

Abstrak

Untuk mencapai keunggulan yang kompetitif setiap organisasi khususnya rumah sakit perlu untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah keterlibatan karyawan dalam peningkatan mutu pelayanan. Didalam industri rumah sakit, karyawan memiliki peranan penting dalam mengantarkan kepuasan pelayanan rumah sakit. Efektivitasan suatu institusi tidak hanya ditentukan oleh perilaku inti atau *in role behavior* tapi juga oleh perilaku *extra-role behavior*. Untuk dapat membangun perilaku ekstra peran ini diperlukan peran serta pemimpin yang melayani sebagai pemegang kekuasaan dan role model. Pemimpin memiliki peranan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang kemudian mendorong adanya perilaku ekstra peran atau *organizational citizenship behaviour* (OCB). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *servant leadership* terhadap OCB dengan mediasi kepuasan kerja Pegawai Negri Sipil (PNS) di Rumah Sakit pemerintah Kota X. Responden dari penelitian ini adalah PNS di Rumah Sakit Pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yaitu dengan cara menyebarkan skala yang terdiri atas skala *servant leadership*, skala *organizational citizenship behavior*, dan skala kepuasan kerja. Subjek penelitian ini berjumlah 237 PNS di Rumah Sakit yang merupakan sebuah Rumah Sakit pemerintah di kota X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kepuasan kerja* mampu menjadi mediator parsial pada hubungan antara *servant leadership* terhadap OCB. *Servant Leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 0,47 serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB sebesar 0,25 dan *Servant leadership* berpengaruh secara langsung terhadap OCB dengan mediator *kepuasan kerja* sebesar 0,35.

Kata Kunci : *servant leadership*, *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja

Abstract

To achieve competitive advantage every organization especially hospital needs to improve its service quality. One way to achieve this is the involvement of employees in improving the quality of services. In the hospital industry, employees have an important role in the delivery of hospital service satisfaction. The effectiveness of an institution is not only determined by core behavior or in role behavior but also by the behavior of extra-role behavior. To be able to build extra behaviors of this role required the role of leaders who serve as the holder of power and role models. Leaders have a role in improving employee job satisfaction which then encourages the existence of extra behavior or organizational citizenship behavior (OCB). The purpose of this study was to analyze influence of servant leadership on organizational citizenship behaviour (OCB) with the mediating of job satisfaction in civil servant Civil Hospital. Respondents of this study are civil servants at Civil Hospital. The data collection method in this research with survey method and using a scale consisting of servant leadership scale, OCB scale, and job satisfaction scale. Subject of 237 civil servant will be taken.. The analysis results indicate that the role of servant leadership towards organizational citizenship behavior is partial mediated by job satisfaction. with the regression coefficient value of path $c' = 0.35$ which is smaller than the regression coefficient of path $c = 0.47$ and $p > 0.05$. This suggests that the role of the independent variable of servant leadership towards the dependent variable of organizational citizenship behavior decreases and it becomes significant after controlling mediator variable of job satisfaction.

Keywords: Servant leadership, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction