

**PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, QUALITY OF WORK LIFE, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KECAMATAN PAGAK**

**Nadia Ike Febiyanti<sup>1)</sup>, Kristina Sedyastuti<sup>2)</sup>, Arien Anjar Puspitosari Suharso<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Malang, Indonesia  
E-mail: [nadiaikefebiyanti@gmail.com](mailto:nadiaikefebiyanti@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Malang, Indonesia  
E-mail: [kristina@unikama.ac.id](mailto:kristina@unikama.ac.id)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Malang, Indonesia  
E-mail: [arien@unikama.ac.id](mailto:arien@unikama.ac.id)

**Abstract**

*This study aims to examine the impact of OCB, QWL, and job satisfaction on the performance of employees at Puskesmas Kecamatan Pagak. Utilizing quantitative primary data, the entire employee population was included in this research. A saturated sample comprising 58 employees was selected. Data collection was conducted through questionnaires employing a Likert scale, and the analysis utilized multiple linear regression via SPSS 22. Findings indicate that these three variables significantly and simultaneously influence employee performance. Additionally, OCB, QWL, and job satisfaction each contribute significantly and partially to employee performance. This suggests that enhancing these three elements can lead to improved performance among employees at Puskesmas Kecamatan Pagak. Future research is encouraged to investigate additional variables outside the scope of this study that may also impact employee performance.*

**Keywords :** *organizational citizenship behavior, quality of work life, job satisfaction, performance employees*

**1. PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. SDM terdiri dari individu yang menyumbangkan tenaga, pikiran, talenta, kreativitas, dan keterampilan untuk mencapai target organisasi. Menurut Sudaryo et al., (2019), SDM berperan sebagai elemen kunci dalam suatu organisasi, karena merupakan sekumpulan individu yang berkolaborasi untuk tujuan tertentu. Dalam konteks ini, pengelolaan SDM yang efektif menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan organisasi. Kinerja pegawai, yang didefinisikan oleh Robbins (2021) sebagai hasil yang dicapai sesuai kriteria tertentu, berperan penting dalam efektivitas dan efisiensi organisasi.

Puskesmas Kecamatan Pagak dalam kegiatan organisasinya terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar para pelanggan merasa puas dengan kerja yang ditunjukkan oleh organisasi, khususnya dalam pelayanan publik. Kinerja yang tinggi berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, menjadikannya prioritas utama bagi institusi pelayanan publik.

Fakto-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain OCB, QWL, dan Kepuasan kerja. Dalam konteks pelayanan publik, Puskesmas memiliki kiprah krusial dalam

menyediakan pelayanan kesehatan dasar. Tetapi, di Puskesmas Kecamatan Pagak, Kabupaten Malang, terdapat permasalahan terkait kinerja pegawai. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Malang Tahun 2023 menunjukkan perlunya pemugaran, terutama dalam pelayanan di loket pendaftaran, laboratorium, dan ruang tunggu. Observasi serta wawancara bersama Kepala Tata Usaha dan pegawai Puskesmas serta hasil survey kepuasan kerja menunjukkan adanya masalah dalam OCB yaitu masih terdapat pegawai yang kurang peduli dengan rekan kerjanya dan lingkungan kerja yang kurang kondusif. Sedangkan pada QWL yaitu kurang meratanya pembagian tugas atau beban kerja antar pegawai, dan kepuasan kerja pegawai terdapat ketidakpuasan pegawai terhadap penyelenggaraan UKPP (Upaya Kesehatan Perseorangan dan Penunjang) serta sarana dan prasarana penunjang pekerjaan. Hal ini menjadi urgensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang terbukti berpengaruh pada kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak, dengan tujuan merumuskan kebijakan yang dapat mengembangkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan pegawai. OCB, QWL dan kepuasan kerja yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai, sesuai dengan visi dan misi organisasi.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Menurut Robbins (2021) sebagai hasil yang dicapai sesuai kriteria tertentu, berperan penting dalam efektivitas dan efisiensi organisasi. Hasil ini mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas selama periode tertentu, yang dievaluasi berdasarkan berbagai kemungkinan, misalnya tujuan, standar kinerja, standar dan sasaran yang telah disepakati sebelumnya.

### **2.2 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Organ (2015) mendefinisikan OCB menjadi perilaku sukarela seseorang yang tidak terkait dengan sistem imbalan formal, tetapi berperan pada efisiensi organisasi. OCB pada pegawai ditunjukkan dari komitmen dan kesetiaan yang kuat terhadap organisasi. Mereka juga mendukung tujuan dan nilai-nilai organisasi dan berusaha untuk mencapai keberhasilan bersama.

