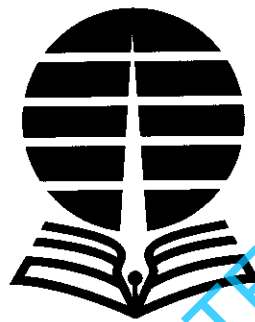


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL TENAGA KERJA  
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BANGKA TENGAH**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**DIAN NOVITA**

**NIM: 016093989**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2013**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Analisis Pengaruh Faktor-Faktor *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, April 2013

Yang menyatakan



**DIAN NOVITA**

**NIM.01609389**

**LEMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

Penyusun TAPM : **DIAN NOVITA**

NIM : **01609389**

Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**


Hari/Tanggal : **Sabtu, 16 November 2013**

Menyetujui,

Pembimbing I,

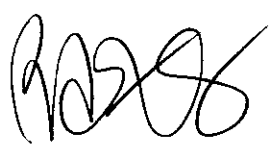
  
Dr. M. Yusuf Thamrin  
Nip. 195405061992031001

Pembimbing II,


  
Dr. Sri Sedyaningsih  
Nip. 196201311988122001

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/Program Magister  
Administrasi Publik,

  
Florentina Ratih Wulandari, S.IP.M.Si  
NIP. 19710609 198802 2 001

Direktur Program Pasca Sarjana,

  
Suciati M.Sc.Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Dian Novita  
 NIM : 016093989  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Judul Tesis : Analisis pengaruh faktor-faktor Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai pada dinas sosial tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

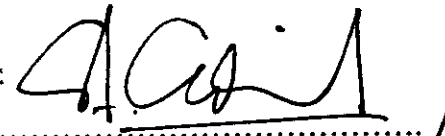
Hari/Tanggal : Sabtu/ 16 November 2013

Waktu : Pkl. 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TESIS**

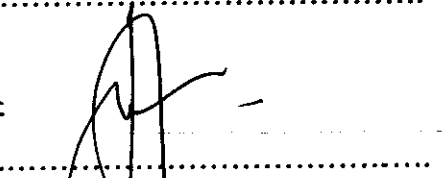
Ketua Komisi Penguji  
 Drs. Syarif Fadilah, M.Si

:   
 .....

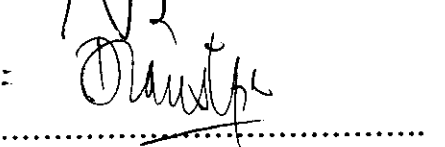
Penguji Ahli  
 Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc

:   
 .....

Pembimbing I  
 Dr.M.Husni Thamrin

:   
 .....

Pembimbing II  
 Dr. Sri Sedyaningsih

:   
 .....

**ABSTRAK****ANALISIS FAKTOR-FAKTOR ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BANGKA TENGAH**

Dian Novita  
dian\_novit79@yahoo.co.id  
Universitas Terbuka

Kata kunci : Faktor-faktor, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Penelitian ini menggunakan metode survey. Subjek penelitian adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berdinasi di lingkungan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Metode sampling yang digunakan adalah metode sampel jenuh atau sensus dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian. Tiga tahapan digunakan dalam melaksanakan penelitian yaitu identifikasi indikator melalui proses eliminasi, ekstraksi indikator dan pengukuran faktor yang terbentuk. Metode analisis data menggunakan analisis faktor dan analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 26 indikator penelitian mula-mula hanya terseleksi sebanyak 17 indikator penelitian yang dapat dikelompokkan menjadi 6 faktor. Analisis regresi faktor-faktor tersebut mengenai pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah adalah sebesar 44,8% sedangkan 55,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Kesimpulan penelitian adalah tidak seluruh variabel yang diikutsertakan dalam penelitian mempengaruhi kinerja pegawai, terbukti dengan hanya enam variabel saja yang memberi sumbangan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian mengisyaratkan bahwa ada variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai namun tidak diikutsertakan dalam variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

**ABSTRACT****FACTOR ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
WHICH INFLUENCE THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE SOCIAL  
EMPLOYMENT AND TRANSMIGRATION AGENCY OF CENTRAL BANGKA  
REGENCY**

*Dian Novita*  
*dian\_novit79@yahoo.co.id*  
Universitas Terbuka

*Keywords: Factors, Organizational Citizenship Behavior, Performance*

*This study aimed to analyzed Organizational Citizenship Behavior factors that influence the performance of employees on the Social Employment and Transmigration Agency of Central Bangka Regency. Survey methods were used. Research subjects were entire Civil Servants (PNS) who served on the Social Employment and Transmigration Agency of Central Bangka Regency. This is populatiun research. There are three stages used in the research which were the identification of indicators through an elimination process, extraction and measurement of indicators which formed factors. factors and regression analized are used to data analyzed.*

*Results showed from early 26 indicators of the studies only 17 selected indicators that can be grouped into 6 factors. Regression analysis of these factors on its effect on employee performance at the Social Employment and Transmigration Agency of Central Bangka Regency account to 44,5%, the 55,2% remain by other factors which was not included while the research conduct.*

*The Research conclusions were not all of the variables included in the study affect the performance, as evidenced showed only six variables performance effected by. The results suggest that there were other variables that affect employee performance, but not included in the variables which used in the study.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT oleh karena Berkah dan Anugerah-Nya penulisan proposal penelitian ini dapat terselesaikan. Proposal penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor *Organizational Citizenship Behavior* yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah” merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan penelitian dan pembuatan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 2 (S2) Program Magister Administrasi Publik Bidang Kajian Administrasi Publik (MAP) UPBJJ- Universitas Terbuka (UT) Pangkalpinang.

Ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada keluarga besar yang telah memberikan dorongan motivasi, bantuan, bimbingan dan do'a sehingga penulisan proposal penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan bimbingan dan saran dari dosen pembimbing sehingga proposal ini dapat dijadikan landasan untuk melaksanakan penelitian yang akan dilakukan.

Akhirnya dalam do'a penulis bermohon semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Pangkalpinang, .....

Penulis

**DIAN NOVITA**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORITIK</b>	
A. Kajian Teoritik.....	11
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Berpikir.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	41
B. Tahapan Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Instrumen Penelitian.....	43
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	44
F. Definisi Konsep dan Operasional.....	44
G. Metode Analisis Data.....	50
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Temuan.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	112
B. Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>114</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil penelitian Podsakoff <i>et. al</i>	.....	33
Tabel 2.2	Karya-karya ilmiah terdahulu	.....	35
Tabel 3.1	Indikator penelitian tahap pertama	.....	46
Tabel 3.2	Indikator penelitian tahap kedua	.....	49
Tabel 4.1	Hasil pengujian tahap I	.....	54
Tabel 4.2	Hasil pengujian tahap II	.....	56
Tabel 4.3	Hasil pengujian tahap III	.....	57
Tabel 4.4	Hasil pengujian tahap IV	.....	58
Tabel 4.5	Hasil pengujian tahap V	.....	60
Tabel 4.6	Hasil pengujian tahap VI	.....	61
Tabel 4.7	Hasil pengujian tahap VII	.....	62
Tabel 4.8	Hasil pengujian tahap VIII	.....	63
Tabel 4.9	Hasil pengujian tahap IX	.....	65
Tabel 4.10	Hasil pengujian tahap X	.....	66
Tabel 4.11	<i>Communalities</i>	.....	69
Tabel 4.12	<i>Total variance explained</i>	.....	71
Tabel 4.13	<i>Component Matrix<sup>a</sup></i>	.....	74
Tabel 4.14	<i>Rotated component matrix<sup>a</sup></i>	.....	78
Tabel 4.15	<i>Component transformation matrix</i>	.....	81
Tabel 4.16	Sebaran indikator penelitian terhadap faktor	.....	83
Tabel 4.17	ANOVA <sup>b</sup>	.....	89
Tabel 4.18	Model Summary <sup>b</sup>	.....	91
Tabel 4.19	ANOVA <sup>b</sup>	.....	93
Tabel 4.20	Model Summary <sup>b</sup>	.....	95
Tabel 4.21	ANOVA <sup>b</sup>	.....	96
Tabel 4.22	ANOVA <sup>b</sup>	.....	98
Tabel 4.23	Model Summary <sup>b</sup>	.....	99
Tabel 4.24	ANOVA <sup>b</sup>	.....	101
Tabel 4.25	ANOVA <sup>b</sup>	.....	103
Tabel 4.26	Model Summary <sup>b</sup>	.....	104
Tabel 4.27	ANOVA <sup>b</sup>	.....	105
Tabel 4.28	Model Summary <sup>b</sup>	.....	106

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	2.1	Peta kognitif penelitian	.....	34
Gambar	3.1	Skala perbedaan semantik	.....	43
Gambar	3.1	Skala perbedaan semantik	.....	43
Gambar	3.2	Peta kognitif penelitian tahap kedua	.....	48
Gambar	3.2	Peta kognitif penelitian tahap kedua	.....	48
Gambar	4.1	<i>Scree plot</i>	.....	72
Gambar	4.2	<i>Component plot in rotated space</i>	.....	82
Gambar	4.3	Langkah analisis data tahap 3	.....	87

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dukungan aparat pemerintah daerah yang diharapkan mampu menyokong tugas dan kewajiban daerah dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No.32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai revisi dari Undang-undang No.22 tahun 1999 belum sesuai dengan harapan. Kegiatan pelayanan publik yang diharapkan lebih baik seiring dengan dilaksanakannya otonomi daerah justru menjadi sektor yang kualitasnya belum memuaskan. Belum memuaskannya sektor pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah sumber daya manusia yang menjadi pelaksana pelayanan publik itu sendiri.

Perubahan cepat dan pesat terutama dalam hal kebutuhan masyarakat di era globalisasi menuntut respon yang cepat dan tanggap dari organisasi-organisasi terutama organisasi pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan hal tersebut. Organisasi pemerintahan yang responsif berarti organisasi tersebut selalu berbenah diri baik secara eksternal maupun internal untuk mencapai kinerja yang lebih baik secara terus menerus. Kinerja yang lebih baik hanya dapat tercapai apabila penggerak organisasi yaitu sumber daya manusia yang menjalankannya secara aktif berusaha untuk mencapainya.

Penciptaan kinerja organisasi yang baik akan selalu dimulai dengan pencapaian kinerja individu yang baik. Kinerja individu yang baik akan mempengaruhi kinerja kelompok dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja

organisasi secara keseluruhan, oleh karena itu sering ditemukan organisasi yang melakukan kegiatan pelatihan, peningkatan pendidikan dan lain sebagainya untuk meningkatkan kemampuan individu selain disertai dengan arahan, pedoman dan rambu-rambu yang harus ditaati dalam kehidupan berorganisasi yang merupakan *in-role* anggota organisasi. Keinginan anggota organisasi untuk meningkatkan kinerjanya umumnya dipengaruhi oleh apa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut. Tawaran tersebut akan meningkatkan kemauan atau motivasi individu dalam organisasi untuk meningkatkan kemampuannya. Anggota organisasi yang memiliki motivasi tidak hanya akan meningkatkan *in-role* semata namun juga dapat meningkatkan *extra-role* sehingga akan merasa sebagai bagian dari organisasi dan berperilaku melebihi apa yang menjadi kewajibannya. Perilaku ini sering luput dari pantauan organisasi yang lebih menekankan pada peningkatan kemampuan formal anggotanya tanpa menyadari bahwa anggota organisasi adalah individu-individu yang juga merupakan makhluk sosial yang memiliki kebutuhan dan kemampuan untuk berinteraksi dengan individu lain dalam lingkungan kerjanya. *Extra-role* atau rasa memiliki atau perasaan sebagai warga organisasi yang baik ini disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Narasi ini adalah sebagaimana yang disadur dari pendapat Organ (1988).

