

## **Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan**

Zona Amelita Utami<sup>1✉</sup>, Alfian<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh keadilan organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada pegawai Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan. Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan yang memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-analitik. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan. Dengan menggunakan metode sensus, diperoleh sebanyak 94 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan tiga temuan utama. Pertama, keadilan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kedua, komitmen organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Ketiga, kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan faktor penting yang memengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja serta memperkuat komitmen karyawan.

**Kata kunci:** Keadilan Organisasi, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB)

### **Abstract**

*This study aims to analyze and examine the influence of Organizational Justice, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of Basa Ampek Balai Tapan Public Health Center. Organizational Citizenship Behavior (OCB) represents voluntary employee behavior that contributes positively to organizational effectiveness. This research employed a quantitative approach with a descriptive-analytic design. The population consisted of all employees of the Basa Ampek Balai Tapan Public Health Center. Using a census method, a total of 94 respondents were obtained. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results of the study revealed three main findings. First, Organizational Justice was found to have no significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Second, Organizational Commitment was proven to have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Third, Job Satisfaction was proven to have a significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The conclusion of this study emphasizes that Job Satisfaction and Organizational Commitment are important factors influencing employees' Organizational Citizenship Behavior (OCB). Therefore, organizations are encouraged to enhance job satisfaction and strengthen employee commitment.*

**Keywords :** Organizational Justice, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Copyright (c) 2026 Zona Amelita Utami

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [zonaamelitautami54@gmail.com](mailto:zonaamelitautami54@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi, karena manusia berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi (Ananda *et al.*, 2022). Keberhasilan atau kegagalan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi hal yang sangat penting, khususnya pada organisasi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas (Heryudanto & Andriyastuti, 2022). Organisasi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dituntut untuk memiliki pegawai yang tidak hanya mampu bekerja sesuai tugas, tetapi juga memiliki perilaku kerja yang melebihi tuntutan formal. Perilaku tersebut dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku sukarela individu yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan formal, tetapi berkontribusi terhadap efektivitas organisasi (Najih, 2022).

OCB sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja organisasi, karena mencerminkan kesediaan pegawai untuk membantu rekan kerja, berpartisipasi aktif, serta menunjukkan inisiatif dalam bekerja. Perilaku ini mampu meningkatkan efektivitas organisasi serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis (Ardella & Suhana, 2023). Namun, berdasarkan hasil observasi awal di Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan, ditemukan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang menunjukkan perilaku OCB, seperti kurangnya partisipasi dalam kegiatan organisasi, rendahnya inisiatif, serta ketidaksiapan untuk bekerja di luar jam kerja. Rendahnya tingkat OCB tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya keadilan organisasional, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja. Keadilan organisasional merupakan persepsi pegawai mengenai sejauh mana mereka diperlakukan secara adil dalam organisasi (Wahyuni & Wayan, 2019). Persepsi keadilan ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pegawai terhadap organisasi, termasuk dalam menunjukkan perilaku OCB.

Selain itu, komitmen organisasional juga berperan penting dalam mendorong perilaku OCB. Komitmen organisasional merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan keterikatan pegawai terhadap organisasi dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Sari *et al.*, 2023). Pegawai dengan komitmen tinggi cenderung memiliki loyalitas yang kuat dan bersedia memberikan kontribusi lebih bagi organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan yang dilakukan (Widiasih & Suarmanayasa, 2021). Pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki sikap positif dan lebih bersedia melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab formalnya.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Pardede *et al.*, 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa perilaku ekstra peran karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individual, tetapi juga oleh kondisi psikologis dan hubungan karyawan dengan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keadilan organisasional, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap OCB pada pegawai Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan. Berdasarkan landasan tersebut,