### **2.3 Pengertian *Quality of Work Life (QWL)***

*Quality of Work Life (QWL)* juga memiliki peran krusial dalam kinerja pegawai. QWL mencakup perspektif pegawai tentang lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja mereka (Marhaeni, 2023). Berbagai elemen QWL termasuk kesehatan dan keselamatan, yang memastikan lingkungan kerja aman dan sehat, dan keseimbangan kerja-hidup, yang memungkinkan karyawan menyeimbangkan kebutuhan mereka untuk kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka.

### **2.4 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja, yang merupakan perasaan emosional pegawai terhadap imbalan yang diterima, juga mempengaruhi kinerja (Luthans, 2017). Tingkat kepuasan kerja seseorang akan meningkat ketika semakin banyak aspek pekerjaan yang selaras dengan harapan dan keinginan pribadi mereka.

## 2.5 Metodologi

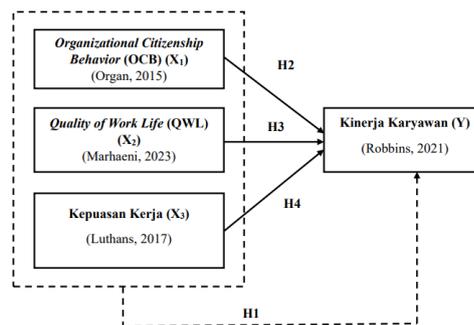
Penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Rohman et al., (2023), penelitian kuantitatif melibatkan pengoperasian metode ilmiah yang mengarah pada unsur-unsur ilmu pengetahuan. Pendekatan kuantitatif yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan deskriptif, dimana data dikumpulkan melalui angket, dianalisis menggunakan statistik dan kemudian dideskripsikan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data primer dari sumber asli yang relevan dengan persoalan yang diteliti, sehingga menghasilkan data pendukung yang solid.

Data primer penelitian berasal dari jawaban responden dari penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder atau data pendukung diambil dari individu atau catatan tertentu. Analisis deskriptif dan analisis inferensial serta pengujian hipotesis adalah teknik analisis data. Variabel yang diteliti terdiri dari kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen, yang diukur melalui beberapa pernyataan dalam kuesioner, serta tiga variabel independen: OCB ( $X_1$ ), QWL ( $X_2$ ), dan kepuasan kerja ( $X_3$ ), yang juga diukur melalui pernyataan dalam kuesioner tersebut.

## 2.6 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menerapkan teknik *non-probability sampling*, yang mengindikasikan bahwa tidak semua anggota dalam populasi memiliki peluang yang setara untuk terpilih sebagai sampel. Dalam hal ini, seluruh populasi digunakan sebagai sampel, yang dikenal sebagai *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* diterapkan ketika seluruh anggota populasi dimasukkan dalam sampel (Machali, 2021), sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 58 pegawai Puskesmas Kecamatan Pagak. Pendekatan analisis kuantitatif dilakukan dengan bantuan IBM SPSS 22.

Berlandaskan tinjauan teoritis dan penelitian sebelumnya, gambar kerangka konseptual berikut menggambarkan peta hipotesis dari penelitian ini.



Gambar 1  
Kerangka Konsep Penelitian

### Keterangan :

- : berpengaruh secara parsial
- : berpengaruh secara simultan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menerapkan analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji simultan dan uji parsial, serta koefisien determinasi. Berikut adalah hasil dari pengujian yang telah dilaksanakan :

##### 3.1.1 Uji Normalitas

Pengujian ini dirancang untuk memastikan bahwa variabel pengganggu atau sisa dalam model regresi memenuhi distribusi normal. Verifikasi ini sangat penting karena uji t dan uji f bergantung pada asumsi bahwa nilai residu berdistribusi normal. Jika dugaan tersebut tidak dipenuhi, maka hasil uji analisis dapat dianggap tidak sah.

##### 3.1.2 Uji Heteroskedastisitas

Hasil dari pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel independen, seperti OCB, QWL, dan kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi yang melebihi 0,05. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa penelitian ini tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, kriteria uji heteroskedastisitas telah dipenuhi oleh model regresi.

##### 3.1.3 Uji Multikolinearitas

Pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk semua variabel independen, yaitu OCB, QWL, dan kepuasan kerja, masing-masing berada di bawah 10, sementara nilai toleransi melebihi 0,1. Ini menandakan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas dalam model regresi yang diteliti.