Berdasarkan pendapat Organ tersebut, maka OCB dapat dikatakan sebagai perilaku yang memotivasi individu-individu dalam organisasi untuk menjadi anggota organisasi yang lebih baik, karena sebagai makhluk sosial memiliki kemampuan untuk berempati terhadap orang lain dan lingkungannya, menyesuaikan nilai-nilai yang dianutnya, serta kesadaran bahwa tidak selamanya untuk melakukan sesuatu individu hanya didorong oleh hal-hal yang

menguntungkan saja. Borman dan Motowidlo dalam Novliadi (2007 : 6) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi perselisihan dan meningkatkan efisiensi. Perilaku ini muncul karena adanya perasaan “memiliki” sebagai anggota organisasi serta kepuasan apabila dapat melakukan sesuatu yang “lebih” pada organisasinya.

Berdasarkan penjelasan di atas yang disadur dari pendapat Organ (1988) dan Borman dan Motowidlo dalam Novliadi (2007 : 6) maka diketahui yaitu, OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan yang bersifat personal.

OCB lebih mengarah pada hal-hal yang abstrak dan bersifat psikologis, dan hal tersebut menyebabkan OCB lebih sulit untuk diamati, namun apakah berarti hal tersebut dapat diabaikan begitu saja?. Jawaban akan hal tersebut dapat bervariasi, namun pertanyaan yang lebih mendalam adalah bagaimana seandainya OCB ini dapat dikembangkan, ditularkan dari satu individu pada individu lainnya atau sekurang-kurangnya mendapat perhatian yang lebih banyak, atau mengapa tidak seluruh anggota memiliki OCB atau bilapun menunjukkan OCB mengapa dalam dimensi yang berbeda-beda, apakah hal tersebut adalah hal yang umum disetiap organisasi?. Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang timbul tersebut

apabila dikaitkan dengan pernyataan yang lebih awal bahwa kinerja individu yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi, maka dapatkah OCB meningkatkan kinerja organisasi melalui kinerja individu-individu yang merupakan anggota organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach pada tahun 2000 serta hasil penelitian Ehrhart pada tahun 2004 dalam Zhang (2011) menyebutkan bahwa OCB memberikan hasil positif bagi organisasi, meningkatkan efektivitas organisasi antara 18% sampai dengan 33% melalui ukuran-ukuran dimensi yang berbeda-beda dari OCB itu sendiri. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa OCB hakikatnya sangat berguna terhadap pengembangan organisasi. Cukup signifikannya sumbangan yang diberikan OCB terhadap efektivitas organisasi sebagaimana tersebut di atas apabila digabungkan dengan kemampuan individual yang memang disyaratkan secara formal sebagai *in-role* dalam suatu organisasi tentu akan memberikan sumbangan yang lebih besar lagi, terutama apabila diterapkan pada organisasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik guna mewujudkan *good governance*.

Lokus penelitian yang berada di Kabupaten Bangka Tengah, yang merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sebagai kabupaten baru yang merupakan sarana percepatan pembangunan serta pelayanan publik yang lebih baik, maka efektivitas organisasi pemerintahan daerah dalam mewujudkan hal tersebut merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar-tawar. Peneliti berasumsi apabila OCB ditambahkan dengan kemampuan formal yang disyaratkan dalam organisasi diterapkan di Kabupaten Bangka Tengah tentu dapat memberikan sumbangan yang signifikan untuk

pelaksanaan pemerintahan yang baik di Kabupaten Bangka Tengah pada umumnya dan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah tempat peneliti berdinis secara khususnya.

Permasalahan terkait dengan OCB pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah bukan hanya apakah OCB dapat ditransferkan dari satu anggota pada anggota organisasi yang lain namun juga variasi yang ditunjukkan oleh anggota-anggota organisasi bukan hanya dalam hal OCB namun juga dalam hal mematuhi *in-role* mereka. Hasil kegiatan pengamatan di lapangan, diperoleh gambaran kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dalam melaksanakan pekerjaannya belum sesuai dengan harapan. Melalui pengamatan ditemui adanya pegawai yang datang terlambat atau tidak masuk satu hari tanpa penjelasan yang memuaskan, tidak mengikuti apel pagi atau apel siang, memperpanjang waktu istirahat untuk mendapatkan waktu bebas dari pekerjaan sebanyak mungkin, dan tidak menyelesaikan tugas-tugas tepat waktu, serta kurang bersemangat dalam menghadapi pekerjaan, meskipun dalam pengamatan di lapangan juga ditemukan pegawai yang tetap bersemangat dalam melakukan pekerjaannya sehingga menyebabkan ketertarikan untuk meneliti mengapa sampai terjadi perbedaan tersebut apabila dikaitkan dengan OCB. Ketertarikan penulis dipicu oleh kenyataan bahwa meskipun ada diantara pegawai-pegawai yang melanggar ketentuan formal yang telah disyaratkan oleh organisasi namun pada kesempatan yang lain mereka malah menunjukkan dimensi-dimensi OCB.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, diyakini bahwa selain faktor-faktor yang merupakan inheren kewajiban pegawai, *organizational citizenship*

*behavior*(OCB) ikut mempengaruhi kinerja pegawai yang berdinis di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Pencapaian tingkat pelayanan publik yang baik dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah kepada masyarakat adalah sesuatu yang penting, maka perlu diketahui pengaruh OCB pada kinerja pegawai, dan besaran pengaruh OCB tersebut terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sehingga dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kinerja berdasarkan penelitian yang dilakukan.

Sebagaimana diyakini bahwa OCB mempengaruhi kinerja pegawainya maka dilakukan studi pendahuluan terhadap karya-karya ilmiah terdahulu yang memiliki kesamaan fokus dengan penelitian yang akan dilakukan. Studi pendahuluan dilakukan sebagai landasan untuk meneliti masalah yang dihadapi dalam penelitian yang akan dilaksanakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Sandra mengenai mengenai kontribusi komitmen organisasional dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT.Carrefour Indonesia. Devi Sandra menggunakan pendapat Meyer dan Allen (1997) untuk mengukur komitmen organisasi, pendapat Bass (1997) untuk mengukur mengenai kepemimpinan transformasional serta pendapat Organ (2003) untuk mengukur mengenai OCB. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap OCD apabila dibandingkan dengan kepemimpinan transformasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Mubasysyir Hasanbasri Dana (2007) mengenai hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan



*organizational citizenship behavior* (OCB) di Politeknik Kesehatan Banjarmasin dengan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian juga menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* serta terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yolanda B. Truckenbrodt mengenai hubungan antara pertukaran pimpinan-anggota dan komitmen dan *organizational citizenship behavior* mengemukakan hasil yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pertukaran pimpinan-anggota terhadap OCB. Penelitian juga menyimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan dari komitmen terhadap OCB dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari pertukaran pimpinan-anggota dan komitmen dan *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan oleh Ferry Novliadi (2007) mengenai *organizational citizenship behavior* karyawan ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional berkesimpulan bahwa sesuai dengan teori pertukaran sosial bahwa kualitas interaksi atasan-bawahan dan dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi oleh karyawan akan membuat mereka "merasa berkewajiban" untuk memberi imbalan yang sebaliknya dengan bekerja "lebih dari" yang seharusnya atau menunjukkan OCB yang tinggi dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryana Sumantri dan Fahrudin Js Pareke mengenai studi tentang *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja

dosen pada PTN dan PTS Provinsi Bengkulu dalam mengidentifikasi OCB yaitu dibentuk dari lima dimensi yaitu *conscientiousness*, *sportmanship*, *civic virtue*, *courtesy* dan *altruism*.

Permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah terkait dengan kinerja pegawainya cukup signifikan dan belum tampak solusi terbaik yang diharapkan mampu memecahkan masalah tersebut sampai dengan penulisan penelitian ini. Melalui analisis terhadap *organizational citizenship behavior* yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah melalui penelitian yang akan dilaksanakan maka akan diketahui dimensi-dimensi OCB yang paling berpengaruh terhadap kinerja dan seberapa besar pengaruhnya, serta diketahui pula upaya-upaya apa saja yang dapat dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kinerja pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Ketertarikan untuk melaksanakan penelitian tentang OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dipicu oleh karena sepanjang pengetahuan belum pernah diadakan penelitian serupa yang mengkaji hal tersebut terutama di Lingkungan Kabupaten Bangka Tengah. Alasan-alasan tersebut mendorong untuk mengajukan judul usulan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu "*Analisis Faktor-faktor Organizational Citizenship Behavior yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah*".

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut diatas, identifikasikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dikarenakan kinerja pegawai kurang memuaskan melalui pengamatan di lapangan, dengan terlihat bahwa banyaknya pegawai yang masuk kerja terlambat, tidak mengikuti apel pagi dan siang, meninggalkan tugas tanpa ijin resmi dari atasan serta memperpanjang waktu istirahat di luar ketentuan, walaupun melalui pengamatan di lapangan juga ditemukan bahwa ada pegawai yang tetap memiliki kinerja yang tinggi dengan selalu masuk tepat waktu dan selalu mengikuti apel pagi dan siang, serta kenyataan bahwa para pegawai melanggar ketentuan organisasi namun pada kesempatan yang lain malah mengindikasikan OCB dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Keunikan tersebut meyakinkan penulis bahwa OCB mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah yang mana OCB tersebut belum teridentifikasi dan belum diketahui besar pengaruhnya karena sepanjang pengetahuan belum pernah dilakukan penelitian yang membahas hal tersebut di Lingkungan Kabupaten Bangka Tengah.

#### **B. Perumusan Masalah**

Sebagai sebuah pendekatan perencanaan penelitian ilmiah dengan berbagai proses, maka permasalahan penelitiannya dapat dirumuskan dengan pertanyaan penelitian berikut :

1. Adakah pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah?

2. Seberapa besar pengaruh OCB tersebut terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Menganalisis mengenai OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.
2. Menjelaskan mengenai besarnya pengaruh OCB tersebut terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

### D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan akademis

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat menjadi sumbangan terhadap ilmu sosial terutama terhadap konsep dan teori mengenai kinerja terutama mengenai *organizational citizenship behavior* yang mempengaruhinya, serta menjadi dasar pijakan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian yang akan dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi sarana pembelajaran yang dapat memberikan tambahan pemahaman dan pengetahuan praktis tentang kinerja bagi pemerintah daerah serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat.

## BAB II

### KERANGKA TEORITIK

#### A. Kajian Teoritik

##### 1. Kinerja

Definisi kinerja pada hakekatnya mengacu pada dua hal yang saling terkait erat yaitu kinerja individu atau kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja individu yaitu pencapaian hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah keseluruhan hasil kerja yang dicapai oleh organisasi melalui hasil kerja individu-individu dan kelompok dalam organisasi tersebut. Kinerja organisasi hanya dapat dicapai melalui penggunaan keseluruhan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan oleh individu-individu yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Roe dan Byars (1981 : 375) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil. Murphy dan Cleveland (1995 : 113) mengatakan bahwa kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Gibson (1990 : 40) mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan, lebih lanjut Gibson mengatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan interaksi. Keban dalam Pasolong (2007 : 176) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan tingkat pencapaian tujuan. Timpe dalam Pasolong (2007 : 176)

menyatakan bahwa kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Sinambela dkk (2006 : 136) mendefinisikan kinerja sebagai kemampuan dalam melakukan suatu keahlian tertentu, sedangkan Kinerja karyawan (*job performance*) dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya (Singh *et al* 1996) dalam Nugroho (2006:18), kemudian Faustino Gomes (1995) dalam Nugroho (2006:18) mengatakan performansi pekerjaan adalah catatan hasil atau keluaran (*outcomes*) yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu dalam suatu periode waktu tertentu.

Menurut Wexley dan Yukl (1997:129) mengatakan kinerja adalah cara segenap elemen di suatu instansi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya menurut Handoko (1989:143), Tiffin (dalam Creech, 1996:104) mengatakan bahwa kinerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Hal ini akan tampak dari sikap positif pegawai atau aparatur terhadap segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja.

