

**PENGARUH *PUBLIC SERVICE MOTIVATION*, PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Madiun)**

Anggi Erdetya Fresti¹

¹Universitas PGRI Madiun

anggierdetyaf@gmail.com

Abstract

The objectives of the research are (1) provide empirical evidence of the effect of public service motivation towards organizational citizenship behavior; (2) provide empirical evidence of the effect of perceived organizational support towards organizational citizenship behavior; (3) provide empirical evidence on the influence of organizational culture towards organizational citizenship behavior; (4) provide empirical evidence on the effect of public service motivation, the perception of organizational support and organizational culture simultaneously toward organizational citizenship behavior of the employees of the Madiun Regency Civil Registry Service Office. This type of research is quantitative research. Collecting data using a questionnaire. Data analysis using t test and multiple linear regression. The results of the study show (1) there is an influence of public service motivation towards organizational citizenship behavior; (2) there is an influence of perceptions of organizational support towards organizational citizenship behavior; (3) there is an influence of organizational culture towards organizational citizenship behavior; (4) there is an influence of public service motivation, perceptions of organizational support and organizational culture simultaneously toward organizational citizenship behavior in the Madiun Regency Civil Registry Service Office.

Keywords: *Public Service Motivation, Perception of Organizational Support, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

Abstrak

Tujuan dari penelitian yaitu 1) Memberikan bukti empiris pengaruh *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* 2) Memberikan bukti empiris pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* 3) Memberikan bukti empiris pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* 4) Memberikan bukti empiris pengaruh *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner serta analisis data menggunakan uji t dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Ada pengaruh *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* 2) Ada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* 3) Ada pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* 4) Ada pengaruh *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Kata Kunci: *Public Service Motivation, Persepsi Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi, Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

PENDAHULUAN

Konsep pelayanan publik adalah suatu hal yang sangat fundamental pada aktivitas pemerintahan, kemasyarakatan dan kehidupan sehari-hari. Hal ini bisa dilihat berdasarkan kebutuhan dan harapan besar warga yang menginginkan pelayanan publik efektif, efisien, akuntabel, transparan dan bertanggung jawab baik pada sektor pemerintahan maupun swasta (Firdausijah dan Priatna, 2020). Namun, realita yang terjadi di lapangan bahwa pelayanan publik di Indonesia memang belum memberikan pelayanan yang maksimal, dapat dilihat dari urusan yang berbelit-belit, waktu yang lama sampai memerlukan biaya yang cukup mahal. Hal tersebut yang mengakibatkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang terkesan selalu kearah yang negatif (Agus, 2019).

Fenomena di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Oleh sebab itu, setiap pegawai di salah satu kantor pelayanan publik tersebut perlu mengatasi persoalan tersebut dengan semakin meningkatkan kemampuan dan kesadaran tentang melayani publik dengan baik. Hal ini memerlukan adanya kesediaan setiap pegawai yang tidak hanya bersedia bekerja sesuai kewajibannya saja, tetapi juga sanggup menjalankan tugas diluar tanggungjawab kerjanya. Penelitian Potipiroon dan Faerman (2020) juga menunjukkan bahwa sumber daya tertentu misalnya motivasi kerja dan lingkungan kerja yang baik akan cukup berperan dalam membantu karyawan mengatasi tuntutan yang melekat atau diberikan misalnya jam kerja tambahan diluar tanggung jawab formalnya atau disebut perilaku OCB (*organizational citizenship behavior*).

Mengacu pada rumusan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk: Memberikan bukti empiris pengaruh *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, Memberikan bukti empiris pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, Memberikan bukti empiris pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, Memberikan bukti empiris pengaruh *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, dan Memberikan bukti empiris variabel yang berpengaruh dominan terhadap *organizational citizenship*

behavior pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

A. Kajian Pustaka

1. *Public Service Motivation*

Mengingat pentingnya pelayanan publik yang baik, diperlukan adanya *public service motivation* (PSM). Hal tersebut menentukan kinerja pegawai agar memiliki motivasi dan melayani publik dengan sepenuh hati. Perry & Wise dalam Ulum (2018:38) mendefinisikan *public service motivation* (PSM) sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik.

