

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
Skripsi, Juni 2009**

Puspita Amelia

**Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran pada Karyawan
*Front Liner Lobby RS Kanker "Dharmais" Jakarta Tahun 2009***

xxi + 100 halaman, 2 gambar, 38 tabel, 11 lampiran, 35 kepustakaan (1978 – 2008)

ABSRTAK

Untuk memberikan pelayanan yang *excellent*, Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker "Dharmais" Jakarta* harus bekerja sesuai dengan standar-standar yang ditentukan oleh rumah sakit. Hal ini bisa diartikan bahwa untuk mencapai kinerja yang setinggi-tingginya dituntut perilaku karyawan yang sesuai dengan harapan rumah sakit. Oleh karena itu, ada deskripsi formal tentang perilaku yang memang harus dikerjakan karyawan yang biasa disebut dengan *intra-role behavior*. Realitas yang ada adalah banyak perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh pegawai, misalnya membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh tetapi banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku ini disebut sebagai *extra-role behavior* atau perilaku ekstra peran dan banyak juga yang menyebutnya sebagai *organizational citizenship behavior*. *Extra-role behavior* memiliki kontribusi yang sama penting dengan *intra-role behavior*.

Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, individu dalam organisasi cenderung bersedia untuk melakukan *extra-role behavior* atau berperilaku ekstra peran. Untuk itu penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran pada Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker "Dharmais" Jakarta*. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* dengan metode penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker "Dharmais" Jakarta* yang berjumlah 35 orang atau *total sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran memiliki hubungan yang bermakna. Di antara semua dimensi kepuasan kerja, dimensi gaji, penghargaan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, serta komunikasi memiliki hubungan bermakna dengan perilaku ekstra peran. Sedangkan promosi, supervisi, tunjangan tambahan, serta prosedur dan peraturan kerja tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku ekstra peran. Di antara semua dimensi kepuasan kerja tersebut dimensi gaji dan pekerjaan itu sendiri adalah dimensi yang paling mempengaruhi perilaku ekstra peran.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Perilaku Ekstra Peran

**PUBLIC HEALTH BACHELOR DEGREE'S PROGRAM
HOSPITAL MANAGEMENT CONCENTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
UNIVERSITY OF INDONESIA
Mini-Thesis, June 2009**

Puspita Amelia

A Relationship between Job Satisfaction and Extra-Role Behavior in Front Liner Lobby's Staffs at RS Kanker "Dharmais" Jakarta 2009

xxi + 100 pages, 2 pictures, 38 tables, 11 enclosures, 35 literatures (1978 – 2008)

ABSTRACT

To give a service excellent, Front Liner Lobby's staffs in RS Kanker "Dharmais" have to work with a standard decided by the hospital. This condition means that to reach the highest performance, the employees have to show their attitudes as the hospital wanted. Because of that, there is a formal description about behavior that has to be done by the employees called intra-role behavior. The reality is a lot of non-formal behavior that not descript by the hospital done by the employees, such as helping their partner to finish his/her task, willingness to present in organization meeting, not too much complaint but working more hard, etc. This behavior called extra-role behavior; many people called it organizational citizenship behavior. We need to know that extra-role behavior is as important as intra-role behavior.

With high job satisfaction level, people in organization have a willingness to do extra-role behavior. Because of that, writer made a research which has a purpose to discover a relationship between job satisfaction and extra-role behavior in RS Kanker "Dharmais" Jakarta. This research use cross-sectional research design with quantitative research method. A sample in this research is all of Front Liner Lobby's staffs in RS Kanker "Dharmais" totally 35 people or called total sampling.

Based on this research, we can see that job satisfaction and extra-role behavior have a significant relationship. In all job satisfaction dimensions: salary, reward, working partner, job itself, and also communication have a significant relationship with extra-role behavior. Whereas promotion, supervision, subsidy, and also working procedures and rules does not have a significant relationship with extra-role behavior. In all job satisfaction dimensions, salary dimension and job itself dimension are the most important dimensions which influences employee's extra-role behavior.

Key Words : Job Satisfaction, Extra-Role Behavior