##### 3.1.4 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.113	.524		.216	.830
	OCB	.272	.120	.255	2.270	.027
	QWL	.384	.144	.348	2.670	.010
	Kepuasan Kerja	.346	.153	.273	2.260	.028

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Data diolah tahun 2025.

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0.113 + 0.272X_1 + 0.384X_2 + 0.346X_3 + 0.524$$

Dari persamaan di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Berdasarkan Tabel 1 nilai konstanta yang diperoleh sebesar 0,113 menunjukkan jika variabel independen (X) bernilai 0 (nol), maka kinerja pegawai (Y) diperkirakan akan bernilai 0,113.
- Variabel OCB ( $X_1$ ) mempunyai koefisien regresi positif sebesar 0,272, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada  $X_1$  akan memperbesar kinerja pegawai (Y) sebesar 27,2%, dengan dugaan variabel lain tetap.

- c. Variabel QWL ( $X_2$ ) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,384, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada  $X_2$  akan memperbesar kinerja pegawai (Y) sebesar 38,4%, dengan dugaan variabel lain tetap.
- d. Variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0,346, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada  $X_3$  akan memperbesar kinerja pegawai (Y) sebesar 34,6%, dengan dugaan variabel lain tetap.

### 3.1.5 Uji F (Simultan)

Untuk menentukan apakah variabel X secara serempak mempengaruhi variabel Y, dengan membandingkan nilai F yang diperoleh dari perhitungan dengan  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi 5% (0,05) dan derajat kebebasan (df) yang dihitung sebagai  $n-k-1$ .

Tabel 2 Uji F

Variabel Bebas	F	Signifikansi	Keterangan
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> ( $X_1$ )			
<i>Quality of Work Life</i> ( $X_2$ )	21,535	0,000	Signifikan
Kepuasan Kerja ( $X_3$ )			
$F_{\text{tabel}} = 2,77$			

Sumber : Data, diolah tahun 2025.

Hasil analisis regresi berganda pada taraf signifikansi sebesar 5% menyatakan bahwa nilai  $F_{\text{tabel}}$  adalah 2,77 sementara  $F_{\text{hitung}}$  adalah 21,535. Hal ini mengindikasikan bahwa  $F_{\text{hitung}}$  lebih tinggi dari  $F_{\text{tabel}}$ , dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

### 3.1.6 Uji t (Parsial)

Uji t berfungsi untuk menilai signifikansi koefisien regresi secara individual. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi dampak masing-masing variabel OCB, QWL dan Kepuasan Kerja benar-benar terbukti berpengaruh terhadap variabel kinerja, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap tidak berubah. Berdasarkan hasil Uji t yang dilakukan :

1. Hipotesis 2 diterima yaitu variabel OCB ( $X_1$ ) mempengaruhi variabel kinerja pegawai. Hasil menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  2,270 sehingga lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  2,004, dengan nilai signifikansi 0,000 atau dibawah 0,05.
2. Hipotesis 3 diterima yaitu variabel QWL ( $X_2$ ) mempengaruhi variabel kinerja pegawai. Hasil menunjukkan bahwa QWL memiliki  $t_{\text{hitung}}$  2,670 yakni lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  2,004, dengan nilai signifikansi 0,000 atau dibawah 0,05.
3. Hipotesis 4 diterima yaitu variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ) mempengaruhi variabel kinerja pegawai. Hasil menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mempunyai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,260 yakni lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  2,004, dengan nilai signifikansi 0,000 atau dibawah 0,05.

### 3.1.7 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3 Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,738 <sup>a</sup>	0,545	0,519	4,331

Sumber : Data diolah tahun 2025.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,545. Hal ini menunjukkan OCB, QWL, dan Kepuasan Kerja mempengaruhi kinerja pegawai sejumlah 54,5%. Sementara itu, sisanya yaitu sebanyak 48,1% dari kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel X. Misalnya seperti lingkungan kerja, kompensasi, kompetensi, disiplin kerja, motivasi, stress kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasi.