Prawirosentono (1999:2) mengartikan kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang

dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Pengertian lain juga disampaikan oleh Derrhardt dan Derrhardt (2003:58) mengatakan bahwa kinerja adalah respon yang bersifat efektif atau emosional terhadap suatu pekerjaan. Dengan kata lain melibatkan perasaan positif atau negatif seseorang tentang pekerjaannya. Noe *et. al* (1999:44) menyebutkan bahwa kinerja tergantung dari tingkat problem intristik dan ekstristik serta tergantung kepada pandangan pemegang pekerjaan terhadap perolehan hasil yang dicapai. Dari beberapa pendapat pakar diatas dan didukung oleh Rasimin (1988:54) dapat diartikan pengertian kinerja atau *performance* secara umum yaitu:

1. Adalah sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks.
2. Adalah suatu sikap pegawai atau aparatur terhadap pekerjaannya yang dihubungkan dengan situasi kerja, kerjasama antar pegawai atau aparatur dan hal lain yang menyangkut faktor fisik dan faktor psikologis.

Untuk mengukur kinerja aparatur, Lenvine sebagaimana yang dikutip oleh Dwiyanto (1995) menawarkan tiga konsep yaitu: *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk dapat mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. *Responsibility* atau tanggungjawab yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang

implisit maupun eksplisit. *Accuntability* atau akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat (*elected officials*).

Menurut Prawirosentono (1999:236-239) terdapat beberapa hal yang perlu diketahui yang dapat digunakan sebagai indikator penilaian kinerja (*performance apraisal*) terhadap seorang pegawai atau aparatur yakni antara lain:

1. Pengetahuan seorang pegawai atau aparatur tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Apakah pegawai atau aparatur mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai atau aparatur.
3. Apakah pegawai atau aparatur mengetahui standar mutu pekerjaan yang disyaratkan kepadanya
4. Sejauh mana tingkat produktifitas pegawai atau aparatur. Hal ini berkaitan dengan kuantitas (jumlah) hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh seorang pegawai atau aparatur.
5. Pengetahuan teknis pegawai atau aparatur terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya, karena hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan pegawai atau aparatur menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
6. Seberapa jauh pegawai atau aparatur tergantung kepada orang lain dalam melaksanakan pekerjaannya, karena hal ini berkaitan dengan kemandirian (*self confidence*) seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.
7. *Judgment* atau kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki oleh seorang pegawai atau aparatur untuk mempengaruhi kinerjanya, karena dia mempunyai kemampuan menyesuaikan dan menilai tugasnya dalam menunjang tujuan organisasi.
8. Kemampuan berkomunikasi dari seorang pegawai atau aparatur, baik sesama rekan maupun terhadap atasannya.
9. Kemampuan bekerjasama dengan pegawai atau aparatur maupun orang lain, karena dalam ini sangat berperan dalam menentukan kinerjanya.
10. Kehadiran dalam rapat yang disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan kepada orang lain, karena dalam hal ini mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang pegawai atau aparatur.



11. Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang pegawai atau aparatur.
12. Kepemimpinan menjadi faktor yang harus dinilai dalam kinerja terutama bagi pegawai atau aparatur yang berbakat "memimpin" sekaligus memobilisasi dan memotivasi teman-temannya untuk bekerja lebih baik.
13. Minat untuk memperbaiki kemampuan diri sendiri yang menjadi faktor lain menilai kinerja seorang pegawai atau aparatur
14. Faktor kesesuaian antara disiplin ilmu yang dimiliki dengan penempatan pada bidang tugas.

Sejalan dengan penilaian kinerja diatas, Bernadin dan Rusel (1993:243) mengatakan bahwa didalam penilai kinerja ini terdapat beberapa kriteria yang dapat dilihat antara lain : *quality, quantity, timeliness, cost-efleciveness, need for supervision, dan impersonal impact.*

Pengertian kinerja yang lebih mengacu pada kemampuan pegawai disampaikan oleh Mangkunegara (2002 : 67) yang mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya. Prawirosentono (1999 : 2) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika. Sinambela dalam pasolong (2007 : 176) mengatakan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Robbins (1989 : 439) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang

dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penilaian kinerja individu atau pegawai dalam suatu organisasi publik pada hakekatnya sulit untuk dilaksanakan, karena unsur uang yang menunjukkan keuntungan yang didapatkan setelah dikurangi usaha dan penggunaan sumber daya tidak dapat begitu saja dimasukkan sebagai salah satu indikator penilaian kinerja. Pada organisasi yang berorientasi pada keuntungan maka unsur uang adalah yang yang sangat diperhitungkan, namun pada organisasi publik yang tidak berorientasi pada keuntungan, unsur uang lebih sebagai sumber daya dari pada pencapaian. Menentukan kinerja dapat diketahui melalui indikator-indikator yang menunjukkan kinerja itu sendiri.

LAN-RI dalam Pasolong (2007 : 177) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah indikator kualitatif dan kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outcomes*), manfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*). Dwiyanto (2006 : 50-51) mengatakan bahwa beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah :

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

- administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit
5. Akuntabilitas yaitu, merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat

Kumantoro dalam Pasolong (2007 : 180) menggunakan beberapa indikator dalam melakukan penilaian kinerja yaitu :

1. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapat laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi
2. Efektivitas, yaitu apakah tujuan yang didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai
3. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik
4. Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk menyiapkan kebutuhan masyarakat yang mendesak untuk diselenggarakan

Ziethhaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2007 : 180) mengatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui beberapa indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan yang berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa seperti seragam dan berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Selim dan Woodward dalam Nasucha (2004 : 108) mengemukakan bahwa terdapat lima landasan yang dijadikan dalam indikator kinerja sektor publik antara lain adalah :

1. Pelayanan, menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan
2. Ekonomi, menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan
3. Efisien, menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran
4. Efektivitas, menunjukkan perbandingan antara hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai
5. Equity, menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan

Abidin (2006 : 136) mengemukakan sebanyak enam indikator kinerja

birokrasi yaitu :

1. Ketersediaan fasilitas publik di setiap unit wilayah
2. Ketersediaan pelayanan prima
3. Keterkaitan antara unit, sektor dan sentra produksi
4. Kelestarian lingkungan
5. Kelestarian birokrasi
6. Berfungsinya kota sebagai pusat pendongkrak

Pelayanan publik dalam konteks Negara Indonesia maka pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Keputusan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah yang menjalankan organisasi pelayanan publik untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat.

Keputusan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang dikembangkan dengan berdasarkan pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penilaian dan pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan karena penilaian tersebut menentukan apakah ada keberhasilan yang dicapai dan perbaikan apa saja yang perlu dilaksanakan di masa yang akan datang

untuk meningkatkan kinerja. Dwiyanto (2006 : 47) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Pendapat tersebut sejalan dengan Sedarmayanti (2003 : 68) yang mengatakan bahwa pengukuran kinerja yang dilakukan terus menerus dan berkesinambungan dapat memberi umpan balik yang penting artinya bagi upaya perbaikan guna mencapai keberhasilan di masa yang akan datang.

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

Pelaksanaan penilaian terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi pada umumnya didasarkan pada *job description* yang telah disusun organisasi tersebut. Penilaian kinerja yang didasarkan atas *job description* ini hanya melihat baik atau kurang baiknya pegawai dalam bekerja berdasarkan tugas-tugas yang telah menjadi tanggungjawabnya. Pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan *job description* ini disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne et al dalam Novliadi, 2007).

Penilaian kinerja seperti ini membatasi penilaian pegawai sebagai seorang individu saja dan tidak melihat pegawai sebagai makhluk sosial. Pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi tidak hanya sebatas dilaksanakan individu sebagai individu saja namun juga individu sebagai organisasi hidup yang memiliki rasa simpati, empati, kemampuan dan kemauan untuk bersosialisai dan tidak semata-mata bekerja hanya berdasarkan tugas dan kewajiban atau karena ketertarikan atas imbalan formal terhadap penyelesaian pekerjaannya.

Kontribusi yang diberikan individu sebagai anggota organisasi “melampaui” kontribusi wajib yang seharusnya diberikan pada organisasi inilah yang disebut dengan *extra-role* atau *organization citizenship behavior* (Smith et al, 1983). *Organizational citizenship behavior* disebabkan oleh perasaan memiliki anggota organisasi terhadap organisasinya atau perasaan menjadi bagian warga organisasi sehingga dirasa wajar apabila memberikan sesuatu yang lebih baik terhadap organisasinya. Perbedaan antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* terletak pada *reward and punishment*. Perilaku *in-role* berkaitan erat dengan *reward and punishment* karena merupakan bagian tak terpisahkan dari penugasan dan tanggungjawab yang dibebankan oleh organisasi pada individu secara formal. Perilaku *extra-role* bebas dari *reward and punishment* karena merupakan pilihan dari anggota organisasi apakah akan melakukan atau tidak.

Organ (1988 : 4) mendefinisikan *Organization citizenship behavior* sebagai :

*“Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. By discretionary, we meant that the behavior is not an enforceable requirement of the role or the job description, that is, the clearly specifiable term of the person’s employment contract with the organization: the behavior is rather a matter of personal choice, such that its omission is not generally understood as punis-able”*

Menurut Organ, OCB adalah perilaku yang berasal dari kehendak bebas, tidak secara langsung atau eksplisit mendapatkan imbalan formal, bukan berasal dari pembagian penugasan atau peran oleh organisasi, dan juga bukan berasal dari kewajiban anggota organisasi sebagaimana telah

dibagikan dalam tugas formal serta lebih merupakan pilihan dari individu tersebut, karena merupakan pilihan di luar kewajiban yang telah ditetapkan oleh organisasi maka hal tersebut tidak dihubungkan dengan hukuman yang akan diterima apabila tidak melakukannya dan perilaku ini juga dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Organisasi yang menginginkan kesuksesan membutuhkan karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Perkembangan dunia kerja yang semakin dinamis saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting.

Organisasi memerlukan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge 2008 : 40). Konsep OCB pertama kali didiskusikan dalam literatur penelitian organisasional pada awal 1980an (Bateman dan Organ, 1983; Smith *et al.*, 1983; dalam Bienstock *et al* (2003: 360). Robbins (2006:31) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Organ, OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi, dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan,



yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal (Organ, 1988; dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood 2002:505). Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi (Podsakoff *et al.* 2000: 513).

OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela adalah salah satu contohnya. Kedudukan OCB sebagai salah satu bentuk perilaku *extra-role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti maupun akademisi. Podsakoff (2000:513) mencatat lebih dari 150 artikel yang diterbitkan di jurnal-jurnal ilmiah dalam kurun waktu 1997 hingga 1998. Basis dari perilaku *extra-role* dapat ditemukan dalam analisis organisasional yang dilakukan Barnard (1938) dalam Turnipseed dan Murkison (1996: 42), yang menekankan adanya kemauan para anggota organisasi untuk memberikan kontribusi pada organisasi.

Marshall (1950) dalam Vigoda dan Golembiewski (2001:279) mengemukakan bahwa secara umum *citizenship behavior* merujuk pada 3 elemen utama yaitu, kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi. Kepatuhan dan loyalitas secara alami merupakan

definisi *citizenship* dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari *citizenship behavior* adalah partisipasi. Graham (1991) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002:508) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Graham mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi. Partisipasi terdiri dari:
  - a. Partisipasi sosial yang menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya: selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
  - b. Partisipasi advokasi, yang menggambarkan kemauan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya memberi masukan pada organisasi dan memberi dorongan pada karyawan lain untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi.

- c. Partisipasi fungsional, yang menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

*Organization citizenship behavior* termasuk hal yang baru meskipun perkembangan penelitian dan teori-teori yang dihasilkan telah mendorong ketertarikan yang besar dari para peneliti terhadap hal tersebut, meskipun ketertarikan yang besar tersebut juga ternyata menimbulkan konsekuensi yang kurang bagus terhadap perkembangan OCB. Van Dyne et al (1995 : 215-285) menggarisbawahi meskipun banyak penelitian empiris mengenai OCB dan dan konsep lain yang terkait dengan perilaku organisasional yang pro sosial ternyata lebih banyak memfokuskan diri pada validitas substansial daripada validitas konstruksi.