2. *Persepsi Dukungan Organisasi*

Fuller (dalam Fahrizal dan Utama, 2017) yang menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi adalah suatu yang dinilai oleh karyawan sebagai anggapan kebutuhan emosi sosial, memberikan indikasi dari kesiapan organisasi untuk menghargai peningkatan kerja karyawan, dan mengindikasikan kecenderungan organisasi dalam menyiapkan bantuan saat dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang efektif.

3. *Budaya Organisasi*

Menurut Robbins dan Judge (dalam Sagita dkk, 2018) menyatakan bahwa budaya yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

4. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Riggio (dalam Astuti dkk, 2019) OCB adalah upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi yang ingin memajukan dan mempromosikan kerja organisasi dan mencapai tujuan, sehingga apabila OCB rendah maka dapat berdampak terhadap kinerja organisasi tersebut dan berpengaruh kepada keberhasilan perusahaan.

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara dari suatu rumusan masalah yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018:96). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Berdasarkan penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Public Service Motivation yang cukup tinggi sehingga mendukung terbentuknya Organizational Citizenship Behavior. Penelitian Widyananda (2014) menunjukkan bahwa hasil analisis statistik deskriptif variabel Public Service Motivation di Badan Pusat Statistik diketahui nilai rata-rata sebesar 4.0058. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Public Service Motivation merupakan salah satu pendorong utama pegawai BPS dalam bekerja untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat akan data statistik serta menjalankan tugasnya sebagai abdi negara.

H1 : Ada pengaruh yang signifikan *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

2. Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan tinggi rendahnya Organizational citizenship behavior. Agar guru honorer memiliki Organizational citizenship behavior tinggi, dibutuhkan Persepsi dukungan organisasi yang positif. Penelitian Maulidiana (2016) menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan Organizational citizenship behavior ($r = 0,570$, $p = 0,000$) dan sumbangan efektif persepsi dukungan organisasi terhadap Organizational citizenship behavior sebesar 32,5%.

H2: Ada pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

3. Pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Setiap organisasi yang ingin berkembang dan bertahan dalam ketatnya persaingan. Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat krusial dalam menciptakan keuntungan yang sulit untuk ditiru oleh rival-rival dan organisasi lain OCB dianggap vital terhadap eksistensi organisasi. Budaya yang baik seperti aturan dan nilai-nilai yang mendukung karyawan akan mempengaruhi OCB. Penelitian Husodo (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

H3: Ada pengaruh yang signifikan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

4. Pengaruh *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

Berdasarkan hasil penelitian yang relevan pada penelitian ini pada hipotesis 1, hipotesis 2 dan hipotesis 3, dapat disimpulkan bahwa ketiganya mempunyai pengaruh yang signifikan.

H4: Ada pengaruh *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:7). penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan yaitu *ex post facto*. Penggunaan metode *ex post facto* ini di dukung oleh pendapat Arikunto (2010: 17) menyatakan bahwa *ex post facto* merupakan penelitian tentang variabel yang kejadiannya sudah terjadi sebelum penelitian dilaksanakan. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa variabel yang ditentukan dalam penelitian ini sudah terjadi dan peneliti menguji kebenarannya, Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen terdiri dari *public service motivation* (X1), persepsi dukungan organisasi (X2), budaya organisasi (X3), dan variabel dependennya yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y).

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas kependudukan Kabupaten Madiun yang terletak di jalan Alun-alun Utara No. 4 Madiun. Tempat penelitian ini berdasarkan permasalahan yang terjadi pada kebanyakan pelayanan publik dan sesuai dengan

obyek dalam penelitian ini. Secara geografis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil berada di tengah Kota Madiun, mudah dijangkau dan pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup kooperatif dan membantu dalam penelitian ini.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu selama 4 bulan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Mei 2021.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2010: 193), bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Berdasarkan penjelasan di atas, maka sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer, merupakan data tanggapan responden terhadap item pernyataan dalam kuesioner. Sugiyono (2018) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan yang tertulis oleh peneliti kepada responden secara langsung. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dengan variabel yang akan diukur. Kuesioner cocok digunakan apabila tersebar wilayah luas dan jumlah responden cukup besar. Sumber data ini diperoleh peneliti melalui kuisoner yang disebarkan pada pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Madiun.

b. Data Sekunder, merupakan data pendukung data primer, seperti data jumlah pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Madiun.

B. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:335) teknik analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi ataupun catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun data kedalam pola, memilih data yang penting dan menarik kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh pembaca. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linear berganda dengan pengolahan data yang digunakan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical Package Service Solutions*).

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2011:162) uji validitas merupakan validitas atau kesahihan yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang mampu mengukur apa yang ingin diukur. Syarat instrument dikatakan valid jika pernyataan instrument dapat mengungkapkan variable yang diukur.

Validitas ini di uji menggunakan program *SPSS*. Pengambilan keputusan dapat didasari dengan nilai *p value* adalah probabilitas kesalahan ketika H_0 ditolak berdasarkan statistik. Rumus *p value* adalah $P(t \geq t_{hit})$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ (5%) item tersebut valid atau sebaliknya. Namun jika nilai *p value* atau signifikansi sama atau lebih dari 0,05 (5%) maka item tersebut tidak valid. Dengan *degree of freedom* ($df = (n-2)$) dan $\alpha = 0,05$. Apabila variable dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, jika variable tidak valid maka $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2011:173) uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Instrument dikatakan reliabel jika instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek dan akan memberikan jawaban data tidak berubah. Uji reliabilitas menggunakan *SPSS* yaitu dengan uji statistik *conbach alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan *conbach alpha* $> 0,06$. Apabila hasil *conbach alpha* $> 0,06$ = reliabel dan apabila hasil *conbach alpha* $< 0,06$ = tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dapat digunakan untuk mencari apakah populasi atau data berdistribusi normal atau tidak dan dapat digunakan untuk mencari apakah populasi memiliki beberapa varian yang sepadan dan juga untuk menguji kelinieritasan data (Siregar:2014). Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji model regresi, variabel pengguna atau residual apakah memiliki distribusi normal atau tidak. Diketahui bahwa uji F dan uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji statistik menjadi tidak valid jika anggapan ini langgar terutama untuk sampel yang jumlahnya kecil. Model regresi dapat dikatakan baik adalah data yang dimiliki berdistribusi atau mendekati normal. Dalam menguji normalitas residual, uji statistik yang digunakan adalah *One Sample Kolmogorow-Smirnov Test* yang diproses dengan *SPSS*. Jika nilai signifikan $>$ dari 0,05, maka data terdistribusi secara normal (Ghozali, 2013).

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2009) multikolinearitas merupakan keadaan antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Priyatno (2009) Autokorelasi merupakan keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik adalah tidak adanya masalah autokorelasi. Cara untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi dengan melakukan uji *Durbin- Watson*.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah alat yang digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*) berdasarkan data masa lalu (Siregar:2014) Rumus regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti ialah sebagai berikut:

$$Y = a_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (*Organizational Citizenship Behavior*)

X₁ = variabel 1 (*Public service motivation*)

X₂ = variabel 2 (persepsi dukungan organisasi)

X₃ = variabel 3 (budaya organisasi)

b₁ b₂ b₃ = koefisien

b₀ = konstanta

5. Uji Hipotesis

Menurut Siregar (2014) uji hipotesis digunakan sebagai jawaban atau dugaan sementara untuk diuji kebenarannya. Didasarkan pada data yang di dapatkan dari sampel penelitian, dugaan kondisi populasi melalui data sampel yang akan diuji yakni hipotesis nol. Hipotesis nol (H_0) merupakan hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan antara dua variabel atau lebih. Lawan hipotesis nol yaitu hipotesis alternatif (H_1), yang menyatakan terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih.

a. Uji Signifikan (Uji t)

Ghozali (2013) uji statistik t memperlihatkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri-sendiri dalam menjelaskan sebuah variabel Y (dependen). Hipotesis nol yang akan dilakukan uji yaitu apakah suatu parameter (H_i) yang hasilnya sama dengan nol ($H_0: H_1 = 0$). Cara melakukan uji statistik t adalah sebagai berikut:

- 1) *Quick look* : apabila jumlah (df) sebesar 20 atau lebih, dengan derajat kepercayaan sebesar 5% jadi H_0 menyatakan bahwa $b_i = 0$ bisa ditolak jika nilai t lebih besar dari (pada nilai absolute).
- 2) Melakukan perbandingan nilai t dengan nilai t tabel. Dikatakan berpengaruh apabila nilai t lebih besar dari nilai tabel.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Ghozali (2013) uji F bertujuan untuk menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y. Pengujian hipotesis ini yang dipakai dalam statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) *Quick look* : jika nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 bisa diterima dengan derajat kepercayaan 5%. Hipotesis alternatif (H_1) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dari variabel dependen ke variabel independen.
- 2) Melakukan perbandingan nilai F dengan nilai F tabel. H_0 akan ditolak dan H_1 akan diterima jika nilai F lebih besar dari nilai F tabel.

c. Koefisien Determinasi Berganda (r^2)

Ghozali (2013) koefisien determinasi berganda dipakai sebagai alat mengukur besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Artinya, koefisien determinasi dipakai untuk melihat besarnya sumbangan variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Mengawali pengujian hipotesis, maka diadakan uji validitas dengan instrumen kuesioner *Public Service Motivation* (X1) berjumlah 9 item, Persepsi Dukungan Organisasi (X2) berjumlah 9 item, budaya organisasi (X3) berjumlah 10 item dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berjumlah 10 item sehingga total item instrumen berjumlah 38 item. Hasil uji validitas dinyatakan sebagai berikut :

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas *Public Service Motivation*, Persepsi Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi dan Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No	Variabel	Jumlah	
1.	<i>Public Service Motivation</i>	9	Valid
2.	Persepsi Dukungan Organisasi	9	Valid
4. 3.	Budaya Organisasi	10	Valid
4.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	10	Valid
Jumlah		38	Semua Valid

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan (konsistensi) instrumen (alat ukur) berupa kuesioner. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang didasarkan pada nilai koefisien reliabilitas adalah baik apabila nilai *Cronbach Alpha* 0,60 atau lebih (Ghozali, 2013:47). Uji reliabilitas ini menggunakan *software IBM SPSS versi 22.0 for windows*. Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel :

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria reliabilitas	Keterangan
<i>Public Service Motivation</i>	0,664	0,60	Reliabel
Persepsi Dukungan Organisasi	0,657	0,60	Reliabel
Budaya organisasi	0,726	0,60	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	0,683	0,60	Reliabel

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing alat ukur dalam variabel-variabel penelitian dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

2. Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi data yang kemudian peneliti dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini yaitu terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode uji Glejser, uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dan autokorelasi.

1) Uji Multikolinieritas

Multikolonieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Menurut Bhuono (Irsad, 2010:47) model regresi dikatakan tidak terjadi korelasi atau bebas dari multikolinieritas jika memiliki nilai *tolerance* > 0,10 atau memiliki nilai VIF < 10. Berikut disajikan tabel hasil uji multikolonieritas :

Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinieritas variabel x1,x2,x3 terhadap y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-5.457	3.474		-1.571	.126		
PSM (X1)	.401	.189	.349	2.116	.042	.154	6.480
PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI (X2)	.719	.230	.560	3.122	.004	.130	7.672
BUDAYA ORGANISASI	.086	.118	.064	.734	.468	.558	1.793

a. Dependent Variable: OCB_Y

Sumber : Hasil pengolahan data dengan IBM SPSS v22

Pada tabel 4.8 di atas terlihat semua variabel bebas (*independent variable*) memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada

multikolinieritas antar variabel bebas (*independent variable*) dalam model regresi. (Selengkapnya pada lampiran 7)

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas pada data ini dilakukan dengan metode Uji Glejser. Model regresi dikatakan tidak terjadi ketidaksamaan *variance* atau bebas heteroskedastisitas jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (Ciptaningsih,2010:16). Berikut disajikan tabel hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Uji Glejser :

Tabel 4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel dependent Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) PSM (X1)	-1.868	1.923		-.971	.339
PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI (X2)	.083	.105	.346	.789	.436
	-.092	.128	-.346	-.725	.474
BUDAYA ORGANISASI (X3)	.079	.065	.281	1.219	.232

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Pada tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada variabel yang mengalami heteroskedastisitas dalam model regresi.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui hal tersebut dapat menggunakan metode Uji *Kolmogorov Smirnov*. Model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ atau residual menyebar di sekitar nol. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode Uji *Kolmogorov Smirnov* :

**Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas
Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PSM_X1	.159	35	.025	.956	35	.167
PERSEPSI_DUKUNGAN_ORGANISASI_X2	.129	35	.148	.956	35	.178
BUDAYA_ORGANISASI_X3	.159	35	.025	.938	35	.050
OCB_Y	.115	35	.200*	.967	35	.355

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa ada 2 variabel yang nilai signifikansi $< 0,05$, namun dari hasil residual plot normalitas terlihat residual mengikuti garis normal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusikan normal.

4) Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan Uji Durbin-Watson (DW test). Nilai DW tabelnya untuk tingkat $\alpha = 5\%$ dengan $n = 35$ dan $k = 3$ adalah batas bawah ($dL = 1,283$) dan batas atas ($dU = 1,653$) seperti terlihat pada gambar 4.1 berikut :

Autokorelasi Autokorelasi (-)	Daerah Keraguan	Daerah Bebas	Daerah Keraguan	(+)
	← →			

dL	dU	DW	4-dU	4-dL	↑
1,283			1,653	2,249	2,347
					2,717

Gambar 4.1 Hasil Uji Autokorelasi dengan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai dependent

Dari gambar 4.1 di atas terlihat bahwa nilai DW untuk dependent *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai dependent sebesar 2,249 terletak diantara dU dan (4-dU), hal tersebut menjelaskan bahwa koefisien autokorelasi nol, berarti dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi sama sekali. (Selengkapnya pada lampiran 7).

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda yaitu dengan dua prediktor digunakan untuk menganalisis pengaruh *Public Service Motivation*, Persepsi Dukungan Organisasi dan Budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Pengolahan data ini menggunakan *software IBM SPSS (Statistical Package Service Solutions)*. Dengan demikian regresi linear berganda menurut Sanusi (2016), dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana :

- Y = *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- X1 = *Public Service Motivation*
- X2 = Persepsi Dukungan Organisasi
- X3 = Budaya organisasi
- a = konstanta
- β_1, β_2 = koefisien regresi
- e = variabel pengganggu

Tabel 4.10. Hasil Regresi Linier Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 ^a	.870	.858	1.091

a. Predictors: (Constant), BUDAYA_ORGANISASI_X3, PSM_X1, PERSEPSI_DUKUNGAN_ORGANISASI_X2 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.018	3	82.339	69.235	.000 ^b
	Residual	36.867	31	1.189		
	Total	283.886	34			

a. Dependent Variable: OCB_Y

b. Predictors: (Constant), BUDAYA_ORGANISASI_X3,
PSM_X1, PERSEPSI_DUKUNGAN_ORGANISASI_X2

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.457	3.474		-1.571	.126
	PSM_X1	.401	.189	.349	2.116	.042
	PERSEPSI_DUKUNGAN_ORGANISASI_X2	.719	.230	.560	3.122	.004
	BUDAYA_ORGANISASI_X3	.086	.118	.064	.734	.468

a. Dependent Variable: OCB_Y

Dari tabel 4.11. diatas dapat dijelaskan sebagai

$$\text{berikut : } Y = -5,457 + 0,401X_1 + 0,719X_2 + 0,086X_3$$

- 1) $a = 6,148$; artinya apabila variabel *Public Service Motivation*, Persepsi Dukungan Organisasi dan Budaya organisasi bernilai tetap atau konstant, maka besarnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah $-5,457$ satu satuan. Artinya tanpa adanya pengaruh variabel *Public Service Motivation*, Persepsi Dukungan Organisasi dan Budaya organisasi tersebut maka *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* akan tetap memiliki nilai sebesar $-5,457$.
- 2) Koefisien regresi (b_1) sebesar $0,401$ memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel *Public Service Motivation* (X_1) sebesar satu satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* akan naik sebesar $0,401$ satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Koefisien regresi (b_2) sebesar $0,719$ memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel Persepsi Dukungan Organisasi (X_2) sebesar satu satuan maka Persepsi Dukungan Organisasi akan naik sebesar $0,719$ satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 4) Koefisien regresi (b_3) sebesar $0,086$ memiliki pengertian bahwa apabila terjadi peningkatan variabel Budaya organisasi sebesar satu satuan maka akan naik sebesar $0,086$ satu satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

c. Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.457	3.474		-1.571	.126
	PSM_	.401	.189	.349	2.116	.042
	PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI_X2	.719	.230	.560	3.122	.004
	BUDAYA	.086	.118	.064	.734	.468

a. Dependent Variable: OCB_Y

Uji t ini juga disebut dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji regresi linier berganda. Pembuktian hipotesis ini yaitu dengan memperhatikan nilai t_{hitung} dan signifikansi.

PEMBAHASAN

Pandangan terhadap *Public Service Motivation*, bahwa *Public Service Motivation* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan dinas kependudukan dan pen Terbukti bahwa dengan adantatan sipil. Semakin tinggi motivasi karyawan untuk melayani publik dengan setulus hati, ikhlas dan hanya berorientasi untuk menolong orang lain akan mendorong seseorang karyawan untuk berperilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). *Public service motivation* yang tinggi pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun sangat berhubungan dengan kinerja OCB, seperti secara sukarela mengambil tanggung jawab ekstra atau terlibat langsung dalam perilaku prososial, dibandingkan dengan pegawai dengan motivasi pelayanan publik yang rendah. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil t_{hitung} yaitu 2,116 dan nilai signifikansi 0,042. Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara parsial *Public service motivation* terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Hasil tersebut didukung oleh penelitian Chasanah dan Desiana (2019) yang menyatakan bahwa *public service motivation* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pegawai di Kantor Pertanahan Kota Jakarta Selatan. Hasil tersebut semakin memperkuat bahwa karyawan yang memiliki motivasi yang baik dan tinggi untuk melayani publik tentu akan dapat mempengaruhi perilaku OCB, selain itu kemunculan hal tersebut karena orang yang memiliki motivasi untuk melayani publik akan memiliki tanggung jawab terhadap

pekerjaannya dan hal tersebut merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan perilaku OCB seseorang karyawan di salah satu instansi pelayanan publik.

Pada hasil hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil t_{hitung} yaitu 3,122 dan nilai signifikansi 0,004. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara parsial persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku OCB. Persepsi yang dibangun seseorang karyawan tentang dukungan yang diberikan organisasi kepada karyawan cukup mempengaruhi signifikan. Ningrum (dalam Sholeh, 2018) persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) didefinisikan sebagai persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan pada pegawai dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan. Pendapat tersebut mendukung bahwa persepsi seorang anggota karyawan memiliki peran penting dalam terbangunnya perilaku OCB. Persepsi yang positif seseorang terhadap dukungan organisasi yang diberikan akan membuat seseorang bekerja dengan serius dan loyalitasnya juga akan terbangun. Seorang karyawan juga akan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya karena merasa diperlakukan baik yang memunculkan persepsi yang baik pula pada dukungan organisasi. Hal tersebut juga dikarenakan karyawan mempunyai persepsi organisasi atau tempat bekerja mendukung sepenuhnya pekerjaan dan karyawan tersebut, hal tersebut membuat seseorang memunculkan perilaku OCB. Pemaparan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Arinnadya dan Hukama (2018) yang membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai di PT MNC Sky Vision, Tbk. Hasil penelitian tersebut semakin menegaskan bahwa di tempat lain persepsi sangat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Semakin baik persepsi seorang karyawan pada dukungan yang diberikan organisasi atau tempat kerja maka akan dapat mempengaruhi tingginya perilaku OCB pada karyawan.

Pada hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa budaya organisasi justru tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Madiun. Menurut Luthans (dalam Jufrizen dan Rahmadhani, 2020) menyatakan bahwa, budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Tujuannya yaitu tujuan untuk mengatur dan menanggulangi masalah yang ada pada perusahaan dengan tingkat kebersamaan serta kebiasaan pada anggotanya. Budaya organisasi baik ataupun buruk, biasanya karyawan tetap akan bekerja sesuai dengan aturan yang dibuat oleh perusahaan tempat kerja. Budaya organisasi cenderung kaitannya dengan keseharian yang dilakukan banyak karyawan dalam suatu instansi tempat kerja. Namun apabila keyakinan, perilaku keseharian dan sikapnya memang sudah baik dan tidak

terpengaruh dengan budaya organisasi sehari-hari yang dilakukan dalam suatu instansi, meskipun budaya dan polanya baik namun perilaku dan keyakinan seseorang kurang baik tentu tidak akan berpengaruh pada perilaku OCB seseorang karyawan. Tergantung dari pribadi masing-masing dan keyakinan seseorang serta perilakunya sehari-hari dalam bekerja. Apabila budaya organisasi tidak membuat seseorang menjadi bertanggung jawab dan loyal terhadap pekerjaannya tentu tidak akan berpengaruh juga pada perilaku OCB seseorang karyawan. Oleh karena itu dalam hasil menunjukkan rendahnya nilai t_{hitung} yaitu 0,734 saja dan nilai signifikansi justru tinggi melebihi 0,05 yaitu 0,468. Hasil tersebut menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara budaya organisasi terhadap terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Pada hipotesis keempat menunjukkan bahwa *Public Service Motivation*, *Persepsi Dukungan Organisasi*, Budaya organisasi secara simultan atau bersama-sama menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yaitu 66,235 dan jauh di atas dibandingkan dengan F_{tabel} yang hanya 2,87 saja. Selain itu ketiga variabel bebas tersebut berkontribusi sebesar 93,3% pada *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian yang dilakukan. Sehingga dapat dikatakan bahwa *Public Service Motivation*, *Persepsi Dukungan Organisasi* dan Budaya organisasi jika bersama-sama atau secara simultan memiliki sangat besar pengaruh atau memiliki sumbangan efektivitas yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebesar 93,3%, namun masih ada 6,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini, sehingga masih banyak faktor-faktor lain yang masih dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Diharapkan baik pihak mahasiswa maupun peneliti lain yang akan melakukan penelitian di tempat serupa dapat menemukan faktor lain di luar variabel penelitian ini guna menggali kembali variabel-variabel lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)* pegawai pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis secara parsial maupun regresi linier bergandayang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Public service motivation* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun *Customer Experience*

2. Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun
3. Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun
4. *Public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun
5. Variabel persepsi dukungan organisasi yang berpengaruh dominan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun dengan nilai thitung 3,122 dan nilai R juga menunjukkan tertinggi yaitu 0,922.

Bedasarkan pada hasil kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun
Pihak pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun untuk dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik dan memberikan dukungan organisasi pada pegawai serta mengembangkan budaya organisasi yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas sehingga tingkat *organizational citizenship behavior* pada pegawai juga meningkat.
2. Bagi akademik
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan mahasiswa lain untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penerapan teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan *public service motivation*, persepsi dukungan organisasi dan budaya organisasi serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai.
3. Bagi peneliti yang akan datang
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau bahan pertimbangan yang dapat digunakan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengambil permasalahan yang sama, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, U., & Isyanto. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2).

- Agustina, A., & Prasetyo, A. (2020). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(1).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arinnandya, Q., & Hukama, L. D. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepemimpinan Spiritual Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pt Mnc Sky Vision Tbk. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 55. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.678>
- Astuti, P., Sari, E., & Widiana, H. (2019). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Paramedis. *Jurnal Psikologi Integratif*, 7(1).
- Azhar, Sari, E. Y. D., & Anam, C. (2019). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. *Akuntabel*, 16(1), 36–46.
- Elayati, M. (2015). *Pengaruh keadilan imbalan dan gaya kepemimpinan berorientasi tugas terhadap perceived organizational support pada sales PT Columbindo perdana cabang Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Fahrizal, I. W. M. U. (2017). Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali - Indonesia Sumber daya manusia (SDM) menentukan keefektifan suatu organisasi karena sumber daya manusia merupakan aspek krusial. Sebuah perusahaan me. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(10), 5405–5431.
- Fuad. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Bappeda Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(3), 408–420.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Aplikasi SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryati, D. N. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 9(1), 28. <https://doi.org/10.30588/jmp.v9i1.433>
- Hayati, N. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan. *Equilibrium : Jurnal Ekonomi Manajemen-Akuntansi*, 16(2), 54–61.
- Hendrawan, A., & Sucahyawati, H. (2017). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 1(1), 39–48.
- Herdiany, H. D. (2019). *Effect Of Stress, Organizational Culture, Motivation On Organizational Citizenship Behaviour At Pati Police Resort. Bisman (Bisnis & Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 2(2), 119.
- Husniati, R., & Pangestuti, D. (2018). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Pegawai Upn “Veteran” Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1).
- Husodo, Y. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Jatim Indo Lestari. *Jurnal Agora*, 6(1).