### 3.2 Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis awal (H1) yang menguji pengaruh OCB, QWL, dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak menggambarkan adanya hubungan yang positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y apabila dipadukan. Ketiga variabel ini saling berinteraksi dan memperkuat satu sama lain, di mana QWL berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, dan sebaliknya tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendorong pegawai untuk menunjukkan OCB yang lebih efektif serta lebih menghargai program QWL yang diterapkan organisasi. Interaksi positif ini menciptakan sebuah siklus yang saling menguatkan, menghasilkan lingkungan kerja yang ideal untuk pencapaian kinerja maksimal, meningkatkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik karyawan, mengembangkan budaya kerja yang mendukung produktivitas serta mencapai keseimbangan antara kesejahteraan dan tujuan organisasi. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Novita et al., (2024), Kurniawati et al., (2021) dan Tahir et al., (2024) yang mengindikasikan bahwa OCB, QWL, dan Kepuasan Kerja secara signifikan berkontribusi positif terhadap kinerja, baik secara serempak maupun parsial. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman yang jelas tentang pentingnya ketiga variabel tersebut dalam menunjang kinerja pegawai.

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak menunjukkan bahwa variabel OCB ( $X_1$ ) memberikan dampak positif yang signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) secara parsial. Dengan demikian, hipotesis 2 terkonfirmasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Ghaby (2018), OCB secara signifikan berkontribusi pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, semakin optimal OCB, semakin optimal pula kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Pagak. Perilaku proaktif, kerjasama, dan dukungan antar pegawai mendorong efisiensi dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Pegawai yang menunjukkan OCB cenderung lebih termotivasi, merasa dihargai, dan berkomitmen, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu. Dengan demikian, semakin baik OCB, semakin tinggi pula kinerja pegawai. Menurut Anwar (2021), Kurniawati et al., (2021) dan Ismail et al., (2018), OCB berdampak positif dan signifikan pada kinerja pegawai. Jufrizen dan Hutasuhut (2022) menemukan bahwa OCB meningkatkan kuantitas dan kualitas kinerja kelompok, yang berdampak pada kinerja individu.

Hasil uji hipotesis ketiga (H3) mengenai pengaruh QWL terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak menunjukkan bahwa QWL ( $X_2$ ) secara signifikan meningkatkan variabel Kinerja Pegawai (Y). Dengan demikian, hipotesis 3 terkonfirmasi (diterima). Hal ini berarti bahwa ketika pegawai merasakan kondisi kerja yang baik, termasuk kenyamanan fisik, dukungan sosial, dan pengakuan terhadap kontribusi mereka, pegawai cenderung bekerja

dengan lebih efektif dan produktif. Semakin baik QWL yang dirasakan oleh pegawai, seperti adanya sarana yang memadai dan suasana kerja yang mendukung, semakin tinggi motivasi dan kepuasan mereka. Dengan meningkatnya QWL, pegawai merasa lebih nyaman dan terlibat, yang pada gilirannya akan memperbaiki kinerja mereka dalam menjalankan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Jadi, peningkatan QWL secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai. Kurniawati et al. (2021), Magdalena et al., (2022), Riskawati et al. (2020) dan Tamsah et al., (2020), yang menemukan bahwa QWL berkontribusi secara positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian Arif (2020) dan Yuhista et al., (2017) juga menegaskan bahwa semakin baik QWL, berbanding lurus dengan peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini menunjukkan hubungan antara pegawai dan organisasi merupakan faktor yang sangat penting, sehingga organisasi perlu memberikan kepedulian khusus pada pengelolaan sumber daya manusia.

Hasil pengujian hipotesis keempat (H4) diterima, karena menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak. Level kepuasan kerja yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja puskesmas. Tingkat kepuasan pegawai lebih besar ketika mereka bekerja dengan lebih baik dan efektif, yang pada akhirnya menghasilkan hasil yang lebih unggul. Penelitian oleh Lestari & Ghaby, (2018), Prasetyo dan Marlina (2019), serta Febriyana et al., (2015), yang mengindikasikan kepuasan kerja memengaruhi kinerja pegawai. Secara umum, pegawai yang puas cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, menekankan pentingnya perhatian terhadap kepuasan kerja dalam manajemen sumber daya manusia.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan mengenai pengaruh OCB, QWL, dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak, diperoleh kesimpulan: (1) Secara simultan OCB, QWL, dan Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak. (2) Secara parsial *Organizational* OCB, QWL, dan Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Pagak. Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki di Puskesmas Kecamatan Pagak guna meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

