

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini peneliti menjelaskan simpulan secara keseluruhan terkait penelitian yang telah peneliti lakukan serta data hasil temuan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, berisi saran rekomendasi serta implikasi penelitian yang peneliti laksanakan. Implikasi akan dijelaskan sebagai penjelasan yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan peneliti, dan terakhir, peneliti akan memberikan beberapa rekomendasi

#### **5.1. Simpulan**

##### **5.1.1 Simpulan Umum**

Pelayanan pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat sudah tergolong dalam kriteria sangat baik berdasarkan hasil uji yang berlandaskan pada indikator layanan publik *tangiabel, empathy, reability, resvonsivess*, serta *assurance*. ASN sudah memperhatikan indikator- indikator tersebut dalam memberikan layanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat. Namun walaupun demikian layanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat masih terdapat indikator yang memiliki nilai persentase sangat kecil dari apa yang diharapkan pada indikator *tangiabe* yang berhubungan dengan ruang perawatan, poliklinik, ruang operasi, instalansi gawat darurat, serta yang paling utama adalah instalansi radiologi dan farmasi.

*Organizational Citizenship Behavior* yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini, secara keseluruhan para ASN dalam melakukan layanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki jiwa OCB dengan kriteria sangat baik. Diantara tiga dimensi OCB yang menjadi fokus penelitian peneliti yakni dimensi *helping behavior, civic virtue, dan sportsmanship*. Dimensi *civic virtue* memiliki nilai persentase yang lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya dan memiliki kriteria sangat baik, hal ini menggambarkan bahwa telah banyak ASN yang memiliki rasa peduli dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan dan organisasi. Namun, terdapat pula dimensi yang memiliki nilai persentase paling rendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yakni dimensi *helping behavior* walaupun sudah tergolong dalam kriteria sangat baik, namun

tentunya nilai tersebut bisa ditingkatkan kembali karena sejatinya “*Helping behavior is a fundamental dimension of OCB and occupies a prominent place in OCB literature*”.

*Organizational Citizenship Behavior* sebagai sebuah perilaku prososial yang disebut *extra-role behavior* tentu sangat erat kaitannya dengan etos dan etika kerja. Karena sejatinya bahwa kemenangan suatu bangsa memerlukan kegigihan etis dan etos kerja dari setiap warganya, dengan ini etos kerja tidak cukup jika tidak dibarengin dengan etis kerja yang erat kaitannya dengan etika. Semakin tinggi nilai OCB, dan etika kerja seorang karyawan maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka bekerja dengan kinerja yang baik sesuai dengan keinginan organisasi, sehingga pada akhirnya perilaku dan dampak dari ketiga aspek yang saling berhubungan tersebut dapat menguntungkan organisasinya. Dapat dikatakan bahwa jiwa OCB sepatutnya ada dalam organisasi, instansi, perusahaan, bahkan dalam jiwa warga negara. Pendidikan kewarganegaraan sudah sepatutnya mencoba mendalami kajian terkait *OCB* sebagai acuan dalam membentuk karakter serta etika pada peserta didik, sehingga mampu mencapai tujuan dalam mempelajari pendidikan kewarganegaraan yakni *to be a good citizenship*.

### 5.1.2 Simpulan Khusus

Simpulan khusus untuk menjabarkan secara ringkas isi pembahasan dari setiap rumusan masalah. Adapun simpulan khusus yang dapat diuraikan yakni sebagai berikut:

- 1) Tingkat dimensi *helping behavior* pada jiwa ASN yang bekerja di rumah sakit Kabupaten Bandung Barat dalam melaksanakan pelayanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat telah memiliki kategori sangat baik dengan 5 (lima) indikator yang diujikan pada penelitian ini, dimensi *helping behavior* diantaranya: *pertama*, indikator membantu rekan dan pelanggan; *kedua*, indikator efektivitas dalam memberikan pelayanan; *ketiga*, indikator menjaga kualitas kinerja ; *keempat*, indikator mengutamakan kepuasan pasien; serta *kelima*, kepatuhan terhadap waktu. Jadi, indikator dengan persentase terbesar adalah indikator menjaga kualitas kinerja karena perilaku membantu ini akan lebih berfokus pada pengembangan diri orang yang melakukan perilaku membantu tersebut, hal ini sangat berkaitan dengan indikator yang memiliki nilai presentase terendah dalam dimensi ini yakni indikator

mengutamakan kepuasan pelanggan yang cenderung tidak berkaitan dengan dirinya maka akan sedikit terabaikan. Walaupun demikian para peneliti lain umumnya setuju bahwa perilaku membantu ditempat kerja akan menghasilkan nilai bagi karyawan dan organisasi karena mampu memperkuat fungsi sosial.