hipotesis pertama yang diajukan adalah bahwa keadilan organisasional diduga berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Keadilan organisasional merupakan persepsi individu mengenai sejauh mana organisasi memperlakukan karyawan secara adil, baik dalam proses pengambilan keputusan (keadilan prosedural) maupun dalam distribusi hasil yang diterima (keadilan distributif). Persepsi keadilan ini menjadi faktor penting dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja. Hasil penelitian Bastyant et al. (2024) menunjukkan bahwa keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, yang berarti semakin tinggi tingkat keadilan yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis kedua bahwa kepuasan kerja diduga berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Komitmen organisasional mencerminkan tingkat keterikatan emosional dan loyalitas karyawan terhadap organisasi, serta kesediaan untuk berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Komitmen yang tinggi biasanya muncul ketika organisasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan secara adil dan proporsional. Penelitian Bastyant et al. (2024) juga menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, yang menunjukkan bahwa karyawan dengan komitmen tinggi cenderung lebih aktif dalam menunjukkan perilaku ekstra peran. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah bahwa komitmen organisasional diduga berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Di sisi lain, kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang mencerminkan perasaan senang atau tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kesesuaian antara usaha yang diberikan dengan imbalan yang diterima. Kepuasan kerja berperan penting dalam membentuk sikap positif karyawan terhadap organisasi dan pekerjaannya. Hasil penelitian Pardede et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, serta berpengaruh terhadap komitmen organisasional, yang pada akhirnya juga memengaruhi OCB. Selain itu, komitmen organisasional terbukti mampu memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Namun demikian, penelitian tersebut memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan dalam lingkup lokasi yang relatif sempit, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan konteks yang berbeda untuk memperkuat generalisasi temuan tersebut.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel keadilan organisasional, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Basa Ampek Balai Tapan yang berjumlah 94 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian.

Adapun variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja.

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel Penelitian	Indikator	Sumber
1	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<i>Organization Citizenship Behaviour</i> (OCB) merupakan sebuah sikap individu yang sukarela melakukan kegiatan untuk tujuan organisasi dan bukan merupakan kewajibannya serta tidak mengharapkan imbalan atau penghargaan terhadap apa yang dilakukan tersebut.	Perilaku membantu orang lain, Menghormati Sikap sportif Partisipasi dan kepatuhan Kesungguhan	Alfi <i>et al.</i> (2023)
2	Keadilan Organisasional (X1)	Keadilan organisasi adalah persepsi seseorang tentang keseimbangan antara hak yang diberikan dan kewajiban yang dituntut oleh organisasi.	Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional	Lesmana <i>et al.</i> (2020)
3	Komitmen Organisasional (X2)	Komitmen organisasi merupakan suatu kondisi psikologis yang menandakan hubungan karyawan dengan organisasi, serta mempunyai implikasi terhadap keputusan untuk tetap bertahan atau berhenti dari keanggotaan dalam organisasi	Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Komitmen Normatif	Ratnaningsih (2021)
4	Kepuasan Kerja (X3)	Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan atas pekerjaan yang dilakukan dan kesesuaian dengan imbalan yang harus diterima oleh karyawan.	Pekerjaan Itu Sendiri, Kualitas Supervisi, Hubungan Rekan Kerja, Promosi, Pembayaran	Prami <i>et al.</i> (2020)

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah alat ukur (kuesioner) benar-benar mampu mengukur konsep yang dimaksud secara akurat. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan mengetahui konsistensi hasil pengukuran, yang dapat diuji dengan metode *split half* maupun Alpha Cronbach, dengan kriteria tertentu ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $>$  0,3, serta Alpha  $>$  0,7). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel penelitian.

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data berdistribusi normal, salah satunya melalui uji Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikansi 5%. Data dikatakan normal jika nilai signifikansi  $>$  0,05. Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan tidak adanya korelasi antar variabel independen, dengan kriteria tolerance  $>$  0,10 dan VIF  $<$  10. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui scatterplot atau nilai signifikansi, di mana tidak terjadi masalah jika nilai signifikansi  $\geq$  0,05 dan pola sebaran acak.

Regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel bebas meliputi keadilan organisasional, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja, sedangkan variabel terikat adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Kode Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Keterangan
<b>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)</b>					
1	OCB	Y1	0,776	0,361	Valid
2	OCB	Y2	0,680	0,361	Valid
3	OCB	Y3	0,824	0,361	Valid
4	OCB	Y4	0,446	0,361	Valid
5	OCB	Y5	0,455	0,361	Valid
6	OCB	Y6	0,454	0,361	Valid
7	OCB	Y7	0,553	0,361	Valid
8	OCB	Y8	0,430	0,361	Valid
9	OCB	Y9	0,783	0,361	Valid
10	OCB	Y10	0,899	0,361	Valid
11	OCB	Y11	0,557	0,361	Valid
12	OCB	Y12	0,836	0,361	Valid
13	OCB	Y13	0,644	0,361	Valid
14	OCB	Y14	0,714	0,361	Valid
15	OCB	Y15	0,789	0,361	Valid
<b>Keadilan Organisasional (X1)</b>					
16	X1	X1.1	0,734	0,361	Valid
17	X1	X1.2	0,755	0,361	Valid
18	X1	X1.3	0,618	0,361	Valid
19	X1	X1.4	0,724	0,361	Valid
20	X1	X1.5	0,681	0,361	Valid
21	X1	X1.6	0,633	0,361	Valid
22	X1	X1.7	0,738	0,361	Valid
23	X1	X1.8	0,850	0,361	Valid
24	X1	X1.9	0,775	0,361	Valid
<b>Komitmen Organisasional (X2)</b>					
25	X2	X2.1	0,486	0,361	Valid
26	X2	X2.2	0,796	0,361	Valid
27	X2	X2.3	0,718	0,361	Valid
28	X2	X2.4	0,588	0,361	Valid
29	X2	X2.5	0,563	0,361	Valid
30	X2	X2.6	0,475	0,361	Valid
31	X2	X2.7	0,493	0,361	Valid
32	X2	X2.8	0,518	0,361	Valid
33	X2	X2.9	0,434	0,361	Valid
<b>Kepuasan Kerja (X3)</b>					
34	X3	X3.1	0,681	0,361	Valid
35	X3	X3.2	0,613	0,361	Valid
36	X3	X3.3	0,561	0,361	Valid
37	X3	X3.4	0,819	0,361	Valid
38	X3	X3.5	0,664	0,361	Valid
39	X3	X3.6	0,648	0,361	Valid
40	X3	X3.7	0,677	0,361	Valid
41	X3	X3.8	0,594	0,361	Valid
42	X3	X3.9	0,772	0,361	Valid
43	X3	X3.10	0,627	0,361	Valid
44	X3	X3.11	0,584	0,361	Valid
45	X3	X3.12	0,487	0,361	Valid

46	X3	X3.13	0,424	0,361	Valid
47	X3	X3.14	0,456	0,361	Valid
48	X3	X3.15	0,753	0,361	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *corrected item-total correlation* yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *r* tabel sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian yang digunakan, baik pada variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, keadilan organisasional, komitmen organisasional, maupun kepuasan kerja, dinyatakan valid. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan tersebut layak untuk digunakan dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian berikutnya.

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Reliabilitas

Item-Total Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	0,885	0,6	Reliabel
Komitmen Organisasional (X1)	0,887	0,6	Reliabel
Keadilan Organisasional (X2)	0,709	0,6	Reliabel
Kepuasan Kerja (X3)	0,864	0,6	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 2026.

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat dari hasil pengolahan data bahwa ternyata nilai *cronbach alpha* untuk *organizational citizenship behavior (ocb)*, komitmen organisasi, keadilan organisasional dan kepuasan kerja > 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan yang valid tersebut handal, sehingga tahapan pengolahan data selanjutnya dapat dilakukan.