Pertama, kurangnya komunikasi dan solidaritas tim terlihat dari rendahnya frekuensi pegawai dalam meminta bantuan atau menggantikan tugas rekan kerja. Oleh karena itu, diperlukan budaya komunikasi yang lebih terbuka, serta pelatihan mengenai keterampilan kolaboratif dan nilai-nilai OCB guna meningkatkan kerja sama antar pegawai. Pembagian tugas yang kurang merata dapat menyebabkan ketidakpuasan dan beban kerja yang tidak seimbang. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi dan penyesuaian dalam distribusi tugas agar lebih adil dan efisien. Fasilitas kerja yang belum optimal perlu diperbaiki. Langkah yang dapat dilakukan antara lain melakukan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan pegawai, serta mengalokasikan anggaran yang memadai untuk perbaikan dan renovasi fasilitas kerja. Dengan adanya perbaikan dalam aspek komunikasi, pembagian tugas, dan fasilitas kerja, diharapkan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai serta kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar menambah dan mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja pegawai diluar variabel yang sudah diteliti dalam penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif dan memberikan wawasan baru dalam meningkatkan kinerja organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. (2021). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. In *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol* (Vol. 4).
- Arif, M., & Firdaus, M. A. (2020). Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. In *Rachmatullaily Tinakartika Rinda Jurnal Manager* (Vol. 3, Issue 3). <http://ejournal.uikabogor.ac.id/index.php/Manager/index>
- Arifin, S., Lastianum, W. V., Rahman, F., & Pujianti, N. (2023). *Determinasi Kinerja Karyawan Puskesmas (2023)*. 1, 1.
- Faiza, G., Muliadi Manalu, F., & Asmarazisa Aziz, D. (2021). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Motivasi Kerja Dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan PT Techmicron.
- Fauziek, E., & Yanuar, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi.
- Febriyana, (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kabepe Chakra.
- Hafizh, M. A., Luh, N., & Hariastuti, P. (2021). Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus : CV. XYZ).
- Hanafi, A., Bemby Soebyakto, B., & Afriyanti, M. (2018). *The Effect of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Quality of Work Life (QWL) on The Employee Work Performance with Motivation As An Intervening Variables at Industrial affairs Of South Sumatera Province. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 6(09). <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v6i9.em03>
- Ismail, S., Iqbal, Z., & Adeel, M. (2018). *Impact of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior on Employees Performance. International Journal of Human Resource Studies*, 8(2), 187. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v8i2.13070>
- Jufrizen, J., & Hutasukhut, M. R. (2022). *The Role of Mediation Behavior Organizational Citizenship on the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. Journal of International Conference Proceedings*, 5(2), 162–183. <https://doi.org/10.32535/jicp.v5i2.1682>
- Kurniawati, I., Djaelani, A. K., & Khalikussabir. (2021). Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), Komunikasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Malang. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). *The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance*. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>

- Luthans. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan : Tinjauan dari Dimensi Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka.
- Magdalena, A., Hermawati, A., & Zulkifli. (2022). Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap Kinerja Yang Di Mediasi *Organizational Citizenship Behavior*. 2(3).
- Marhaeni, N. P. (2023). *Kualitas Kehidupan Kerja : Signifikansi, Konstruksi, dan Implementasinya*. [www.brilianinternasional.com](http://www.brilianinternasional.com)
- Novita, Y., Ekonomi dan Bisnis, F., & YPHB Banda Aceh, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BLUD Rumah Sakit Ibu dan Anak Provinsi Aceh Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Vol. 14). <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>
- Organ, D. W. (2015a). *Organizational Citizenship Behavior Di Sekolah Menuju Guru Berprestasi*. Penerbit Yayasan Barcode.
- Organ, D. W. (2015b). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*. Sultan Amais Press.
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. In *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* (Vol. 3, Issue 1). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Riskawati. (2023). Pengaruh *Quality Of Work Life* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. 7(1).
- Robbins, Stephen. P. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2019). *Buku Kompensasi*. 1–210.
- Tahir, N. M., Aril Ahri, R., & Ulmy Mahmud, N. (2024). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Quality of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Perawat Pegawai Tidak Tetap Melalui Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2024, 5(2), 57–64. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1617>
- Tamsah, H., Yusriadi, Y., & Farida, U. (2020). *Training, Knowledge Sharing, and Quality of Work-Life on Civil Servants Performance in Indonesia*. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7(3), 163–176. <https://doi.org/10.2307/48710264>
- Tarjo. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada RSUD H. Hanafie Muara Bungo). *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*.
- Yuhista, A., Ariana, N., & Arismayanti, N. K. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cottage Di Pantai Tanjung Setia Pesisir Barat Lampung (Vol. 1, Issue 2).