- Ilmih, A. (2018). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UKM Snak Makroni Cap Bintang Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2).
- Ingrams, A. (2020). *Organizational Citizenship Behavior in the Public and Private Sectors: A Multilevel Test of Public Service Motivation and Traditional Antecedents*. *Review of Public Personnel Administration*, 40(2), 222–244. <https://doi.org/10.1177/0734371X18800372>
- Jufrizen, & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara Vol.*, 3(1), 66–79.
- Komalasari, P. T. T., Nasih, M., & Prasetio, T. (2009). Pengaruh Public Service Motivation Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 2(2), 128–141. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v2i2.2380>
- Maulidiana, H. C. (2016). *Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri Di Kabupaten Bojonegoro*. <http://eprints.umm.ac.id/34311/>
- Negara, A. K., Febrianto, H. G., & Fitriana, A. I. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Simposium Nasional Multidisiplin*.
- Ningsih, R. Y., & Setiawan, D. (2019). Refleksi Penelitian Budaya Organisasi Di Indonesia. *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 480. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i3.007>
- Novziransyah, N. (2017). Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Kantor Wilayah Sumatera Utara Medan. *Jurnal JUMANTIK*, 2(1), 13–25.
- Nurhayati, S. (2017). Pengaruh dukungan organisasi dan komitmen afektif terhadap OCB guru SMP Negeri di Kecamatan Cakung Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Priyatno, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom.
- Rahmadhani, A. F. (2018). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan dengan Keterikatan Karyawan sebagai Variabel Mediasi pada SMK SMTI Yogyakarta. *Journal Portal*, 2(1), 1–29.
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Perilaku Organisasi. Edisi ke 16*. Salemba Empat.
- Sagita, A. A., Susilo, H., & Cahyo, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada PT Astra Internasional, Tbk-Toyota (Auto2000) Cabang Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol*, 57(1).
- Setiawan, A. (2018). *Analisis Public Service Motivation (Psm) Dan Kinerja Dokter Di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang Tahun 2017*. Universitas Hassanudin Makassar.
- Shaliha, M. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kota Makassar*. Universitas Hassanudin Makassar.

- Sholeh, A. (2018). *Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Komitmen Organisasi (Organizational Commitment) Pada Pegawai BLU UIN Sunan Ampel Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Prametrik*. PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tahili, M. H. (2018). The Effect of Public Service Motivation on Integrated Administration Services at District Level of Government. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 25(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v25i2.9827>
- Uswatun Chasanah, A. Z., & Mega Desiana, P. (2019). Peran Mediasi Job Satisfaction Terhadap Public Service Motivation (PSM) Dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 1(2), 130–138. <https://doi.org/10.35592/jrb.v1i2.249>
- Wibowo, N. (2016). Upaya Peningkatan Keaktifan Siswa Melalui Pembelajaran Berdasarkan Gaya Belajar Di Smk Negeri 1 Saptosari. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 128–139. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v1i2.10621>
- Widyananda, A, Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh public service motivation terhadap job satisfaction dan organizational citizenship behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa ...*, 5(Mei 2014), 13–24. <https://www.neliti.com/publications/17903/pengaruh-public-service-motivation-terhadap-job-satisfaction-dan-organizational>
- Widyananda, Ardadi, Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior. *Ekonomi*, 5(1), 13–24.
- Winarsih, T. (2016). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Di Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta. *JBTI*, 7(1)

SIMBA

**SEMINAR INOVASI
MANAJEMEN BISNIS DAN
AKUNTANSI 4**