**Tabel 4.** Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	n	Skor Total (Rata-rata)	Mean	TCR (%)	Kriteria
<b>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)</b>							
1	OCB	Perilaku Membantu Orang Lain	94	397,67	4,230	84,61	Sangat Baik
2	OCB	Menghormati	94	401,67	4,273	85,46	Sangat Baik
3	OCB	Sikap Sportif	94	380,67	4,050	80,99	Sangat Baik
4	OCB	Partisipasi/Kepatuhan	94	394,67	4,199	83,97	Sangat Baik
5	OCB	Kesungguhan	94	391,33	4,163	83,26	Sangat Baik
	Rerata Variabel OCB		94	393,20	4,183	83,66	Sangat Baik
<b>Keadilan Organisasional (X1)</b>							
6	X1	Keadilan Distributif	94	418,33	4,450	89,01	Sangat Baik
7	X1	Keadilan Prosedural	94	422,67	4,496	89,93	Sangat Baik
8	X1	Keadilan Interaksional	94	413,67	4,401	88,01	Sangat Baik
	Rerata Variabel X1		94	418,22	4,449	88,98	Sangat Baik
<b>Komitmen Organisasional (X2)</b>							
9	X2	Komitmen Afektif	94	408,00	4,340	86,81	Sangat Baik

10	X2	Komitmen Berkelanjutan	94	400,67	4,262	85,25	Sangat Baik
11	X2	Komitmen Normatif	94	366,33	3,897	77,94	Baik
	Rerata Variabel X2		94	391,67	4,167	83,33	Sangat Baik
Kepuasan Kerja (X3)							
12	X3	Pekerjaan itu sendiri	94	378,33	4,025	80,50	Sangat Baik
13	X3	Kualitas Supervisi	94	382,00	4,064	81,28	Sangat Baik
14	X3	Hubungan Rekan Kerja	94	373,67	3,975	79,50	Sangat Baik
15	X3	Promosi	94	406,00	4,319	86,38	Sangat Baik
16	X3	Pembayaran	94	390,00	4,149	82,98	Sangat Baik
	Rerata Variabel X3		94	386,00	4,106	82,13	Sangat Baik

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel penelitian berada pada kategori sangat baik. Organizational Citizenship Behavior (OCB) menunjukkan bahwa pegawai telah mampu menampilkan perilaku ekstra peran secara optimal, dengan indikator dominan pada aspek saling menghormati. Keadilan organisasional memiliki nilai rata-rata tertinggi, yang mencerminkan persepsi pegawai yang sangat baik terhadap keadilan organisasi dalam aspek distribusi, prosedur, dan interaksi.

Komitmen organisasional juga tergolong sangat baik, menunjukkan adanya keterikatan emosional dan keinginan pegawai untuk tetap berkontribusi, meskipun komitmen normatif relatif lebih rendah sehingga perlu diperkuat. Kepuasan kerja berada pada kategori sangat baik, yang berarti pegawai merasa puas terhadap berbagai aspek pekerjaan. Secara keseluruhan, kondisi ini menunjukkan organisasi telah mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung terbentuknya OCB secara optimal.

**Tabel 5.** Hasil Uji Normalitas Penelitian Variabel  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,11854031
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,069
	Negative	-,084
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		,106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 957002199.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan pada tabel 5 dapat dilihat hasil pengujian yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, karena *Asymp Sig* lebih besar dari Alpha (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal, dengan demikian tahapan pengolahan data selanjutnya dapat dilakukan.

**Tabel 6.** Hasil Uji Multikolienaritas Penelitian Variabel

Variabel	Collinearity statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Keadilan Organisasional (X1)	0,404	2,474	Tidak terdapat indikasi multikolienaritas
Komitmen Organisasional (X2)	0,464	2,154	Tidak terdapat indikasi multikolienaritas
Kepuasan Kerja (X3)	0,772	1,296	Tidak terdapat indikasi multikolienaritas

Sumber: Data Olahan SPSS 2026.

Berdasarkan pada tabel 6 uji multikolienaritas di atas dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel self efficacy dan pelatihan lebih besar dari angka tolerance > 10% dan pada nilai VIF dapat diketahui bahwa nilai VIF itu lebih besar dari nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tidak terdapat indikasi multikolienaritas. Dengan demikian tahap pengolahan data dapat dilanjutkan ke pengolahan berikutnya.

**Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini dilakukan untuk memprediksi regresi yang digunakan cocok atau tidak. Dalam SPSS metode yang sering digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan uji gletser dengan ketentuan jika nilai sig ≥ 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedaktistas dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil Uji Heteroskedaktisitas

Uji Gletser	Nilai Sig	Batas Nilai	Keterangan
Keadilan Organisasional (X1)	0,206	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedaktisitas
Komitmen Organisasional (X2)	0,190	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedaktisitas
Kepuasan Kerja (X3)	0,054	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedaktisitas

Sumber: Data olahan SPSS 2026

Berdasarkan tabel di atas diperoleh pada seluruh variabel memperoleh nilai sig ≥ 0,05. Artinya semua variabel tidak terjadi heteroskedaktistas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara keadilan organisasional (X1), komitmen organisasional (X2) dan kepuasan kerja (X3) dan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) dengan dibantu program SPSS dalam perhitungannya dapat diperoleh hasil sebagai berikut tabel di bawah ini:

**Tabel 8.** Organizational citizenship behavior (OCB)

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Bebas	Koofisien Regresi
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Konstanta (a)	30,494
	Keadilan Organisasional (X1)	0,136
	Komitmen Organisasional (X2)	- 0,573
	Kepuasan Kerja (X3)	0,787

Sumber data olahan SPSS 2026

Berdasarkan pada tabel 8 dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 30,494 + 0,136 X_1 - 0,573 X_2 + 0,787 X_3$$

Dimana artinya persamaan regresi di atas memperlihatkan hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Persamaan regresi di atas pada konstanta bernilai 30,494 satuan, maksudnya jika variabel Keadilan Organisasional (X1), Komitmen Organisasional (X2) dan Kepuasan Kerja (X3) diasumsikan sama dengan nol, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) bernilai 30,494 satuan.
- 2) Nilai koefisien Keadilan Organisasional sebesar 0,136 satuan, artinya bahwa setiap peningkatan variabel Keadilan Organisasional sebesar 1 satuan, maka keadilan organisasional meningkat sebesar 0,136 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstanta.
- 3) Nilai koefisien komitmen organisasional sebesar -0,573 satuan, artinya bahwa setiap peningkatan variabel komitmen organisasional sebesar -0,573 satuan, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) meurun sebesar 0,573 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstanta.
- 4) Nilai koefisien kepuasan kerja sebesar 0,787 satuan, artinya bahwa setiap peningkatan variabel kepuasan kerja sebesar 1 satuan, maka keadilan organisasional meningkat sebesar 0,787 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstanta.

**Tabel 9.** Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Penelitian

Variabel Bebas	t tabel	t hitung	Sig.	$\alpha$	Kesimpulan
Keadilan Organisasional (X1)	1,986	0,636	0,525	0,05	H <sub>1</sub> ditolak
Komitmen Organisasional (X2)	1,986	-2,430	0,017	0,05	H <sub>2</sub> diterima
Kepuasan Kerja (X3)	1,986	11,492	0,000	0,05	H <sub>3</sub> diterima

Sumber data olahan SPSS 2026

Berdasarkan tabel uji secara parsial di atas dapat diketahui bahwa setiap variabel *independent* keadilan organisasional, komitmen organisasional dan kepuasan kerja memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan ada juga nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel.

- 1) Pengaruh keadilan organisasional (H<sub>1</sub>) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)  
Berdasarkan hasil uji t secara parsial tersebut, dapat diketahui bahwa variabel keadilan organisasional memiliki nilai t hitung sebesar 0,636 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar (0,525>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa keadilan organisasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak.
- 2) Pengaruh komitmen organisasional (H<sub>2</sub>) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)  
Variabel komitmen organisasional memiliki nilai t hitung sebesar -2,430 yang lebih kecil dibandingkan nilai t tabel sebesar 1,986 serta nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.
- 3) Pengaruh kepuasan kerja (H<sub>3</sub>) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)  
Variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar 11,492 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,986, namun nilai signifikansi yang diperoleh sebesar (0,000<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima.