Van Dyne memperingatkan bahwa kecuali adanya tambahan perhatian yang diarahkan untuk membentuk teori dengan penjelasan yang lebih menyeluruh dari OCB itu sendiri dan bagaimana pengukurannya, para peneliti dihadapkan pada bahaya dalam pengembangan literatur yang hanya akan memberikan sedikit hasil bagi kehidupan organisasi dalam jangka panjang. Beberapa penelitian mengenai OCB memperlihatkan adanya perbedaan yang signifikan dalam hal konstruksi OCB itu sendiri, meskipun perbedaan-perbedaannya tidak terlalu mencolok namun mengabaikannya akan mengakibatkan perbedaan yang besar di masa yang akan datang.

### 3. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat banyak perbedaan pendapat di kalangan para ahli mengenai pengidentifikasian dimensi tentang OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Philip et al (2000) mengidentifikasikan terdapat hampir sebanyak 30 buah format yang berbeda mengenai pengidentifikasian OCB. Penelitian Philip juga menyimpulkan bahwa meskipun terdapat banyak perbedaan dan ketidaksepakatan para ahli mengenai dimensi-dimensi dari OCB namun secara garis besar terdapat 7 dimensi utama yang disepakati bersama. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

#### a. Dimensi *Helping Behavior*

Podsakoff et al (2000) menyatakan bahwa *helping behavior* adalah dimensi yang telah dinyatakan sebagai bentuk penting dari OCB. Pendapat Podsakoff ini didasarkan pada hasil penelitian dari Borman & Motowidlo (1993,1997) ; George & Brief, (1992) ; George & Jones, (1997) ; Graham, (1989) ; Organ, (1988, 1990a, 1990b) ; Smith, Organ, & Near, (1983) ; Van Scotter & Motowidlo, (1996) serta Williams & Anderson, (1991). Menurut Podsakoff, secara konsep *helping behavior* meliputi secara sukarela membantu atau mencegah terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan terkait dengan pekerjaan. Pengertian mengenai hal ini menurut Podsakoff termasuk di dalamnya yaitu pendapat Organ (1988, 1990b) mengenai dimensi *altruism*, *peacemaking*, dan *ceerleading*, kemudin termasuk juga pendapat Graham (1989) mengenai *interpersonal helping*, *interpersonal facilitation* dari Van Scooter dan Motowidlo (1986) dan

pendapat George dan Brief (1992) dan George and Jones (1997) tentang *helping others constructs*.

Pengertian lain dari dimensi ini menurut Podsakoff adalah termasuk pendapat Organ (1988, 1990b) yaitu *notion of courtesy*, yang meliputi membantu orang lain mengambil langkah pencegahan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan masalah dengan pegawai yang lain. Penelitian empiris dari MacKenzie et al, (1993); MacKenzie, Podsakoff, & Rich, (1999); Podsakoff & MacKenzie, (1994); Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, (1997) menurut Philp secara umum telah mengkonfirmasi fakta bahwa semua jenis bentuk yang beragam dari *helping behavior* dapat disatukan dalam satu dimensi saja.

b. Dimensi *Sportsmanship*

*Sportsmanship* adalah bentuk dari sikap kewargaan organisasi (OCB) yang mendapatkan perhatian tidak terlalu banyak dalam literatur-literatur (Philp, 2000). Menurut Podsakoff, Organ (1990b : 96) telah mendefinisikan *sportsmanship* sebagai "kemauan untuk mentoleransi posisi atau keadaan yang tidak menyenangkan dari pekerjaan tanpa mengeluh". Menurut Podsakoff *sportsmanship* bukan hanya terbatas pada toleransi terhadap sesuatu yang tidak menyenangkan, namun juga berarti kemampuan untuk mempertahankan sikap positif meski hal-hal tidak berlangsung sebagaimana mestinya, tidak menyalahkan orang lain apabila usulannya tidak diterima, kesediaan untuk mengorbankan kepentingan

pribadi untuk keberhasilan pekerjaan serta tidak secara terbuka menolak usulan orang lain.

Menurut Podsakoff, studi empiris dari MacKenzie et al, (1993) ; MacKenzie et al, (1999) yang memasukkan definisi ini dalam bentuk konteks tersendiri dari OCB. Hasil studi ini didukung oleh pendapat Podsakoff et al, (1996b) ; Podsakoff et al, (1990), Podsakoff et al, (1997) ; Podsakoff & MacKenzie, (1994) ; dan Walz & Niehoff, (1996).

c. Dimensi *Organizational Loyalty*

*Organizational loyalty* menurut Podsakoff (2000) sejalan dengan kesetiaan dan loyalitas pada organisasi. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Graham, (1989, 1991). George & Brief, (1992) ; George & Jones, (1997) menambahkan tentang menyebarkan kebaikan organisasi serta kesediaan melindungi organisasi. Mendukung dan mempertahankan tujuan organisasi ditambahkan oleh Borman & Motowidlo, (1993, 1997). Menurut Podsakoff (2000), secara keseluruhan *organizational loyalty* mencakup mempromosikan organisasi ke luar, melindungi dan mempertahankan organisasi dari ancaman pihak luar, serta tetap mempertahankan kesetiaan untuk organisasi meskipun dalam keadaan tidak menguntungkan. Penelitian awal oleh Moorman dan Blakely (1995) mengindikasikan bahwa dimensi ini berbeda jauh dari beberapa dimensi OCB yng lain meskipun dalam pelaksanaan penelitian lanjutan untuk mengkonfirmasi kebenaran hasil penelitian

sebelumnya, Moorman, Blakely, and Niehoff (1998) tidak dapat membuktikannya.

d. Dimensi *Organizational Compliance*

*Organizational compliance* menurut Podsakoff (2000) memiliki tradisi yang panjang dalam penelitian mengenai OCB. Dimensi ini disebut *generalized compliance* oleh Smith et al. (1983) ; *organizational obedience* oleh Graham(1991); OCB-O oleh Williams dan Anderson (1991); dan *following organizational rules & procedures* oleh Borman and Motowidlo (1993); serta mengandung beberapa aspek yang oleh Van Scotter dan Motowidlo (1996) disebut *job dedication construct*. Dimensi ini dimaksudkan untuk melihat internalisasi dan penerimaan seorang individu terhadap peraturan-peraturan dalam organisasi, kebijakan serta prosedur-prosedur, yang hasilnya adalah berupa gambaran perilaku mereka dalam organisasi sehingga meskipun tidak ada yang mengawasi atau memperhatikan.

Menurut Podsakoff, alasan mengapa dimensi ini dipertimbangkan sebagai salah satu dimensi OCB karena meskipun dengan semua kebijakan serta aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi diharapkan semua anggota organisasi untuk mematuhiya namun banyak pegawai yang melanggar. Pegawai yang dengan taat tetap mematuhi hal tersebut meski tidak ada yang mengawasi, secara khusus disebut sebagai warga organisasi yang baik.

e. Dimensi *Individual Initiative*

Menurut Podsakoff (2000) Bentuk OCB ini sebagai *extra-role* hanya terdapat pada sikap yang berkaitan dengan tugas pada tingkatan di luar kebutuhan minimal yang umumnya diharapkan dari penyelesaian tugas tersebut sehingga benar-benar membutuhkan kerelaan dalam menjalankannya. Sikap seperti ini termasuk di dalamnya adalah kemauan untuk berkreasi dan berinovasi dalam menyelesaikan suatu tugas atau untuk meningkatkan kinerja organisasi, membutuhkan sikap antusias yang lebih, membantu menyelesaikan tugas orang lain, sukarela untuk mengambil tanggungjawab lebih dari yang diharuskan serta kemauan untuk mendorong orang lain dalam organisasi untuk melakukan hal yang sama.

Semua sikap ini membutuhkan kemauan “di luar” panggilan tugas. Dimensi ini mirip dengan *conscientiousness construct* dari Organ (1988), *personal industry and individual initiative constructs* dari Graham, (1989) ; Moorman & Blakely, (1995), George & Brief, (1992) ; George & Jones, (1997), *persisting with enthusiasm and volunteering to carry out task activities constructs* dari Borman & Motowidlo, (1993, 1997), *taking charge at work construct* dari Morrison & Phelps, (1999), dan beberapa aspek *job dedication construct* dari Van Scotter & Motowidlo, (1996).

Organ (1988) mengindikasikan bahwa bentuk sikap seperti ini adalah yang paling sulit untuk dilaksanakan ketika terkait dengan



perilaku *in-role*, karena definisinya lebih pada derajat dibandingkan bentuk sehingga sulit untuk dinilai, karena itu beberapa peneliti tidak mengikutsertakan dimensi ini dalam penelitian mereka terkait dengan OCB, diantaranya adalah MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, (1991); MacKenzie et al, (1993), Motowidlo, Borman, & Schmit, (1997); dan Van Scotter & Motowidlo, (1996).

f. Dimensi *Civic Virtue*

Menurut Podsakoff (2000) dimensi ini berasal dari Graham (1991). Dimensi ini berarti kemampuan untuk bertindak sebagai “warga” dari organisasi. *Civic virtue* mewakili tingkat yang besar dalam ketertarikan, atau bertindak bagi organisasi secara keseluruhan. Dimensi ini ditunjukkan dengan kemauan untuk terlibat dalam partisipasi aktif dalam menjalankan organisasi seperti menghadiri pertemuan, terlibat dalam pengambilan keputusan, menunjukkan opini dari anggota organisasi mengenai strategi apa yang seharusnya dijalankan oleh organisasi dan lain sebagainya. Dimensi ini termasuk di dalamnya adalah memperhatikan ancaman dan peluang dari lingkungan sekitar seperti, terus-menerus memberi perhatian terhadap perubahan-perubahan yang mungkin akan mengakibatkan efek tertentu pada organisasi. Selain itu menurut Podsakoff (2000) yang termasuk dalam dimensi ini adalah melaporkan tentang adanya ancaman bahaya kebakaran atau aktivitas-aktivitas yang mencurigakan, mengunci pintu dan lain sebagainya meski membutuhkan pengorbanan pribadi yang sangat besar. Perilaku ini

mencerminkan penerimaan individu sebagai bagian dari sesuatu yang lebih besar, diumpamakan sebagaimana seorang warga negara menerima tanggungjawab yang dibebankan negara padanya. Dimensi ini disebut sebagai *civicvirtue* oleh Organ (1988, 1990b), *organizational participation* oleh Graham (1989), dan *protecting the organization* oleh George and Brief (1992).

g. Dimensi *Self Development*

Dimensi ini berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Katz (1964), serta George dan Brief (1992). Menurut Philps (2000) identifikasi *self development* adalah dimensi kunci dari OCB. *Self development* mencakup kemauan secara sukarela dari pegawai untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan mereka. Menurut Georcedan Brief (1992 : 155) yang termasuk dalam dimensi ini adalah mencari dan mengambil pelatihan tambahan, selalu menjadi yang terdepan dalam perkembangan terbaru, atau bahkan mempelajari keterampilan yang baru sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar pada organisasi. Menurut Podsakoff secara mengejutkan, ternyata *self development* belum mendapatkan konfirmasi secara empiris dalam literatur-literatur mengenai *Organizational Citizenship Behavior*.

