan bagi profesi saya kedepannya	0.848
OC 3	Saya tidak pindah bekerja ketempat lain karena saya tidak menemukan rumah sakit yang dapat memberikan keuntungan sebesar ini	0.884
OC 4	Saya mau bekerja di rumah sakit ini selamanya saya mampu	0.873
OC 5	Saya bersedia untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar tujuan rumah sakit ini tercapai	0.877
Organizational Citizenship Behavior (AVE = 0.725 ; Cronbach's Alpha = 0.937 ; CR = 0.949)		
OCB 1	Saya bersedia menggantikan tugas karyawan lain ketika yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugas	0.883
OCB 2	Saya tidak pernah mengeluh mengenai pekerjaan yang dilimpahkan kepada saya	0.862
OCB 3	Saya selalu menjaga nama baik rumah sakit	0.870
OCB 4	Saya mematuhi segala peraturan rumah sakit meskipun tidak ada yang mengawasi	0.791
OCB 5	Saya datang lebih awal sehingga saya sudah siap pada saat jam operasional	0.844
OCB 6	Saya ikut hadir dalam setiap pertemuan-pertemuan yang diadakan oleh manajemen rumah sakit	0.878
OCB 7	Saya mau mengikuti pelatihan yang diadakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan	0.829
Kinerja (AVE = 0.684 ; Cronbach's Alpha = 0.907 ; CR = 0.928)		
JP 1	Saya dapat menetapkan prioritas pekerjaan sehingga saya dapat menyelesaikan tepat waktu	0.870
JP 2	Saya dapat mengatur waktu kerja dengan efisien	0.862
JP 3	Saya berusaha untuk memperbaiki keterampilan sesuai dengan pekerjaan saya	0.854
JP 4	Saya berperan aktif dalam rapat	0.813
JP 5*	Saya membicarakan sisi negatif pekerjaan saya dengan orang lain	0.791
JP 6*	Saya cenderung mengeluh terhadap masalah kecil yang saya alami tentang pekerjaan saya	0.766

(*: Unfavourable Question)

Pada tabel 2 terdapat empat variabel konstruk dengan masing-masing indikator

dengan nilai *loading factor* >0.7 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0.5, sehingga indikator yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat diterima untuk dilakukan pengolahan. Hasil uji reliabilitas, menunjukkan nilai *composite reliability (CR)* pada setiap masing-masing variabel yaitu >0.7 atau nilai *cronbach's Alpha* juga yang memiliki

nilai >0.7. Hal ini mengartikan bahwa data penelitian memenuhi ketentuan *composite reliability* atau *cronbach's Alpha*, sehingga semua indikator konsisten dan stabilitas instrumen baik dan layak digunakan sebagai variabel penelitian.

Selanjutnya dilakukan uji validitas diskriminan dengan uji HTMT, hasil uji validitas diskriminan sebagai berikut.

Tabel 4. Validitas Diskriminan

Variabel	HTMT
Kepuasan Kerja $\boxtimes \rightarrow$ Kinerja	0.886
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> $\boxtimes \rightarrow$ Kinerja	0.893
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> $\boxtimes \rightarrow$ Kepuasan Kerja	0.757
Komitmen Organisasi $\boxtimes \rightarrow$ Kinerja	0.860
Komitmen Organisasi $\boxtimes \rightarrow$ Kepuasan Kerja	0.602
Komitmen Organisasi $\boxtimes \rightarrow$ <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.769

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan pada setiap variabel penelitian. Uji validitas diskriminan menggunakan metode HTMT (Heterotrait Monotrait) dengan hasil nilai

<0.9 yang dapat diartikan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik. Dengan demikian semua variabel yang diteliti dinyatakan valid secara diskriminan.

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R^2)

Konstruk	R-square	Kategori
Kinerja	0,848	<i>substantial predictive power</i>

Pada tabel 5 terdapat dua variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior* dan *job performance* yang disertakan juga nilai R^2 . Variabel dependen *organizational citizenship*

behavior memiliki nilai R^2 0,848 yang mengartikan bahwa konstruk kinerja termasuk didalam kelompok *substantial predictive power*.