## Discussion

### **Pengaruh Keadilan Organisasional (H<sub>1</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Berdasarkan hasil uji t secara parsial tersebut, dapat diketahui bahwa variabel keadilan organisasional memiliki nilai t hitung sebesar 0,639 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar (0,525>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa keadilan organisasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka *et al* (2022), yang meneliti pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan *Leader-Member Exchange* sebagai variabel mediasi pada anggota Kepolisian Resort Rokan Hilir. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa keadilan organisasional memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yang berarti persepsi keadilan yang dirasakan anggota organisasi mendorong munculnya perilaku ekstra peran secara sukarela, ketika anggota organisasi merasa diperlakukan secara adil, mereka akan membangun hubungan kerja yang positif dengan atasan (*Leader-Member Exchange*), yang pada akhirnya mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior*.

Secara teoritis, hubungan antara keadilan organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dijelaskan melalui *Social Exchange Theory*. Teori ini menyatakan bahwa hubungan antara pegawai dan organisasi bersifat timbal balik. Apabila organisasi memberikan perlakuan yang adil, maka pegawai akan membalasnya dengan perilaku positif yang tidak diwajibkan secara formal, seperti membantu rekan kerja, bersikap loyal, dan menjaga citra organisasi, yang dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **Pengaruh Komitmen Organisasional (H<sub>2</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Variabel komitmen organisasional memiliki nilai t hitung sebesar -2,430 yang lebih kecil dibandingkan nilai t tabel sebesar 1,986 serta nilai signifikansi sebesar 0,017 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis kedua (H2) diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahardita & Noermijati (2023), yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa komitmen afektif dan komitmen normatif merupakan dimensi komitmen yang paling dominan dalam mendorong munculnya perilaku OCB. Karyawan yang memiliki ikatan emosional dengan organisasi serta rasa kewajiban moral untuk tetap berkontribusi akan lebih terdorong untuk melakukan perilaku ekstra peran demi kemajuan organisasi. Komitmen organisasional tidak hanya berfungsi sebagai faktor yang menahan individu untuk tetap berada dalam organisasi, tetapi juga menjadi pendorong munculnya perilaku sukarela yang mendukung efektivitas kerja organisasi.

Selain itu, temuan ini juga memperkuat teori Meyer dan Allen yang menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan kondisi psikologis yang memengaruhi keterlibatan individu dalam organisasi, termasuk kemauan untuk melakukan kontribusi di luar kewajiban

formal. Pegawai yang merasa memiliki organisasi secara emosional (komitmen afektif) dan merasa berkewajiban secara moral (komitmen normatif) akan lebih mudah menampilkan perilaku OCB dibandingkan pegawai yang hanya bertahan karena pertimbangan manfaat atau kerugian ekonomi (Mahardita & Noermijati, 2023).

### **Pengaruh Kepuasan Kerja (H<sub>3</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Variabel kepuasan kerja memiliki nilai *t* hitung sebesar 11,492 yang lebih besar dari nilai *t* tabel sebesar 1,986, namun nilai signifikansi yang diperoleh sebesar (0,000<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), sehingga hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) diterima.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Selvia *et al* (2025) dalam jurnal Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimediasi Komitmen Organisasional, yang juga menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan CV. Cahaya Cinta Sejati Wonosobo. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan untuk menunjukkan perilaku kewargaan organisasi. Variabel kepuasan kerja merupakan salah satu faktor utama yang konsisten mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) pada berbagai jenis instansi, baik dalam konteks pelayanan kesehatan maupun sektor produksi. Hal ini dapat dijelaskan secara teoritis melalui pandangan bahwa kepuasan kerja mampu meningkatkan motivasi intrinsik dan rasa keterikatan pegawai terhadap tugas dan organisasi, sehingga memunculkan perilaku *ekstra-role* yang menguntungkan organisasi.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keadilan organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap keadilan dalam kebijakan, prosedur, maupun perlakuan pimpinan belum tentu secara langsung mendorong peningkatan perilaku OCB.