Rangkuman hasil penelitian Podsakoff *et.al* (2000) mengenai OCB apabila disajikan dalam bentuk tabel adalah sebagai berikut :

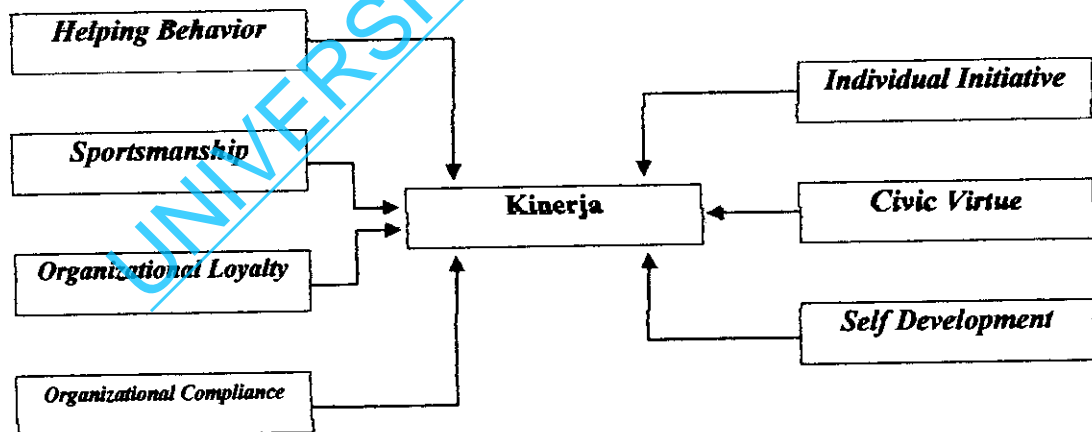
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Podsakoff *et. al*

Citizenship Behavior Dimension	Smith, Organ, & Near (1983)	Organ (1988, 1990a, 1990b)	Graham (1989); Moorman & Blakely (1995)	Graham (1991)
HELPING BEHAVIOR	Altruism—capture(s) behavior that is directly and intentionally aimed at helping a specific person in face-to-face situations (e.g., orienting new people, assisting someone with heavy workload) (pg. 657).	Altruism—voluntary actions that help another person with a work problem instructing a new hire on how to use equipment, helping a co-worker catch up with a backlog of work, fetching materials that a colleague needs and cannot procure on his own (pg. 96). Civility—subsumes all of those forthright gestures that help someone else prevent a problem touching base with people before committing to actions that will affect them, providing advance notice to someone who needs to know to schedule work (pg. 96). Peacemaking—actions that help to prevent, resolve or mitigate unconstructive interpersonal conflict (pg. 96). Cheerleading—the words and gestures of encouragement and reinforcement of coworkers' accomplishments and professional development (pg. 96).	Interpersonal Helping—focuses on helping coworkers in their jobs when such help was needed (Moorman & Blakely, pg. 130).	
SPORTSMANSHIP		Sportsmanship—a citizen-like posture of tolerating the inevitable inconveniences and impositions of work without whining and grievances (pg. 96).		
ORGANIZATIONAL LOYALTY			Loyalty Boosterism—the promotion of the organizational image to outsiders (Moorman & Blakely, pg. 130).	Organizational Loyalty—identification with and allegiance to organizational leaders and the organization as a whole, transcending the parochial interests of individuals, work groups, and departments. Representative behaviors include defending the organization against threats, contributing to its good reputation, and cooperating with others to serve the interests of the whole (pg. 255).
ORGANIZATIONAL COMPLIANCE	Generalized Compliance—pertains to a more impersonal form of conscientiousness that does not provide immediate aid to any one specific person, but rather is indirectly helpful to others involved in the system. The behavior (e.g., punctuality, not wasting time) seems to represent something akin to compliance with internalized norms defining what a "good employee ought to do" (pg. 657).			Organizational Obedience—An orientation toward organizational structure, job descriptions, and personnel policies that recognizes and accepts the necessity and desirability of a rational structure of rules and regulations. Obedience may be demonstrated by a respect for rules and instructions, punctuality in attendance and task completion, and stewardship of organizational resources (pg. 255).
INDIVIDUAL INITIATIVE		Conscientiousness—is a pattern of going well beyond minimally required levels of attendance, punctuality, housekeeping, conserving resources, and related matters of internal maintenance (pg. 96).	Personal Industry—the performance of specific tasks above and beyond the call of duty (Moorman & Blakely, pg. 130). Individual Initiative—communications to others in the workplace to improve individual and group performance (Moorman & Blakely, pg. 130).	

CIVIC VIRTUE	Civic Virtue—is responsible, constructive involvement in the political process of the organization, including not just expressing opinions but reading one's mail, attending meetings, and keeping abreast of larger issues involving the organization (pg. 96).	Organizational Participation—Interest in organizational affairs guided by ideal standards of virtue, validated by keeping informed, and expressed through full and responsible involvement in organizational governance. This includes attending nonrequired meetings, sharing informed opinions and new ideas with others, and being willing to deliver bad news and support an unpopular view to combat groupthink (pg. 255).
SELF DEVELOPMENT		

Sumber : P.M. Podsakoff, S.B. Mackenzie, J.B. Paine, and D.G. Bachrach, Journal of Management, Vol. 26, No. 3, 2000.

Tujuh dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* diyakini penulis mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan dimensi-dimensi OCB di atas maka peta kognitif penelitian untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang akan dilakukan apabila digambarkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Peta Kognitif Penelitian

## B. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu dilaksanakan studi mengenai karya-karya ilmiah terdahulu yang memiliki kesamaan fokus dengan

penelitian yang akan dilakukan. Tujuan studi terhadap karya-karya ilmiah terdahulu yang memiliki kesamaan fokus penelitian adalah supaya mendapatkan landasan penelitian yang telah diuji dan dilaksanakan untuk memperkuat dasar dilaksanakannya penelitian yang akan dilakukan. Karya-karya ilmiah tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Karya-karya Ilmiah Terdahulu

Judul Penelitian	Peneliti/ Tahun	Uraian singkat	Metode Penelitian
Kontribusi Komitmen Organisasional dan Kepemimpinan Transformasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT. Carrefour Indonesia	Devi Sandra, tanpa tahun	Penelitian ini menyimpulkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap OCD apabila dibandingkan dengan kepemimpinan transformasional.	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) di Politeknik Kesehatan Banjarmasin	Mubasysyir Hasanbasri Dana, 2007	Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan <i>organizational citizenship behavior</i> , terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komitmen organisasi dengan <i>organizational citizenship behavior</i> serta terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan <i>organizational citizenship behavior</i> .	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
<i>The Relationship Between Leader-Member Exchange and Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>	Yolanda B. Truckenbrodt, 2000	Hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pertukaran pimpinan-anggota terhadap OCB, ada hubungan positif dan signifikan dari komitmen terhadap OCB dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari pertukaran pimpinan-anggota dan komitmen dan <i>organizational citizenship behavior</i> .	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Terhadap Dukungan Organisasi	Ferry Novliadi, 2007	Penelitian ini membuktikan bahwa sesuai dengan teori pertukaran sosial, bahwa kualitas interaksi atasan-bawahan dan dukungan organisasi yang dipersepsikan level tinggi oleh karyawan akan membuat mereka merasa berkewajiban untuk memberi imbal balik dengan bekerja lebih dari yang seharusnya.	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
Studi tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja Dosen pada PTN dan PTS Provinsi Bengkulu	Suryana Sumantri dan Fahrudin Js Pareke, tanpa tahun	Hasil penelitian mengidentifikasi OCB yaitu dibentuk dari lima dimensi yaitu <i>conscientousness, sportmanship, civic virtue, courtesy</i> dan <i>altrusim</i>	Deskriptif kualitatif

Sumber : dirangkum dari Sandra, Dana (2007), Truckenbrodt (2000), Novliadi (2007) dan Sumantri dan Fahrudin Js Pareke.

1. Kontribusi Komitmen Organisasional dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Carrefour Indonesia

Penelitian ini dilaksanakan oleh Devi Sandra dengan fokus penelitian pada kontribusi yang diberikan oleh komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Tempat penelitian dilaksanakan adalah di PT. Carrefour Indonesia. Variabel bebas pada penelitian tersebut adalah komitmen organisasi yang diukur dengan menggunakan pendapat dari Meyer & Allen (1997). Variabel bebas kedua adalah kepemimpinan transformasional yang diukur dengan menggunakan pendapat Bass (1997). Variabel terikatnya adalah *organizational citizenship behavior* yang diukur dengan menggunakan pendapat Organ (2003).

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan berupaya menjelaskan ada atau tidaknya kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat kontribusi dari variabel komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai PT. Carrefour Indonesia.

2. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Politeknik Kesehatan Banjarmasin

Penelitian ini dilaksanakan oleh Mubasysyir Hasanbasri Dana, pada tahun 2007 dengan fokus penelitian pada faktor *organizational citizenship*

*behavior* dan hubungannya dengan kepuasan kerja serta komitmen organisasi dengan lokasi penelitian pada Politeknik Kesehatan Banjarmasin. Variabel bebas pada penelitian tersebut adalah kepuasan kerja yang dalam penelitian menggunakan dimensi yang berasal dari Minnesota *satisfaction*. Variabel bebas kedua adalah komitmen organisasi yang menggunakan pendapat Allen dan Meyer (1990). Variabel terikatnya adalah *organization citizenship behavior* yang menggunakan dimensi dari teori Morisson (1994).

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pegawai Politeknik Kesehatan Banjarmasin sebagai sampel. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB, komitmen organisasi dengan OCB dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap OCB.

### 3. *The Relationship Between Leader-Member Exchange and Commitment and Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini dilaksanakan oleh Yolanda B. Truckenbrodt, pada tahun 2000. Hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pertukaran pimpinan-anggota terhadap OCB, ada hubungan positif dan signifikan dari komitmen terhadap OCB dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari pertukaran pimpinan-anggota dan komitmen dan *organizational citizenship behavior*.

#### 4. *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Terhadap Dukungan Organisasi

Penelitian ini dilaksanakan oleh Ferry Novliadi, pada tahun 2007 dengan fokus penelitian pada faktor *organizational citizenship behavior* karyawan yang ditinjau dari persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan terhadap dukungan organisasi.

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*), bahwa kualitas interaksi atasan bawahan dan dukungan organisasional yang dipersepsikan level tinggi oleh karyawan akan membuat mereka "merasa berkewajiban" untuk memberi imbal baliknya (*reciprocity*). Perasaan "hutang budi" kepada organisasi ataupun atasannya yang harus dibalas. Mereka akan membalasnya dengan bekerja "lebih dari" yang seharusnya dapat mereka kerjakan atau menunjukkan *organizational citizenship behavior* yang tinggi dalam bekerja.

Terdapat pertukaran antara karyawan dengan organisasi dan antara karyawan dengan atasannya. Komponen utama dari teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) yang melibatkan persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan (LMX) dan persepsi terhadap dukungan organisasional (POS) adalah hukum imbal-balik (*norm of reciprocity*) yang menyatakan bahwa ketika individu diperlakukan dengan baik oleh orang lain maka akan muncul perasaan kewajiban bagi individu tersebut untuk membalasnya dengan perlakuan yang baik pula.



5. Studi tentang *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Dosen pada PTN dan PTS Provinsi Bengkulu

Penelitian ini dilaksanakan oleh Suryana Sumantri dan Fahrudin Js Pareke dengan fokus penelitian pada *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja dosen. Lokasi penelitian pada PTN dan PTS Provinsi Bengkulu. Sampel penelitian adalah sebanyak 321 orang dengan hasil yaitu OCB dianalisis dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *conscientiousness, sportsmanship, civic virtue, courtesy, dan altruism*. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh dimensi-dimensi OCB yaitu *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy and civic virtue* secara positif.

**C. Kerangka Berpikir**

Pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, agar dapat dilaksanakan dengan optimal, aparatur pegawai negara dituntut memiliki banyak faktor pendukung dalam melaksanakan tugasnya. Selain memiliki kemampuan yang memadai aparatur pegawai negara juga harus memiliki kinerja keseluruhan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya, sebab tanpa didukung dengan kinerja yang baik, maka pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya tidak dapat terlaksana dengan baik pula.

Kinerja pegawai terutama pegawai yang bertugas di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah tidak hanya ditentukan oleh *in-role* saja akan tetapi juga *extra-role*, yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Identifikasi terhadap faktor-faktor OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Kabupaten Bangka Tengah, maka akan diketahui faktor-faktor OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai, dengan demikian diketahui pula besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan menggunakan metode survei yakni suatu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1995:3), yang diarahkan untuk menjelaskan mengapa suatu keadaan atau situasi terjadi. Penelitian analitik dipilih karena dalam penelitian yang dilaksanakan tidak hanya sekedar untuk mengetahui faktor-faktor OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai tapi juga untuk mengetahui faktor-faktor baru yang akan terbentuk serta pengaruh faktor-faktor yang terbentuk tersebut terhadap kinerja pegawai.

