

## **MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PREDIKTOR ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

**Arfah**

Universitas Hang Tuah Surabaya  
arfah@hangtuah.ac.id

### ***Abstract***

*The study examined the relationship between the Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior. Location of research at the Department of Marine and Fisheries East Java Province. The population of the study was 75 employees and the sample used is 52 people. To test the pattern of model relationships established, the researchers used regression statistical method analysis.*

*The results of this study prove that the Public Service Motivation has a significant and positive influence on Organizational Citizenship Behavior, as well as partially indicate that Commitment to Public Interest, Solidarity and Patriotism have a significant and positive impact on Organizational Citizenship Behavior, but Involvement in Public Policy Making has no significant effect to Organizational Citizenship.*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior, Public Service Motivation, Public Policy Making, Commitment to the Public Interest and Civic Duty, Compassion, and Self-sacrifice.*

### **I. Pendahuluan**

Tujuan desentralisasi otonomi daerah (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) adalah bagaimana membangun efektivitas dan efisiensi pelayanan di daerah. Stigma negatif pelayanan publik di Indonesia terus bergulir pasca reformasi, hal ini diduga karena buruknya *attitude* dan *behavior outcome*, seperti rendahnya motivasi pelayanan publik dibanding pada kepentingan pribadi dan kelompok tertentu.

Hal itu bisa disinergiskan dengan teori *rational choice* yang mengasumsikan bahwa orang bekerja karena didorong oleh keinginan untuk memaksimalkan kepentingan pribadi. Meskipun dalam perkembangan teori tersebut menurut Houston (2006) telah gagal untuk menjelaskan fenomena tersebut, dengan kehadiran teori perilaku pro sosial (*prosocial behavior*) dilingkungan pelayanan masyarakat. Diantaranya dalam teori perilaku pro sosial dinyatakan bahwa perilaku didasarkan atas pilihan pada *reward* intrinsik dan ekstrinsik diantara pegawai pemerintah (Houston, 2000).

Perilaku pro sosial adalah istilah lain dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau *Extra-Role Behavior* yang dibentuk di luar sisi dari pembagian atau spesifikasi kerja (Morison dalam Davis, 2006). OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak dipengaruhi secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan mau terlibat meningkatkan fungsi efektivitas organisasi. OCB ditemukan sebagai alternatif

penjelasan pada hipotesis "kepuasan berdasarkan *performance*" (Organ and Ryan, 1995). Selain itu, munculnya teori Motivasi Pelayanan Publik (MPP) yang dikembangkan oleh Perry (2000) menambah khazanah motif berperilaku. Oleh karena itu, fenomena akan stigma negatif terhadap pelayanan publik bisa dijawab dengan banyak pendekatan. Menurut Perry (2000), cakupan teori motivasi pelayanan publik lebih luas dibanding teori *rational choice*, bahwa MPP didasarkan atas gagasan di mana individu "termotivasi oleh banyak dorongan atau kecenderungan.". Artinya, penting untuk mengembangkan skala pengukuran yang lebih banyak sehingga bisa merefleksikan kajian konseptual yang lebih terukur.

Perry dan Hondegem (2008) menyatakan bahwa dalam dua dekade akhir ini, studi MPP telah berkembang dan menjadi banyak perhatian para ilmuwan peneliti, tema MPP banyak dikonstruksikan dalam riset di barat untuk mencari dan mengembangkan model ideal, pengembangan ilmu administrasi dan manajemen publik. Selanjutnya, Perry (1996) telah mengembangkan empat dimensi skala pengukuran untuk MPP: Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik (*attraction to Public policy making*), Komitmen pada Kepentingan Publik (*commitment to the public interest*), Solidaritas (*self-sacrifice*) dan Patriotisme(*compassion*). Teori MPP ditemukan berhubungan positif pada sikap dan perilaku kerja (Perry dan Hondegem, 2008). MPP sebagai dasar tindakan dan perilaku meraih pencapaian *outcome* pelayanan kepentingan publik (Pandey dan Stazyk, 2008).