Tabel 6. *Path Coefficient, T Statistics and P-Value*

Hipotesis	Path Coefficient	T-statistics	P-value	Hasil
H1: OCB berpengaruh positif terhadap kinerja	0.270	4.440	0.000	Didukung
H2: Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja	0.355	4.556	0.000	Didukung
H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja	0.424	9.949	0.000	Didukung

Tabel 6 menunjukkan hipotesis pertama dengan nilai *path coefficient* 0,207 yang bernilai positif, t statistik sebesar 4,440 ($>1,645$) dan *p-value* 0,000 ($<0,05$). Dari ketiga nilai yang diperhatikan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara OCB dan kinerja perawat RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Perilaku OCB penting dilakukan didalam pelayanan kesehatan terutama oleh perawat dalam mencapai kinerja yang baik, tugas pekerjaan yang diharuskan oleh manajemen dapat bersifat tertulis dan tidak tertulis. Perilaku OCB menerapkan tugas pekerjaan diluar standart manajemen yang dilakukan secara sukarela, dengan demikian tugas pekerjaan yang harus dilakukan telah tercapai dapat menunjukkan kinerja yang semakin optimal dengan tambahan perilaku OCB.^{16,17} Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu oleh Prasetyo (2022) yang melakukan penelitian terhadap 155 perawat di RSUD dr. Soedirman Kebumen dengan kesimpulan penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan OCB terhadap kinerja.¹⁰

Hipotesis kedua dengan nilai *path coefficient* 0,355 yang bernilai positif, t statistik sebesar 4,556 ($>1,645$) dan *p-value* 0,000 ($<0,05$). Dari ketiga nilai yang diperhatikan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen organisasi dan kinerja perawat RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Seorang perawat memutuskan dan berkomitmen untuk bekerja di sebuah rumah sakit membuat perawat akan menunjukkan kinerja yang optimal, hal ini merupakan sebuah bentuk realisasi atas komitmen kerja terhadap rumah sakit dan sepakat dengan peraturan, standar operasional, dan mendukung dalam mencapai tujuan rumah sakit.^{18,19} Salah satu

tujuan rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan dan non kesehatan secara optimal dan efektif, sehingga perawat dengan komitmen yang kuat akan memberikan kinerja yang maksimal sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dalam mencapai tujuannya Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu oleh Otoum et al (2021) yang melakukan penelitian terhadap 192 perawat di *Hospital University Sains Malaysia* dengan kesimpulan penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja.⁷

Hipotesis ketiga dengan nilai *path coefficient* 0,424 yang bernilai positif, t statistik sebesar 9,949 ($>1,645$) dan *p-value* 0,000 ($<0,05$). Dari ketiga nilai yang diperhatikan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja dan kinerja perawat RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Perawat yang puas cenderung akan lebih menyukai situasi kerjanya dan perasaan positif terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan yang tinggi didasari dari perasaan puas dan senang atas pekerjaannya dirumah sakit.^{2,20} Kepuasan yang tinggi mendukung perawat dalam memberikan kinerja yang maksimal. Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu oleh Hidayat et al (2018) yang melakukan penelitian terhadap 120 perawat di rumah sakit Soewandi dengan kesimpulan penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *job satisfaction* terhadap *job performance*.²¹

Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi model penelitian, model pengukuran, dan analisis hasil penelitian. Model penelitian yang masih dapat dilakukan pengembangan yang lebih luas, model pengukuran dengan instrumen yang masih bisa diperbanyak, dan analisis model

penelitian yang masih bisa dilakukan inovasi seperti disertakan mediasi ataupun moderasi.

KESIMPULAN

Hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara OCB, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Penelitian ini dapat menjadi sarana tambahan dalam evaluasi kinerja perawat yang bekerja di rumah sakit dengan melihat perilaku OCB didalam memberikan pelayanan kesehatan, tingkat komitmen yang dimiliki oleh setiap perawat, dan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Tingkat kepuasan didalam bekerja dapat dipandang berdasarkan aspek terhadap manajemen dan lingkungan pekerjaannya, tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan komitmen didalam bekerja setiap perawat sehingga perilaku OCB yang sudah dilakukan setiap perawat dapat optimal diterapkan di lingkungan rumah sakit. Dengan semua kondisi ini secara keseluruhan akan menjadi sebuah refleksi penilaian kinerja perawat didalam bekerja dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien, hubungan perawat dengan manajemen, dan hubungan antar perawat. Kinerja yang baik akan mendukung pencapaian tujuan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak manajemen RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak yang telah memberikan izin dan memberikan tempat untuk melakukan penelitian, kepada seluruh perawat