Penelitian dilaksanakan dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor apa sajakah dari OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, melalui alat penelitian yaitu kuesioner yang hasilnya kemudian dianalisa untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja organisasi.

#### B. Tahapan Penelitian

Penelitian dilaksanakan melalui dua tahapan agar penelitian ini memiliki nilai ilmiah serta hasil yang akan didapatkan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Tahapan-tahapan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

### 1. Identifikasi faktor

Langkah awal penelitian yang dilakukan adalah terlebih dahulu melakukan pengolahan data yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner pada responden untuk mengetahui faktor-faktor OCB apa saja yang tetap dapat dipertahankan dalam langkah penelitian selanjutnya dan faktor-faktor OCB apa sajakah yang akan dihilangkan dalam penelitian berdasarkan hasil pengolahan data. Teknik analisis data yang dipergunakan pada tahap pertama penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis faktor yang termasuk dalam teknik analisis multivariat. Alat ukur statistik yang digunakan adalah *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image*.

### 2. Pengukuran pengaruh faktor-faktor yang terbentuk

Setelah dilaksanakan identifikasi faktor-faktor OCB, langkah selanjutnya adalah mengukur pengaruh faktor-faktor OCB yang terbentuk terhadap kinerja organisasi pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Teknik analisis data untuk melakukan pengukuran ini adalah dengan menggunakan regresi berganda.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian yang dilaksanakan adalah seluruh pegawai yang berdinas di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sejumlah 32 orang.

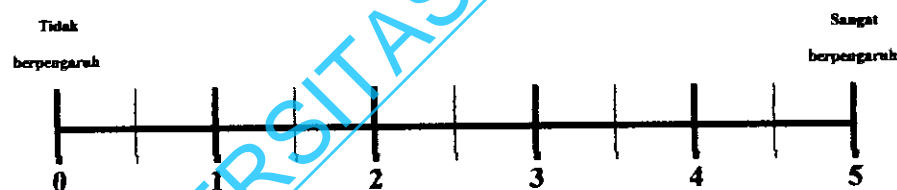
## 2. Sampel

Berdasarkan studi pendahuluan diketahui bahwa jumlah pegawai yang berdinas di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah yaitu 32 (tiga puluh dua) orang. Jumlah populasi yang sedikit dan untuk keakuratan data penelitian, maka keseluruhan populasi dijadikan sebagai sampel penelitian atau dengan cara sensus.

### D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner. Jawaban responden terhadap kuesioner diklasifikasikan dalam penskalaan perbedaan semantik. Nilai respon disusun dalam suatu titik kontinum yang ekstrim mewakili sikapnya, hal ini didasarkan pada pendapat Silalahi (2009:230).

Kategori jawaban untuk instrumen penelitian yang akan dilaksanakan adalah :



Gambar 3.1 Skala Perbedaan Semantik

Tujuan penggunaan skala perbedaan semantik adalah agar didapatkan data penelitian yang bersifat interval. Jawaban yang diberikan oleh responden dapat berupa data desimal. Pengisian jawaban pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan pada responden adalah berupa dua nilai pernyataan yaitu pernyataan dengan nilai terendah “tidak berpengaruh” dan jawaban dengan nilai tertinggi “sangat berpengaruh”. Jawaban yang berada diantara kedua nilai ekstrim tersebut tidak dinotasikan menjadi tingkatan namun dalam bentuk angka yang merupakan perkiraan dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan.

## **E. Prosedur pengumpulan data**

Upaya untuk memperoleh data penelitian yang lengkap dan representatif, maka dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### **1. Angket**

Penyebarkan daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh responden tersebut.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi yang dipergunakan adalah arsip, laporan, peraturan maupun data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

## **F. Definisi Konsep dan Operasional**

### **1. Definisi Konsep Penelitian Tahap Pertama**

Guna memudahkan pemberian arah dan kejelasan tentang penelitian ini, perlu memberi definisi konseptual penelitian yang akan dilaksanakan. Bagian ini akan menguraikan mengenai definisi atau batasan dari dimensi-dimensi OCB yang ada yaitu :

#### **a. *Helping Behavior***

Kesukarelaan membantu atau mencegah terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan terkait dengan pekerjaan termasuk membantu

orang lain mengambil langkah pencegahan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan masalah dengan pegawai yang lain.

b. *Sportsmanship*

Kemauan untuk mentoleransi posisi atau keadaan yang tidak menyenangkan dari pekerjaan tanpa mengeluh

c. *Organizational Loyalty*

Kesediaan dan kemampuan untuk menunjukkan kesetiaan dan loyalitas pada organisasi meskipun dalam kondisi yang tidak menguntungkan

d. *Organizational Compliance*

Internalisasi dan penerimaan seorang individu terhadap peraturan-peraturan dalam organisasi, kebijakan serta prosedur-prosedur, yang hasilnya adalah berupa gambaran perilaku mereka dalam organisasi sehingga meskipun tidak ada yang mengawasi atau memperhatikan.

e. *Individual Initiative*

*Extra-role* hanya terdapat pada sikap yang berkaitan dengan tugas pada tingkatan di luar kebutuhan minimal yang umumnya diharapkan dari penyelesaian tugas tersebut sehingga benar-benar membutuhkan kerelaan dalam menjalankannya.

f. *Civic Virtue*

Kemampuan untuk bertindak dan menjadikan diri sepenuhnya sebagai “warga” dari organisasi sehingga menimbulkan rasa memiliki terhadap organisasi.

g. *Self Development*

Kemauan secara sukarela dari pegawai untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan mereka sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar pada organisasi.

## 2. Definisi Operasional

Langkah penelitian untuk menemukan faktor-faktor OCB yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah maka dimensi-dimensi OCB tersebut dirumuskan terlebih dahulu dalam bentuk indikator yang akan dijadikan dasar pembuatan kuesioner untuk pengumpulan data. Indikator-indikator penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Indikator Penelitian Tahap Pertama

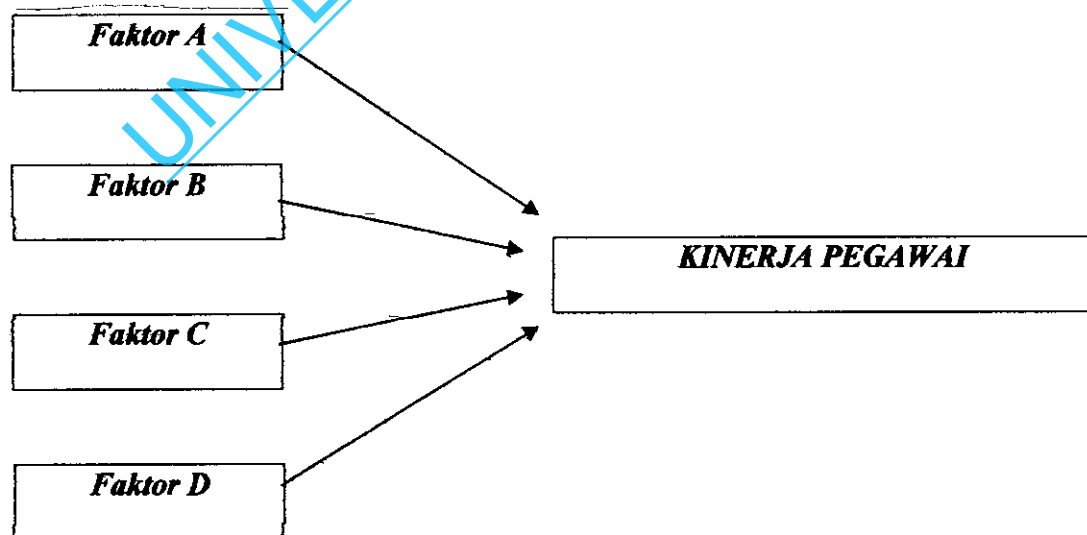
Dimensi 1	INDIKATOR 2	BUTIR- 3
a. <i>Helping Behavior</i>	a. Sukarela membantu pegawai lain menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan pekerjaan b. Memberikan gambaran mengenai suatu hal terkait dengan pekerjaan sebelum pekerjaan tersebut dilaksanakan oleh orang lain untuk membantu mereka terhindar dari masalah c. Melakukan tindakan yang membantu mencegah terjadinya konflik antar pegawai d. Mengeluarkan kata-kata atau tindakan yang dapat membantu rekan kerja meningkatkan kemampuannya dengan profesional	1 s.d 4
b. <i>Sportsmanship</i>	a. Kemampuan untuk mentoleransi keadaan yang tidak nyaman tanpa mengeluarkan keluhan b. Mampu bersikap lapang dada apabila pendapat tidak diterima oleh rekan kerja	5 s.d 8



	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Tidak secara terang-terangan menolak suatu ide yang tidak sejalan dengan pemikiran</li> <li>d. Kesiapan untuk mengorbankan kepentingan pribadi untuk lancarnya pelaksanaan pekerjaan</li> </ul>	
c. <i>Organizational Loyalty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyebarkan kebaikan dan melindungi organisasi</li> <li>b. Mempertahankan organisasi dari ancaman pihak luar</li> <li>c. Menyokong, mendukung dan mempertahankan tujuan organisasi</li> <li>d. Mempromosikan organisasi pada pihak luar</li> </ul>	9 s.d 12
d. <i>Organizational Compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesiapan untuk mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku di organisasi</li> <li>b. Menanamkan pada diri sendiri bahwa peraturan tetap harus dijaga meski tidak ada yang mengawasi</li> <li>c. Tidak menyia-nyiaikan waktu untuk bekerja</li> </ul>	13 s.d 15
e. <i>Individual Initiative</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesiapan untuk melaksanakan tugas di luar panggilan tugas resmi</li> <li>b. Kesiapan untuk berkomunikasi pada pegawai yang lain untuk meningkatkan kemampuan kelompok maupun individu</li> <li>c. Mempertahankan sumber-sumber daya yang mungkin akan dibutuhkan oleh organisasi di masa yang akan datang</li> </ul>	16 s.d 18
f. <i>Civic Virtue</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemauan untuk menghadiri rapat di luar dari jadwal kerja</li> <li>b. Membagi informasi, ide dan opini baru dengan pegawai yang lain</li> <li>c. Kemauan untuk menyampaikan berita yang tidak bagus dan pandangan yang tidak populer demi menghindari konflik</li> <li>d. Terlibat dalam proses politik dalam organisasi</li> </ul>	19 s.d 22
g. <i>Self Development</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Secara sukarela meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kecakapan untuk memberi kontribusi lebih pada organisasi</li> <li>b. Mencari sendiri pelatihan dan kursus</li> </ul>	23 s.d 26

	<p>di luar dari yang diwajibkan oleh organisasi</p> <p>c. Menjadi yang terdepan dalam meningkatkan kontribusi pada organisasi</p> <p>d. Mempelajari keahlian baru untuk meningkatkan kemampuan memberi kontribusi pada organisasi</p>	
--	---	--

Tahap pertama penelitian yang dilaksanakan karena ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor *organizational citizenship behavior* yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, maka Variabel kinerja tidak diikutsertakan dan peta kognitif penelitian tahap pertama adalah sebagaimana terlihat pada gambar 2.1. Variabel kinerja baru akan diikutsertakan dalam tahap kedua penelitian untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor OCB yang terbentuk berdasarkan tahap pertama penelitian. Peta kognitif penelitian tahap kedua adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Peta Kognitif Penelitian Tahap Kedua

### 3. Definisi Konsep Penelitian Tahap Kedua

Kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai setelah dibandingkan dengan kriteria mengenai suatu pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 4. Definisi Operasional Penelitian Tahap Kedua

Definisi operasional variabel kinerja beserta indikator-indikatornya yang akan dijadikan sebagai kuesioner untuk alat pengumpulan data adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah :

Tabel 3.2 Indikator Penelitian Tahap Kedua

<b>Dimensi</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>BUTIR-</b>
1	2	3
a. Prosedur pelayanan	a. Kemudahan dan kesederhanaan alur pelayanan	1
b. Persyaratan pelayanan	b. Kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapat pelayanan	2
c. Kejelasan petugas pelayanan	c. Kesiapsediaan pegawai berada ditempat pelayanan	3
d. Kedisiplinan petugas pelayanan	d. Ketepatan dan konsistensi pegawai yang memberikan pelayanan terhadap waktu yang telah ditentukan untuk suatu pekerjaan	4
e. Tanggung jawab petugas pelayanan	e. Kejelasan wewenang dan tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan	5
f. Kemampuan petugas pelayanan	f. Keahlian dan keterampilan serta penguasaan teknologi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan	6
g. Kecepatan pelayanan	g. Waktu penyelesaian suatu pekerjaan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan	7
h. Keadilan mendapatkan pelayanan	h. Kemampuan untuk memberi pelayanan tanpa perbedaan	8

i. Kesopanan dan keramahan petugas	i. Kesopanan, keramah tamahan dan kesantunan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan	9
j. Kewajaran biaya pelayanan	j. Kesanggupan terhadap biaya yang harus dikeluarkan dalam suatu pelayanan	10
k. Kepastian biaya pelayanan	k. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan biaya yang harus dikeluarkan	11
l. Kepastian jadwal pelayanan	l. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan	12
m. Kenyamanan lingkungan	m. Kondisi sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang baik, bersih dan teratur	13
n. Keamanan pelayanan	n. Terjaminnya keamanan di tempat pelaksanaan pelayanan	14

### G. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, analisa data dilakukan melalui beberapa tahap yakni :

#### 1. Memeriksa (editing)

Langkah ini dilakukan adalah dengan maksud untuk memeriksa semua data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner (angket) yang telah disebarkan. Langkah ini diperlukan untuk mengecek kembali apakah pada setiap angket telah diisi sesuai dengan petunjuk, sehingga apabila didapati angket yang masih belum diisi atau pengisiannya tidak sesuai dengan petunjuk, maka kekurangannya tersebut akan diperbaiki dengan jalan meminta pengisian ulang angket yang masih kosong pada responden, atau dengan menghapus data yang tidak lengkap, data dianggap tidak normal dan tidak dapat dimasukkan dalam analisis data selanjutnya.

## 2. Memberi tanda kode

Tujuan tahap ini untuk memudahkan waktu dilakukan tabulasi dan analisa, apalagi pengolahan data hasil penybaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer maka pengkodean ini sangat penting. Pelaksanaan pengkodean adalah melalui pemberian kode atau tanda-tanda tertentu lainnya.

## 3. Tabulasi data

Tahap selanjutnya setelah proses *editing* dan *coding* selesai adalah tabulasi data melalui penyiapan tabel-tabel kerja yang disesuaikan dengan item pertanyaan. Selanjutnya mengisi data ke dalam tabel kerja.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Temuan

Data penelitian dikumpulkan melalui kegiatan observasi dan data yang akan digunakan untuk kegiatan analisis dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap responden penelitian. Data yang dikumpulkan berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner penelitian untuk mengetahui faktor-faktor *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah kemudian diolah dalam pengujian statistik sesuai dengan desain penelitian. Tahapan penelitian serta hasil temuan dan pembahasan hasil akan disajikan secara sistematis sehingga mudah dipahami dan memiliki pertanggungjawaban secara ilmiah.

Temuan dan hasil penelitian akan disajikan terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil temuan penelitian yang telah dilaksanakan. Temuan dan hasil penelitian sesuai dengan tahapan penelitian adalah sebagai berikut :

##### 1. Identifikasi indikator-indikator melalui proses eliminasi

Tahap awal penelitian adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator penelitian yang layak untuk diikuti sertakan dalam tahapan penelitian selanjutnya melalui proses eliminasi. Pelaksanaan tahap awal penelitian adalah dengan mengikuti sertakan seluruh indikator yang telah dijadikan kuesioner penelitian, serta telah dijawab oleh responden, yang

hasil jawaban tersebut diuji dalam pengujian statistik yaitu melalui metode analisis faktor. Uji statistik dalam tahap awal analisis faktor adalah dengan menggunakan uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image*. *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* digunakan untuk mengetahui apakah dari seluruh indikator penelitian yang diuji telah memenuhi persyaratan untuk diikutsertakan dalam analisis faktor ataukah ada terdapat indikator-indikator penelitian yang harus dikeluarkan terlebih dahulu agar analisis faktor dapat dilaksanakan. Asumsi yang digunakan untuk alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* adalah :

- Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)  $> 0.5$  maka indikator penelitian sudah dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor
- Nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO)  $< 0.5$  maka indikator penelitian belum memadai untuk dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor

Uji *Anti-Image* dilakukan dengan memperhatikan nilai *Measure of Sample Adequacy* (MSA) yang nilainya berkisar dari angka 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Nilai MSA  $> 0.5$  atau  $= 1$  maka indikator tersebut dapat diprediksi dan dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor ;
- Nilai MSA  $< 0,5$  maka indikator tersebut tidak dapat diprediksi dan tidak dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor atau dikeluarkan dari variabel lainnya ;

Hasil pengujian dengan *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* apabila didapati lebih dari satu indikator penelitian yang nilai MSA

nya di bawah 0,5 maka yang harus dikeluarkan adalah indikator penelitian dengan nilai MSA terkecil dan pengujian diulang lagi. Hasil pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* untuk mengetahui kelayakan indikator-indikator penelitian untuk diikutsertakan dalam tahap analisis faktor dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengujian I

Pengujian tahap pertama menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk belum mencapai angka 0,5, yaitu sebesar 0,349 sebagaimana terlihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.1 Pengujian tahap I

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.349
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	545.994
	df	325
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* menjelaskan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* berada di bawah angka 0,5 yaitu senilai 0,349. Nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* mengindikasikan bahwa analisis faktor belum dapat dilaksanakan. Syarat penggunaan analisis faktor adalah bahwa nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* harus berada di atas angka 0,5. Hasil pengujian dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* dikonfirmasi dengan hasil pengujian menggunakan *Anti-image* (lampiran II halaman 2).



Hasil pengujian dengan *Anti-image* dengan cara memperhatikan nilai MSA (nilai diagonal dari kiri atas ke kanan bawah yang terdapat angka a kecil di atasnya) menunjukkan bahwa terdapat banyak indikator penelitian yang nilai korelasi antar indikatornya terlalu lemah yaitu sebanyak 24 indikator. Hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* menunjukkan bahwa hanya indikator penelitian nomor 4 dan 5 yang memenuhi persyaratan untuk diikutsertakan dalam analisis faktor. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa banyak responden yang tidak menyetujui kuesioner yang diajukan sehingga nilainya menjadi sangat kecil. Indikator-indikator penelitian yang dijadikan kuesioner-kuesioner dalam penelitian ini yang nilainya kecil tersebut harus dikeluarkan agar pengujian lebih lanjut dapat dilaksanakan. Indikator penelitian yang harus dikeluarkan dalam pengujian lebih lanjut adalah indikator penelitian dengan nilai MSA terkecil yaitu indikator penelitian nomor 9. Setelah indikator penelitian yang nilainya paling kecil tersebut dikeluarkan barulah pengujian tahap berikutnya dapat dilaksanakan.

b. Pengujian II

Pengujian tahap kedua dilakukan setelah indikator penelitian nomor 9 tidak diikutsertakan lagi. Hasil pengujian menunjukkan nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,342 sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah :

Tabel 4.2 Pengujian tahap II

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.342
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	516.843
	df	300
	Sig.	.000

Sumber : hasil analisis data

Nilai *KMO and Bartlett's test of sphericity* yang terbentuk masih berada di bawah 0,5 dan mengalami penurunan apabila dibandingkan saat indikator penelitian nomor 9 masih diikutsertakan dalam pengujian. Nilai *KMO and Bartlett's test of sphericity* mengindikasikan analisis faktor belum dapat dilaksanakan kecuali indikator penelitian yang nilai MSA nya terkecil berdasarkan hasil uji *Anti-Image* dikeluarkan dan pengujian diulang. Hasil pengujian menggunakan *KMO and Bartlett's test of sphericity* diperkuat dengan hasil uji menggunakan *Anti-image* yang memperlihatkan nilai *Measure of Sample Adequacy* (MSA) yang berupa angka korelasi yang bertanda a (arah diagonal dari kiri atas ke kanan bawah) hampir seluruhnya bernilai dibawah 0,5 (lampiran II halaman 7), dan hanya terdapat 3 indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di atas 0,5 yaitu indikator penelitian nomor 5, 10 dan indikator penelitian nomor 23 yang nilai MSA nya berada di atas 0,5.

Nilai MSA indikator-indikator penelitian yang jumlahnya di atas 0,5 meningkat apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian no 9 masih diikutsertakan dalam pengujian, dari 2 indikator menjadi 3 indikator penelitian. Pengujian akan dilanjutkan pada pengujian

berikutnya dengan terlebih dahulu mengeluarkan indikator penelitian dengan nilai MSA terkecil yaitu indikator nomor 25.

c. Pengujian III

Pengujian tahap ketiga, setelah indikator penelitian nomor 25 tidak diikutsertakan lagi dan dilakukan pengujian ulang dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity*, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,378. Nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* tersebut meningkat apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 25 masih diikutsertakan dalam pengujian. hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* diketahui dari tabel di bawah :

Tabel 4.3 Pengujian tahap III

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.378
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	473.366
	df	276
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk masih berada di bawah angka 0,5. Nilai hasil uji tersebut mengindikasikan bahwa analisis faktor belum dapat dilaksanakan sebelum indikator penelitian yang nilai MSA nya terkecil berdasarkan hasil uji *Anti-Image* dikeluarkan dan pengujian diulang. Pengujian kelayakan indikator penelitian yang dapat diikutsertakan dalam analisis faktor dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* selanjutnya

diperkuat dengan hasil uji menggunakan *Anti-image* yang memperlihatkan nilai *Measure of Sample Adequacy* (MSA) hanya terdapat 2 indikator penelitian yang nilainya berada di atas 0,5 yaitu indikator penelitian nomor 6 dan indikator penelitian nomor 10 (lampiran II halaman 12). Pengujian akan dilanjutkan pada pengujian berikutnya dengan terlebih dahulu mengeluarkan indikator penelitian dengan nilai MSA terkecil yaitu indikator nomor 8.

d. Pengujian IV

Pengujian tahap keempat, setelah indikator penelitian nomor 8 tidak diikutsertakan lagi dan diuji ulang dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity*, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,383. Nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* meningkat apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 8 masih diikutsertakan dalam pengujian. Nilai pengujian walaupun meningkat tapi masih berada di bawah angka 0,5, dengan demikian berdasarkan hasil uji, analisis faktor belum dapat dilaksanakan. Hasil uji dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* terlihat seperti pada tabel di bawah :

Tabel 4.4 Pengujian tahap IV

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.383
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	439.383
	df	253
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Pengujian kelayakan indikator penelitian dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* diperkuat dengan hasil uji menggunakan *Anti-image* yang memperlihatkan nilai (MSA) indikator-indikator penelitian yang diikutsertakan dalam pengujian hanya 1 indikator yang nilainya berada di atas angka 0,5 yaitu indikator penelitian nomor 10 (lampiran II halaman 17) yang berarti indikator-indikator penelitian yang nilai MSA nya diatas angka 0,5 menurun apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 8 masih diikutsertakan dalam pengujian, dari 2 indikator, menurun menjadi hanya 1 indikator saja. Pengujian akan dilanjutkan pada pengujian berikutnya dengan terlebih dahulu mengeliminasi indikator dengan nilai MSA terkecil yaitu indikator penelitian nomor 13.

e. Pengujian V

Pengujian kelima, setelah indikator penelitian nomor 13 tidak diikutsertakan lagi dan diuji ulang dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity*, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,391. Nilai ini berarti bahwa indikator-indikator penelitian belum layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor karena nilainya belum mencapai angka 0,5. hasil pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* adalah seperti terlihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.5 Pengujian tahap V

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.391
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	405.099
	df	231
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *KMO and Bartlett's test of sphericity* yang terbentuk menurun apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 13 masih diikutsertakan dalam pengujian. Hasil pengujian dengan menggunakan *KMO and Bartlett's test of sphericity* dikonfirmasi dengan hasil uji dengan menggunakan alat uji *Anti-Image*. Hasil uji dengan menggunakan alat uji *Anti-image* setelah indikator penelitian nomor 13 dikeluarkan menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator penelitian yang angka MSA nya berada di atas 0,5 yaitu indikator penelitian nomor 6, 10, 17 dan indikator penelitian nomor 20 (lampiran II halaman 22) indikator-indikator penelitian belum seluruhnya layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor dan pengujian harus diulang lagi dengan mengeluarkan terlebih dahulu indikator penelitian yang angka MSA nya terkecil yaitu indikator penelitian nomor 21.