- 2) Tingkat dimensi *civic virtue* pada jiwa ASN yang dalam melaksanakan pelayanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat telah memiliki kategori sangat baik dengan 4 (empat) indikator yang diujikan pada penelitian ini yang terdiri atas: *pertama*, indikator tanggung jawab pada tugas dan instansi; *kedua*, Indikator membantu kemajuan instansi; *ketiga*, indikator menghadiri pertemuan yang penting bagi instansi; serta *keempat*, indikator mengatur kebersamaan antar bagian atau departemen. Indikator dengan nilai persentase terbesar pada dimensi *civic virtue* adalah indikator tanggung jawab pada tugas dan instansi hal ini dikarenakan pegawai yang memiliki perilaku komitmen afektif yang tinggi akan cenderung memunculkan sikap *civic virtue* dalam melakukan pekerjaannya. Namun dalam dimensi *civic virtue* pun terdapat indikator dengan nilai presentase terendah yakni Indikator mengatur kebersamaan antar bagian atau departemen, dikarena indikator ini menyangkut pihak lain bukan hanya dengan diri sendiri saja, dengan demikian membutuhkan waktu untuk menumbuhkan rasa yang ada dalam indikator tersebut.
- 3) Tingkat dimensi *sportsmanship* pada jiwa ASN yang dalam melaksanakan pelayanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat telah memiliki kategori sangat baik dengan total nilai presentase, dengan 3 (tiga) indikator yang diujikan dalam penelitian ini yang terdiri atas: *pertama*, indikator tidak mencari dan membuat kesalahan dalam instansi; *kedua*, indikator sikap tidak mengeluh; serta *ketiga*, tidak membesar-besarkan masalah. Indikator dengan nilai persentase terbesar pada dimensi *sportsmanship* adalah indikator tidak membesar-besarkan masalah, hal ini dikarenakan bahwa pegawai yang memiliki dimensi *spormanship* adalah pegawai yang akan lebih torelan dan tidak berlebihan dan bersikap positif bila menghadapi masalah dalam pekerjaan. Selain itu, terdapat indikator dengan nilai persentase lebih rendah dibandingkan yang lainnya yakni indikator sikap

tidak mengeluh, walaupun telah memiliki kriteria sangat baik namun harus tetap ditingkatkan. Sejatinya pegawai yang memiliki dimensi *spormanship* adalah pegawai yang menghabiskan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, meraka bekerja tanpa keluh dan regekan.

## 5.2. Implikasi

### 5.2.1 Implikasi Praktis

- 1) Temuan penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh OCB dalam diri pegawai terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai, selain itu sikap OCB kepribadian dasar OCB akan mencerminkan sikap menolong, kooperatif serta sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya.
- 2) Temuan penelitian membuktikan bahwa OCB yang merupakan sikap prososial yang yang dapat menguntungkan fisik serta psikis orang lain tanpa mengahrapakan imbalan apapun, sehingga akan berpengaruh positif pula terhadap organisasi, instansi, serta perusahaan. Serta menambah nilai bagi karyawan dan organisasi karena mampu meningkatkan fungsi sosial.
- 3) Temuan penelitian menyatakan bahwa OCB mampu meningkatkan perfoma instansi, organisasi, ataupun perusahaan. Sehingga OCB ini akan sangat sangat berpengaruh positif dalam berbagai sektor baik itu layanan, mapun sektor-sektor lainnya.

### 5.2.2 Implikasi Teoritis

Dengan adanya temuan ini akan berimplikasi penguatan OCB dalam paradigma sosial. sehingga akan menambah kesempatan bagi para peneliti selanjutnya untuk mengembangkan konsep OCB dalam kontek yang lebih bervariasi, seperti sektor publik dan swasta, urusan sederhana dan lebih kompleks yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

## 5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan, maka muncul suatu rekomendasi bertujuan untuk meyempurnakan keilmuan maupun pengetahuan mengenai OCB khususnya yang berkaitan dengan layanan publik. Adapun rekomendasi tersebut sebagai berikut:

### **5.3.1 Bagi Pembuat Kebijakan Layanan Kesehatan Kabupaten Bandung Barat**

#### **5.3.1.1 Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung**

- 1) Diharapkan mampu membuat kebijakan dalam mewujudkan budaya organisasi yang nyaman sehingga ASN akan totalitas dalam bekerja;
- 2) Diharapkan mampu mengelola rumah sakit, agar gaya kepemimpinan yang demokratis sehingga terciptanya *sense of belonging* pada setiap jiwa ASN.

#### **5.3.1.2 Bagi Bagian Struktural Rumah Sakit**

- 1) Diharapkan mampu mewujudkan budaya organisasi yang nyaman bagi para ASN;
- 2) Diharapkan mampu bekerja dengan sikap positif sehingga tidak adanya kekeliruan dalam lingkungan rumah sakit.

### **5.3.2 Bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaran**

#### **5.3.2.1 Bagi Mahasiswa**

Sebagai calon lulusan sarjana pendidikan kewarganegaraan yang nantinya akan menjadi guru, diharapkan mampu memahami konsep OCB yang bisa dijadikan acuan dalam mendidik karakter peserta didik sehingga mampu membentuk warga negara yang baik.

#### **5.3.2.2 Bagi Dosen**

Sebagai dosen pendidikan kewarganegaraan diharapkan mampu membuktikan data empirik dan teoritik terkait konsep OCB secara mendalam, karena konsep OCB masih banyak dikaitkan dengan *management* serta belum banyak penelitian konsep OCB yang dikaitkan dengan pendidikan karakter.

### **5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

- 1) Ketika akan melakukan penelitian, diharapkan mampu memahami budaya tempat penelitian tersebut seperti tingkat kolektivitas dan seniortitas
- 2) Berhati-hati membuat alat ukur yang akan digunakan ketika penelitian, karena di Kabupaten Bandung Barat, masih banyak individu yang merasa takut apabila dianggap berbeda dari kelompoknya. Seperti melakukan sesuatu hanya ikut-ikutan saja, tanpa di dasari keinginan dalam dirinya.