rawat inap yang telah bersedia menjadi responden penelitian, kepada pasien rawat inap sebagai responden survei penelitian, dan seluruh pihak yang berperan didalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hu, X. *et al.* Relationship Between Proactive Personality and Job Performance of Chinese Nurses: The Mediating Role of Competency and Work Engagement. *Front Psychol* 12, (2021).
2. Utami, S., Sanusi, A. & Respati, H. The Effect of Organizational Citizenship Behaviors on Nurses Performance through Nurse's Work Satisfaction in Hospital in Kediri, East Java, Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering* 06, 65–74 (2020).
3. Husniati, R. & Pangestuti, D. C. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai UPN "Veteran" Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia* 1, 234–242 (2018).
4. Fadillah, M. I., Taba, M. I. & Reni, A. The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance. *Hasanuddin Journal of Business Strategy* 4, 93–104 (2022).
5. Indarti, S., Solimun, Fernandes, A. A. R. & Hakim, W. The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance. *Journal of Management Development* 36, 1283–1293 (2017).
6. Cherian, S., Alkhatib, A. J., Aggarwal, M., Hospital, D. &

- Cherian Dubai Hospital, S. Relationship Between Organizational Commitment and Job Satisfaction of Nurses in Dubai Hospital. *Journal of Advances in Social Science and Humanities* 4, 36373–36400 (2018).
7. Otoum, R., Hassan, I. I., Ahmad, W. M. A. W., Al-Hussami, M. & Nawawi, M. N. M. Mediating role of job satisfaction in the relationship between job performance and organizational commitment components: A study among nurses at one public university hospital in Malaysia. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences* 17, 197–204 (2021).
 8. Wibowo, T. S., Budiyanto, B., Nursing Performance At Type C Hospital: Empowerment, Commitment, Behavior Organizational Citizenship. *Journal of Xi'an ...* XII, 424–431 (2020).
 9. Hidayah, S. & Harnoto, H. Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen* 9, 170–178 (2018).
 10. Prasetyo, A. Peran Mediasi OCB Pada Pengaruh The Big Five Personality Terhadap Kinerja Perawat. 13, 1–6 (2022).
 11. Setiawan, D. P. & Gunawan, H. the Effect of Job Satisfaction and Organization Commitment To Job Performance Through Organizational Citizenship Behavior (Ocb) As Mediation Variable (Empiris Study on Pt. Bank Mandiri At Jakarta). *Business and Entrepreneurial Review* 18, 1–18 (2019).
 12. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance among Nurses – Determining the relationship. 20, 4976–4978 (2021).
 13. Artha, I. & Piartrini, P. S. Mediation Role of Organizational Commitment on the Effect of Job Satisfaction and Work Engagement on Organizational Citizenship Behavior Nurse. *Budapest International Research and ...* 14273–14288 (2021).
 14. Hair Jr, J. F. *et al. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook. Springer* (2021).
 15. Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M. & Ringle, C. M. How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal* 27, 197–211 (2019).
 16. Wijaya, O. Y. A. the Role of Organizational Citizenship Behavior As Mediation Variables Between Organizational Commitments and Employee Performance: Evidence From the Hospitality Industry in Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen* 18, 130–141 (2020).
 17. Hidayah, S. & Harnoto, H. Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB), Perception of Justice and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Dinamika Manajemen* 9, 170–178 (2018).
 18. Khaleh, L. A. B. C. & Naji, S. The Relationship between Organizational Commitment Components and Organizational Citizenship Behavior in Nursing

- Staff. *International Journal of Medical Research & Health Sciences* 5, 173–179 (2016).
19. Udayana, I. M., Sapta, I. K. S. & Landra, N. Role Of Organizational Citizenship Behavior As Mediation Of The Influence Of Leadership And Organizational Commitment On Employee Performance At Payangan Gianyar General Hospital. 5, 12–28 (2022).
 20. Sopali, M. F. & Karlinda, A. E. the Influence of Workload , Job Satisfaction and Commitment , Organization , Against , Kinerja , Implementing Nurses At Padang Reksodiwiry Hospital. 6, 224–231 (2022).
 21. Hidayat, A. A. A., Sukadiono, Agustin, R. & Ningsih, I. S. Correlation Between Nurses' Job Satisfaction and Motivation, and Nurses' Performance in Indonesia: A Cross Sectional Study in Soewandi Hospital. *Adv Sci Lett* 23, 12518–12520 (2018).