

## ABSTRAK

Komang Widiarini (2026), Pengaruh Pelatihan, Komunikasi, dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior di RSUD Kabupaten Buleleng. Tesis, Program Pascasarjana Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.

Kata kunci: Pelatihan, Komunikasi, Karakteristik Individu, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Pegawai

Penelitian ini mengkaji pengaruh pelatihan, komunikasi, dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Unit Rawat Inap RSUD Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan, komunikasi, dan karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara khusus, pelatihan dan komunikasi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap OCB, sementara karakteristik individu tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap OCB. Selain itu, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang menegaskan peran perilaku ekstra peran dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas kinerja pegawai.

Analisis mediasi menunjukkan bahwa OCB memediasi pengaruh pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai, tetapi tidak memediasi pengaruh karakteristik individu. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pegawai rumah sakit pemerintah tidak hanya bergantung pada faktor individu, tetapi juga pada pelatihan yang efektif, komunikasi yang baik, dan pembentukan perilaku ekstra peran dalam lingkungan organisasi yang mendukung.

## ABSTRACT

*Komang Widiarini (2026), The Effect of Training, Communication, and Individual Characteristics on Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior at RSUD Kabupaten Buleleng. Thesis, Master's Program in Management, Universitas Pendidikan Ganesha.*

*Keywords: Training, Communication, Individual Characteristics, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance*

*This study examines the effects of training, communication, and individual characteristics on employee performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) at the Inpatient Unit of RSUD Kabupaten Buleleng. Employing a quantitative survey method, data were collected via questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS).*

*The findings indicate that training, communication, and individual characteristics positively and significantly influence employee performance. Specifically, training and communication also significantly affect OCB, whereas individual characteristics show no significant impact on OCB. Moreover, OCB positively and significantly influences employee performance, highlighting the role of extra-role behaviors in enhancing effectiveness and performance quality.*

*Mediation analysis reveals that OCB mediates the effects of training and communication on employee performance but does not mediate the effect of individual characteristics. These results suggest that improving government hospital employee performance depends not only on individual factors but also on effective training, communication, and fostering extra-role behaviors within a supportive organizational environment.*