Studi sebelumnya telah membuktikan hubungan antara MPP dengan *attitude and behavior outcome*. Riset Kim (2006) di Korea dan Emerson (2014) di Amerika Serikat telah menunjukkan bahwa MPP berpengaruh positif terhadap Perilaku Pro Sosial, meskipun secara statistik, altruistik dan empati menunjukkan tidak ada hubungan. Mostafa *et al.* (2015) di Turki, juga membuktikan MPP berpengaruh signifikan terhadap OCB, dan MPP berpengaruh positif terhadap *work-related attitudes and behaviors*. Studi Esteve *et al.* (2015) di Belanda menambahkan bahwa perilaku Pro sosial berpengaruh positif terhadap MPP, hubungan tersebut terjadi karena dipengaruhi dari anggota kelompok. Artinya, jika anggota memiliki MPP dengan skor tinggi yang bertindak lebih pro sosial, maka anggota lain juga akan menunjukkan hubungan positif.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian sebelumnya yang diteliti di luar Indonesia, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan studi selanjutnya di lingkungan pelaku pelayanan publik di Indonesia yang memiliki karakteristik nilai budaya berbeda:

1. Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap OCB
2. Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik berpengaruh positif terhadap OCB
3. Komitmen pada Kepentingan Publik berpengaruh positif terhadap OCB
4. Solidaritas berpengaruh positif terhadap OCB
5. Patriotisme berpengaruh positif terhadap OCB

## **II. Landasan Teori**

### **Motivasi Pelayanan Publik**

Perry & Wise (1990) mendefinisikan motivasi pelayanan publik dipahami sebagai kecenderungan individu dalam merespon kepentingan publik sebagai motivasi

utama di dalam organisasi. Perry (1996) mengembangkan empat dimensi skala pengukuran yaitu:

1. Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik (*Attraction to Public policy making*), keinginan individu berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan organisasi dengan disikapi rasa bahagia yang berhubungan dengan proses kebijakan dan keyakinan individu akan arti penting pemerintah di masyarakat.
2. Komitmen pada Kepentingan Publik (*commitment to the public interest*), merupakan sikap peduli (altruistik) individu yang berkeinginan untuk melayani kepentingan masyarakat.
3. Solidaritas (*self-sacrifice*), merupakan kesedian individu mengedepankan kepentingan orang lain (altruism), empati, dan perilaku prososial lainnya.
4. Patriotisme (*compassion*), merupakan kecintaan individu terhadap warga Negara serta menyakini bahwa hak masyarakat harus dilindungi.

### ***Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Perilaku pro sosial merupakan istilah lain dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau *Extra-Role Behavior* yang dibangun di luar sisi dari pembagian atau spesifikasi kerja (Morison dalam Davis, 2006).

OCB didefinisikan sebagai perilaku individu yang tidak dipengaruhi secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan ikut meningkatkan fungsi efektivitas organisasi (Organ and Ryan, 1995). Studi ini menggunakan skala yang dikembangkan oleh Organ and Ryan (1995) dengan mengemukakan lima dimensi utama:

1. *Altruism*, adalah perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.
2. *Civic virtue*, bentuk partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.
3. *Conscientiousness*, berhubungan kinerja dari peran yang melebihi standar minimum
4. *Courtesy*, perilaku yang berusaha meringankan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
5. *Sportmanhip*, terkait pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

## **II. Metode Penelitian**

Rancangan penelitian ini menggunakan pola eksplanatori. Pola penelitian eksplanatori adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan dan pengaruh antara satu variabel yang satu dengan variabel yang lain melalui proses pegujuan hipotesis (Sugiyono, 2004)

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Kelautan dan Perikanan (DKP) Provinsi Jawa Timur. Pemilihan unit analisis ini juga didasarkan atas pertimbangan: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai DKP Provinsi Jawa Timur. Jumlah populasi pegawai DKP adalah 75 orang, sementara jumlah sampel dalam studi ini adalah seluruh pegawai yang berstatus pegawai negeri sipil adalah 51 orang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner, yang memuat beberapa hal yang ingin dianalisis dan dipelajari berdasarkan tujuan penelitian.

### **Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian**

34 item pernyataan studi ini dengan nilai  $\text{sig.}$   $r$  item pertanyaan lebih kecil dari  $0.05$  ( $\alpha = 0.05$ ) dan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga disimpulkan item-item tersebut layak untuk mengukur variabel penelitian.

Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) untuk setiap variabel adalah lebih besar dari 0,60. Nilai koefisien reliabilitas alpha variabel Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik sebesar 0,739, Komitmen pada Kepentingan Publik (KKP) sebesar 0,827, Solidaritas sebesar 0,793, Patriotisme sebesar 0,827, dan OCB sebesar 0,781, dengan demikian disimpulkan bahwa item-item instrumen untuk setiap variabel adalah reliabel.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda (Multiple Regression Analysis). Analisis ini dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen.

