

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *extra role behaviour* aparat dalam pelaksanaan program “Ketuk Pintu Layani Dengan Hati” serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebagai upaya menurunkan angka penularan penyakit di DKI Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 115 Tahun 2016 tentang Program “Ketuk Pintu Layani Dengan Hati”. Cakupan program ini meliputi promotif, preventif, dan kuratif dengan mekanisme pelayanan *door-to-door*. Dalam pelaksanaan program tersebut melibatkan petugas puskesmas dan kader-kader kesehatan yang ada di wilayah provinsi DKI Jakarta.

Untuk menjelaskan *extra role behaviour* digunakan teori *Organizational Citizenship Behaviour* oleh Organ. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik penentuan informan melalui *purposive sampling*, dengan menentukan *key informant* yang berkembang menjadi *snowball*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program “Ketuk Pintu Layani Dengan Hati” di Kecamatan Duren Sawit, Kota Administrasi Jakarta Timur, aparat harus menerapkan *extra role behaviour*. Dokter, perawat, bidan, dan kader-kader kesehatan harus menjalankan tugas melebihi tugas pokoknya. Hal ini bisa teridentifikasi dari dimensi *altruism*, *sportmanship*, *civic virtue*, *conscientiousness*, dan *participation*. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi *extra role behaviour* aparat adalah faktor budaya dan iklim organisasi serta faktor kepuasan kerja.

Kata Kunci: *Extra Role Behaviour*, Penurunan Angka Penularan Penyakit, Program “Ketuk Pintu Layani Dengan Hati”.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the extra role behavior of the apparatus in the implementation of the "Ketuk Pintu Layani Dengan Hati" program and the factors that influence it. As an effort to reduce the number of disease transmissions in DKI Jakarta, the Provincial Government of DKI Jakarta issued DKI Jakarta Governor Regulation Number 115 Year 2016 regarding the "Ketuk Pintu Layani Dengan Hati" Program. The scope of this program includes promotive, preventive, and curative with a door-to-door service mechanism. The implementation of the program involved health center officials and health cadres in the DKI Jakarta province.

To explain extra role behavior, Organizational Citizenship Behaviour by Organ theory is used. The research method used is descriptive qualitative. Data collection is done by interviews, observations, and documents. The technique of determining informants through purposive sampling, by determining the key informant that developed into snowball.

The results of this study indicate that in the implementation of the "Ketuk Pintu Layani Dengan Hati" program in the Duren Sawit Subdistrict, East Jakarta Administration City, the apparatus must implement extra role behavior, Doctors, nurses, midwives, and health cadres must carry out their duties beyond their main duties. This can be identified from the dimensions of altruism, sportmanship, civic virtue, conscientiousness, and participation. While the factors that influence the extra role behavior of the apparatus are cultural and organizational climate factors as well as job satisfaction factors.

Keywords: *Extra Role Behaviour*, Decreased rates of disease transmission, "Ketuk Pintu Layani Dengan Hati" program.