Sementara itu, komitmen organisasional terbukti berpengaruh signifikan terhadap OCB, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan emosional, loyalitas, dan rasa tanggung jawab pegawai terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pegawai untuk menunjukkan perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi.

Selain itu, kepuasan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap OCB, yang berarti bahwa pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung lebih proaktif, bersedia membantu rekan kerja, serta berkontribusi dalam menjaga kinerja dan citra organisasi. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa faktor internal yang bersifat psikologis, seperti komitmen dan kepuasan kerja, memiliki peran yang lebih dominan dalam mendorong terbentuknya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dibandingkan dengan faktor keadilan organisasional.

## Referensi :

- Alfi, N., Rohmah, L., Pujiyanto, W. E., Nahdlatul, U., Sidoarjo, U., Nahdlatul, U., & Sidoarjo, U. (2023). The Influence Of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) On The Quality Of Work Life And Employee Performance. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 37-47.
- Alfian, & Erlina, R. N. (2022). Pengaruh Work Life Balance Dan Reward Terhadap Kinerja. *Ensiklopedia Of Jurnal*, 16(1), 1-23.
- Ananda, D. N., Nasution, A. A., & Syafi, I. (2022). Pengaruh Person Job Fit Dan Person Organization Fit Terhadap Komitmen Organisasional Dan Organization Citizenship Kata Kunci : Person Job Fit , Person Organization Fit , Komitmen Organisasional , Organization Citizenship Behavior . *Jebidi (Jurnal Ekonomi Bisnis Digital)*, 1(2), 137-149.
- Ardella, A. B., & Suhana. (2023). Improving Employee Performance: The Role Of Organizational Culture, Work Ethic, And Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Peningkatan Kinerja Pegawai: Peran Budaya Organisasi, Etos Kerja, Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb)Id 2 \*Correspondin. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4153-4163.  
[Http://Journal.Yrpiipku.Com/Index.Php/Msej](http://Journal.Yrpiipku.Com/Index.Php/Msej)
- Aryudi, D. R., Suryawati, C., & Nandini, N. (2023). Analisis Faktor Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 269-280.
- Bastyant, M. N., Yuliasesti, E., Sari, D., & Bashori, K. (2024). *Organizational Citizenship Behavior ( Ocb ) Ditinjau Dari Komitmen Organisasi Dan Keadilan Organisasi*. 7, 2238-2244.
- Dwika, I. A. P., & Gusti, A. D. A. (2020). Keadilan Organisasional, Trust, Dan Komitmen Organisasional Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Ida. *Jurnal Manajemen*, 9(6), 2207-2226.
- Eka, R., Adi, R., & Ririn, H. (2022). Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior With Leader-Member Exchange As Mediation. *Jurnal Sains Organisasi*, 1(1), 109-209.
- Fathiyah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pegawai Pemerintah Provinsi Jambi. *Jurnal Prajaiswara*, 2(2), 127-136.
- Handayani, R., & Liesma, M. S. (2021). Keadilan Organisasi Untuk Menunjang Kinerja Karyawan : Suatu Tinjauan. *Biopsikososial*, 5(2), 520-539.
- Heryudanto, T. D., & Andriyastuti, S. (2022). Pengaruh Komitmen Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Dengan Organizational Citizenship Behavior ( Ocb ) Sebagai Variabel Intervening Pada Project Child Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(06), 23-45.
- Istiqamah, S. N. (Universitas J. (2022). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Agro Rawas Ulu Di Sumatera Selatan*.
- Lesmana, D. S., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Gaji Dan Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 2(4), 168-182.
- Ma'rufi, A. R., & Choirul, A. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 1(1), 442-446.