## **IV. Hasil dan Pembahasan**

### **Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).**

Hasil analisis data ditemukan bahwa secara simultan Motivasi Pelayanan Publik (Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik, Komitmen pada Kepentingan Publik, Solidaritas, Patriotisme) berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB, karena sesuai dengan hasil uji F yaitu nilai F-hitung yang dihasilkan sebesar 85,025 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena  $F$ -hitung (85,025)  $>$   $F$  tabel (2,57) dan nilai  $\text{sig.}$  (0,000)  $<$   $\alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Variabel Motivasi Pelayanan Publik secara simultan terhadap OCB.

Temuan tersebut, sinergis dengan studi Kim (2006), Emerson (2014) dan Mostafa *et al.*,(2015), yang menemukan adanya pengaruh signifikan positif antara Motivasi Pelayanan Publik terhadap Perilaku Pro Sosial atau OCB.

### **Pengaruh Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik (KP2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).**

Hasil analisis data ditemukan bahwa secara parsial KP2 tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB". Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$ -hitung untuk variabel nilai signifikansi yang diperoleh pada variabel Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik (KP2)-(X1) diperoleh  $t$ -hitung (0,073)  $<$   $t$ -tabel (2,01290) nilai signifikansi 0,942  $>$  0,05.

Temuan tersebut dapat diuraikan didasarkan atas distribusi frekuensi KP2 yang menunjukkan indikator terkuat yang membentuk variabel KP2 adalah indikator

pernyataan atas politik itu kotor. Sedangkan distribusi frekuensi OCB yang menunjukkan indikator terbesar yang membentuk variabel OCB diantaranya adalah indikator pernyataan atas pemikiran bahwa tindakan mereka senantiasa berakibat positif terhadap rekan kerja yang lain.

Oleh karena itu, jika didasarkan atas distribusi frekuensi, maka temuan tidak adanya pengaruh signifikan bisa diuraikan secara khusus bahwa semakin besar dugaan terhadap politik itu kotor, maka tidak akan berdampak terhadap kepedulian mereka untuk memikirkan segala perbuatannya yang bisa berdampak pada rekan kerja mereka.

#### **Pengaruh Komitmen pada Kepentingan Publik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).**

Hasil analisis data ditemukan bahwa secara parsial Komitmen pada Kepentingan Publik berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)". Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai signifikansi yang diperoleh pada variabel Komitmen pada Kepentingan Publik (KKP)-(X2) diperoleh  $t_{hitung}$  (2,305)  $<$   $t$ -tabel (2,01290) nilai signifikansi 0,026  $<$  0,05.

Temuan tersebut dapat diuraikan didasarkan atas distribusi frekuensi KKP yang menunjukkan indikator terkuat yang membentuk variabel KKP diantaranya adalah indikator pernyataan atas kepentingan kelompok lebih diutamakan dibanding kepentingan pribadi. Sedangkan distribusi frekuensi OCB yang menunjukkan indikator terbesar yang membentuk variabel OCB diantaranya adalah indikator pernyataan atas pemikiran bahwa tindakan mereka senantiasa berakibat positif terhadap rekan kerja yang lain.

Oleh karena itu, jika didasarkan atas distribusi frekuensi, maka temuan signifikan positif bisa diuraikan secara khusus bahwa semakin besar mereka memprioritaskan kepentingan kelompok lebih diutamakan dibanding kepentingan pribadi, maka semakin besar kepedulian mereka untuk memikirkan segala perbuatannya yang bisa berdampak pada rekan kerja mereka.

#### **Pengaruh Solidaritas terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).**

Hasil analisis data ditemukan bahwa secara parsial Solidaritas berpengaruh signifikan positif terhadap OCB". Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai signifikansi yang diperoleh pada variabel Solidaritas (X3) diperoleh  $t$ -hitung (3,067)  $>$   $t$ -tabel (2,01290) nilai signifikansi 0,004  $<$  0,05.

Temuan tersebut dapat diuraikan didasarkan atas distribusi frekuensi Solidaritas yang menunjukkan indikator terkuat yang membentuk variabel Solidaritas adalah indikator pernyataan atas sulit bagi mereka untuk tidak peduli saat melihat orang-orang dalam kesulitan. Sedangkan distribusi frekuensi OCB yang menunjukkan indikator terbesar yang membentuk variabel OCB diantaranya adalah indikator pernyataan atas pemikiran bahwa tindakan mereka senantiasa berakibat positif terhadap rekan kerja yang lain.

Oleh karena itu, jika didasarkan atas distribusi frekuensi, maka temuan signifikan positif bisa diuraikan secara khusus bahwa semakin besar kepedulian mereka saat melihat orang dalam kesulitan, maka semakin besar kepedulian mereka juga untuk memikirkan segala perbuatannya yang bisa berdampak pada rekan.