- Mahardita, E. J., & Noermijati, N. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 2(1), 231-243.
- Maranata, B. H., Dian, P. W., Ardani, & Nur, I. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bumn Kota Semarang. *Jurnal Arimbi (Applied Research In Management And Business) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional Karangturi*, 2(2), 1-10.
- Maulana, R. I. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional , Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pt Sinergi. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 251-263.
- Munandar, A. (2021). Kepuasan Kerja Tenaga Pendidik Di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Tawadhu*, 5(1), 12-24.
- Musingudin, & Dinihari, Y. (2021). Keadilan Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Kepala Sma Negeri Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan*, 8(2), 10-22.
- Najih, S. (2022). Organizational Citizenship Behavior ( Ocb ): Efek Budaya Organisasi Dan Work-Family Conflict. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 347-354.
- Pardede, R. M., Herman, & Armansyah. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (Ocb). *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 2(10), 3879-3886.
- Prami, I. N. D., Mutria, F., & Ni, K. L. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Toya Medika Clinic Ubud. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(2), 1-7.
- Purnomo, A. K., & Kunci, K. (2023). Intervensi Komitmen Organisasi Pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Organisasi Kemahasiswaan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 6(2), 1459-1469.
- Putri, A. H. W. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Baitul Mal Aceh. *Skripsi, Banda Aceh: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Putri, L. Y., Kusmiran, E., & Respati, T. (2024). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan Work Life Balance Terhadap Loyalitas Kerja Di Uptd Puskesmas Pangkalan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(1), 65-70. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i1.11859>
- Raihan, L., & Setyaningrum, R. P. (2022). Jurnal Doktor Manajemen 5 ( 2 ), September 2022 Pengaruh Komitmen Organisasional , Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Elite Recycling Indonesia. *Jurnal Doktor Manajemen* 5, 5(September), 146-155.
- Ramanda, T. (2024). Pengaruh Efektivitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Uptd Puskesmas Sungai Aur. *Journal Of Science Education And Management Business*, 3(1), 25-38. <https://doi.org/10.62357/joseamb.v3i1.268>
- Ratnaningsih, D. S. (2021). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2019), 1267-1278.
- Rizki, S. D., & Asy, A. A. A. (2020). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 147-158.

- Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit Nem.
- Rozinovianti, & Alfian. (2023). Dampak Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dprd Kabupaten Tanah Datar. *Rozinovianti*, 7(1), 43. <https://doi.org/10.31575/Jp.V7i1.462>
- Salam, D. S., & Hamzah, W. (2025). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior ( Ocb ) Pada Pegawai Puskesmas Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. *Journal Of Aafiyah Health Research (Jahr)*, 6(1), 213–219.
- Sari, E. Y. D., Khoiruddin, B., Nida, L. Z., Salsabila, A. F., Reny, S., Devi, P. R., Yegi, F., Arif Nur Rohman, B. G. A., & Ulfah Musyaropah, L. S. M. (2023). Komitmen Organisasi: Tinjauan Kasus Berbagai Organisasi Publik Dan Swasta. In *Uad Press*.
- Selvia, N., Esti, M. U., & Agus, S. U. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dimediasi Komitmen Organisasional. *Jurnal Volatilitas*, 7(1), 104–118.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (C. Alfabeta (Ed.)).
- Sumarni, D. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus Pada Pdam Tirta Moedal Semarang )*.
- Tias, P. A. T., & Indah, R. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada PNS UPTD Puskesmas Kebumen Iii. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 09(12), 4853–4861.
- Wahyuni, N. P. D. E., & Wayan, I. G. S. (2019). Pengaruh Keadilan Organisasional, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb). *E-Jurnal Manajemen*, 8(10), 6079–6098.
- Widiasih, H., & Suarmanayasa. (2021). Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 178–185.
- Wijaya, T. E., Rochani, R., Rochman, T., Industri, T., Teknik, F., & Maret, U. S. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior ( OCB ) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 23(1), 18–27.
- Yemmi, Rizki, A. A., Khidri, A. M., & Aulia, Y. R. (2024). The Effect of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Employee Performance Through Employee Job Satisfaction in Central Healthcare in Indonesia. *Journal of Chemical Health Risks*, 14(2), 1533–1538. [www.jchr.org](http://www.jchr.org)