### **Pengaruh Patriotisme Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).**

Hasil analisis data ditemukan bahwa secara parsial Patriotisme berpengaruh signifikan positif terhadap OCB. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai signifikansi variabel patriotisme ( $X_4$ ) diperoleh  $t$ -hitung (6,099)  $>$   $t$ -tabel (2,01290) nilai signifikansi 0,000  $<$  0,05.

Temuan tersebut dapat diuraikan didasarkan atas distribusi frekuensi Patriotisme yang menunjukkan indikator tertinggi yang membentuk variabel Patriotisme diantaranya adalah indikator pernyataan atas persetujuan untuk berkorban demi kepentingan publik. Sedangkan distribusi frekuensi OCB yang menunjukkan indikator terbesar yang membentuk variabel OCB diantaranya adalah indikator pernyataan atas pemikiran bahwa tindakan mereka senantiasa berakibat positif terhadap rekan kerja yang lain.

Oleh karena itu, jika didasarkan atas distribusi frekuensi, maka temuan signifikan positif bisa diuraikan secara khusus bahwa semakin besar semangat untuk berkorban demi kepentingan publik, maka semakin besar kepedulian mereka juga untuk memikirkan segala perbuatannya yang bisa berdampak pada rekan kerja.

## **V. Kesimpulan Dan Saran**

### **Kesimpulan**

Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1. Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Komitmen pada Kepentingan Publik (KKP) berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Solidaritas berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Patriotisme berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **Saran**

1. Berdasarkan pada koefisien determinasi nilai  $R^2$  sebesar 0.881. artinya, masih terdapat ruang sekitar 11,9 % sebagai penjelasan hubungan di luar model ini. Oleh karena, studi berikutnya direkomendasikan untuk membuat jalur model lain seperti kepuasan kerja, lingkungan kerja, iklim atau budaya kerja sebagai variabel independen.
2. Secara parsial, studi ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan atas variabel Keterlibatan dalam Pembuatan Kebijakan Publik terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Oleh karena itu, studi berikutnya penting untuk melakukan studi lanjutan di tempat lain dan menambah jumlah responden yang lebih besar.
3. Studi ini telah menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara Motivasi Pelayanan Publik terhadap OCB. Maka berdasarkan hasil studi ini, peningkatan sikap pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan terhadap nilai-nilai pro

social/publik penting untuk disenergikan dengan upaya upgrading Motivasi Pelayanan Publik.

### **Daftar Referensi**

- Davis, Victoria. 2006. Relationships among Subjective Workplace fit perception, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, and Turnover Intentions. *Dissertation*. California, Alliant International University
- Emerson, Melissa C. (2014)." The role of institutional antecedents in public service motivation and the impact of altruism, empathy, and public service motivation on prosocial behavior among local government employees ,"*Dissertation*. Mississippi State University.
- Esteve, Marc., Urbig, Diemo., Witteloostuijn, A. van and George Boyne, "Prosocial Behavior and Public Service Motivation",*Public Administration Review*, Vol. 76, Iss. 1, pp. 177–187.
- Houston, David J. 2000. Public Service Motivation: A Multivariate Test. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10(4): 713-728.
- Houston, David J. 2006. "Walking the Walk" of Public Service Motivation: Public Employees and Charitable Gifts of Time, Blood, and Money. *Journal of Public Administration Research and Theory* 16(1): 67-86.
- Kim, Sangmook. 2006. "Public Service Motivation And Organizational Citizenship Behaviour In Korea", *International Journal of Manpower*, Vol. 27 No. 8, pp.722-740
- Mostafa, A. M. S, Williams, J. S. Gould and Bottomley, Paul (2015)," High-Performance Human Resource Practices (PHRP) and Employee Outcomes: Th e Mediating Role of Public Service Motivation," *Public Administration Review*, Vol. 75, Iss. 5, pp. 74
- Organ, D. and Ryan, K. 1995. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, Vol. 48, pp. 775-802.
- Pandey, Sanjay K., and Edmund G. Stazyk. 2008. Antecedents and Gorrelates of Public Service Motivation. In *Motivation in Public Management*, edited by James
- Perry, J.L. and Wise, R. 1990. "The Motivational Bases of Public Service", *Public Administration Review*, Vol. 50 No. 3, pp. 367-73 [22]
- Perry, J.L. 1996, "Measuring public service motivation: an assessment of construct reliability and validity", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 6 No. 1, pp. 5-22
- Perry, J. L. 2000. Bringing Society In: Toward a Theory of Public-Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10(2): 471488.
- Perry,J.L and Hondeghem,A.(2008), "Motivationin Public Management:The Call for Public Service, Oxford University, Oxford.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfa Beta, Bandung.