#### F. Pengujian VI

Pengujian keenam, setelah indikator penelitian nomor 21 dikeluarkan dan tidak diikutsertakan lagi serta dilakukan pengujian ulang dengan menggunakan alat uji *KMO and Bartlett's test of sphericity*, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Bartlett's test of*

*sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,421. Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 21 masih diikutsertakan dalam uji, namun nilai tersebut belum mencapai angka minimal 0,5 sehingga analisis faktor belum dapat dilaksanakan. Hasil uji dengan menggunakan *KMO and Bartlett's test of sphericity* setelah indikator penelitian nomor 21 dikeluarkan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Pengujian tahap VI

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.421
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	355.968
	df	210
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Hasil uji dengan menggunakan alat uji *KMO and Bartlett's test of sphericity* dikonfirmasi dengan hasil uji dengan menggunakan *Anti-image* yang juga menunjukkan bahwa belum keseluruhan nilai MSA (lampiran II halaman 27) indikator-indikator penelitian yang diuji nilainya berada di atas angka 0,5. Indikator-indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di atas angka 0,5 hanya sebanyak 4 indikator yaitu indikator penelitian nomor 1, 10, 15 dan indikator penelitian nomor 17. Analisis faktor terhadap indikator penelitian belum memungkinkan untuk dilaksanakan. Pengujian dilanjutkan pada tahap selanjutnya dengan mengeluarkan indikator penelitian yang nilai MSA nya paling kecil yaitu indikator penelitian nomor 26.

## g. Pengujian VII

Pengujian ketujuh terhadap kelayakan indikator-indikator penelitian untuk diikutsertakan dalam analisis faktor, dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity*, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,441. Nilai tersebut mengalami peningkatan dibandingkan pada saat indikator penelitian nomor 26 masih diikutsertakan dalam uji. Nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* tersebut walaupun meningkat namun masih belum berada di atas angka 0,5, sehingga analisis faktor terhadap indikator-indikator penelitian belum memungkinkan untuk dilaksanakan. Hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* pada pengujian ketujuh adalah seperti terlihat di bawah :

Tabel 4.7 Pengujian tahap VII

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.441
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	319.110
	df	190
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Hasil uji dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* diperkuat dengan hasil uji menggunakan *Anti-image*. Alat uji *Anti-image* juga menunjukkan bahwa baru terdapat 7 indikator-indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di atas angka 0,5. Indikator-indikator penelitian tersebut adalah indikator penelitian nomor 1, 4, 10, 12, 14, 17, dan indikator penelitian nomor 20. Analisis



faktor terhadap indikator-indikator penelitian belum dapat dilaksanakan. Pengujian dilanjutkan pada tahap selanjutnya dengan mengeluarkan indikator penelitian yang nilai MSA nya paling kecil yaitu indikator penelitian nomor 23.

#### h. Pengujian VIII

Pengujian kedelapan, dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* setelah indikator penelitian nomor 23 tidak diikutsertakan lagi dalam pengujian, menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar 0,552. Nilai tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan pengujian sebelumnya. Hasil uji dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* juga mengindikasikan bahwa seluruh indikator-indikator penelitian sesungguhnya telah memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan menggunakan analisis faktor. Hasil pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8 Pengujian tahap VIII

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.552
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	291.998
	df	171
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk mengindikasikan bahwa analisis faktor dapat dilaksanakan. Sebelum analisis faktor dilaksanakan, hasil uji dengan menggunakan alat uji

*KMO and Barlett's test of sphericity* tersebut harus dikonfirmasi dengan hasil uji menggunakan *Anti-Image*. Analisis faktor baru dapat dilaksanakan apabila nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-Image* keduanya menunjukkan bahwa indikator-indikator penelitian seluruh nilainya berada di atas angka 0,5. Hasil pengujian apabila hanya salah satu dari kedua uji tersebut yang mengindikasikan indikator-indikator penelitian telah layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor maka pengujian tetap harus diulang sampai kedua hasil uji menunjukkan kelayakan indikator-indikator untuk diikutsertakan dalam analisis faktor.

Hasil uji *Anti-image*. Uji *Anti-image* menunjukkan bahwa masih terdapat indikator-indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di bawah angka 0,5. Indikator-indikator penelitian tersebut adalah indikator penelitian nomor 1, 2, 3 dan indikator penelitian nomor 24 yang angka MSA nya berada di bawah angka 0,5 (lampiran II halaman 37). Hasil uji dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-Image* belum selaras, oleh karena itu pengujian diulang lagi dengan mengeluarkan indikator penelitian yang angka MSA nya paling kecil yaitu indikator penelitian nomor 24.

i. Pengujian IX

Pengujian kesembilan setelah indikator penelitian nomor 24 dikeluarkan dan tidak diikutsertakan lagi, dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* menunjukkan bahwa nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk adalah sebesar

0,570. Terjadi peningkatan angka *KMO and Barlett's test of sphericity* apabila dibandingkan pada waktu indikator penelitian nomor 24 masih diikutsertakan dalam pengujian. Nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* juga telah berada di atas angka 0,5 yang mengindikasikan bahwa analisis faktor untuk indikator-indikator penelitian telah layak untuk digunakan. Hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* pada pengujian ke sembilan adalah sebagaimana terlihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.9 Pengujian tahap IX

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.570
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	263.177
	df	153
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* yang terbentuk harus dikonfirmasi dengan hasil uji *Anti-image*. Analisis faktor dapat dilaksanakan apabila hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* menunjukkan seluruh indikator penelitian nilai MSA nya (lampiran II halaman 42) berada di atas angka 0,5. Hasil pengujian dengan menggunakan *Anti-Image* menunjukkan bahwa ternyata masih terdapat 2 indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di bawah angka 0,5 yaitu indikator penelitian nomor 2 dan indikator penelitian nomor 16. Analisis faktor belum dapat dilaksanakan dan pengujian harus diulang dengan mengeluarkan indikator penelitian yang nilai MSA paling kecil yaitu indikator penelitian nomor 2.

## j. Pengujian X

Pengujian kesepuluh setelah indikator penelitian nomor 2 dikeluarkan dan tidak diikutsertakan lagi dalam pengujian, nilai hasil uji *KMO and Barlett's test of sphericity* menunjukkan angka 0,606. Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* tersebut meningkat apabila dibandingkan dengan pengujian sebelumnya saat indikator penelitian nomor 2 masih diikutsertakan dalam pengujian. Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* tersebut juga mengindikasikan bahwa seluruh indikator penelitian telah layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor. Hasil pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* setelah indikator penelitian nomor 2 dikeluarkan dan tidak diikutsertakan lagi adalah seperti yang terlihat di bawah :

Tabel 4.10 Pengujian tahap X

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.606
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	241.867
	df	136
	Sig.	.000

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *KMO and Barlett's test of sphericity* telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis faktor. Hasil pengujian dengan menggunakan *KMO and Barlett's test of sphericity* dikonfirmasi dengan hasil uji menggunakan *Anti-image*. Hasil uji dengan menggunakan *Anti-Image* apabila ternyata masih terdapat indikator penelitian yang nilai MSA nya berada di bawah angka 0,5 maka

analisis faktor belum dapat dilaksanakan dan pengujian harus diulang dengan mengeluarkan indikator penelitian yang angka MSA nya terkecil. Hasil pengujian dengan menggunakan *Anti-Image* apabila memperlihatkan bahwa tidak terdapat lagi indikator penelitian yang angka MSA nya di bawah 0,5 maka seluruh indikator-indikator penelitian tidak termasuk indikator-indikator penelitian yang telah dikeluarkan pada pengujian-pengujian sebelumnya telah layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor. Hasil uji menggunakan *Anti-Image* menunjukkan bahwa seluruh indikator-indikator penelitian setelah indikator penelitian nomor 2 dikeluarkan dan tidak diikutsertakan lagi dalam pengujian menunjukkan bahwa tidak ada yang nilai MSA nya beradadi bawah angka 0,5 (lampiran II halaman 46). Hasil pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* dan *Anti-Image* pada pengujian kesepuluh mengindikasikan bahwa seluruh indikator-indikator penelitian telah layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor.

Melalui uji *KMO and Barlett's test of sphericity* serta uji *Anti-image* diketahui bahwa dari 26 indikator awal penelitian yang digunakan sebagai dasar pembuatan kuesioner, menurut responden dapat diringkas menjadi hanya 17 indikator saja yang dianggap telah mewakili keseluruhan indikator penelitian. Tahap pertama penelitian dilaksanakan dengan hasil yaitu dari 26 indikator awal penelitian, setelah dilakukan proses pengujian dengan menggunakan alat uji *KMO and Barlett's test of sphericity* serta uji *Anti-image* terseleksi

sebanyak 17 indikator penelitian yang layak untuk diikutsertakan dalam tahapan selanjutnya dari penelitian ini.

Indikator-indikator penelitian yang telah terseleksi kemudian dilakukan ekstraksi terhadap sekumpulan indikator yang telah terseleksi sehingga akan ditemukan satu atau lebih faktor-faktor penelitian. Tujuan dari dilakukannya ekstraksi terhadap indikator-indikator penelitian adalah untuk mengetahui berdasarkan pendapat responden termasuk dalam faktor apa indikator-indikator penelitian tersebut. Ekstraksi faktor dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan indikator-indikator penelitian yang telah lolos seleksi pada tahap pertama yaitu indikator penelitian nomor 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 dan indikator penelitian nomor 22.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.11 *Communalities*

Communalities		
	Initial	Extraction
K1	1.000	.764
K3	1.000	.744
K4	1.000	.765
K5	1.000	.802
K6	1.000	.758
K7	1.000	.695
K10	1.000	.690
K11	1.000	.774
K12	1.000	.850
K14	1.000	.721
K15	1.000	.854
K16	1.000	.702
K17	1.000	.753
K18	1.000	.821
K19	1.000	.823
K20	1.000	.733
K22	1.000	.768

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Hasil analisis data

*Communalities* adalah varians dari indikator mula-mula yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada. Indikator penelitian nomor 1 nilai *Extraction* adalah 0,764 yang berarti 76,4% varians dari indikator nomor 1 dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Besaran varian ini menunjukkan bahwa berdasarkan jawaban responden atas indikator penelitian nomor 1 yang telah diolah melalui analisis faktor, faktor yang terbentuk yang didalamnya mencakup indikator penelitian nomor 1 mampu menjelaskan 76,4% isi dari indikator tersebut. Tabel 4.11 hanya menjelaskan besaran penjelasan yang diberikan oleh indikator terbentuk tanpa menyebutkan letak indikator penelitian tersebut dalam faktor yang telah terbentuk. Indikator penelitian nomor

Tabel 4.12 *Total Variance Explained*

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.809	22.404	22.404	3.809	22.404	22.404	2.601	15.298	15.298
2	3.372	19.833	42.238	3.372	19.833	42.238	2.507	14.747	30.045
3	2.187	12.866	55.104	2.187	12.866	55.104	2.301	13.537	43.582
4	1.355	7.971	63.075	1.355	7.971	63.075	2.185	12.854	56.436
5	1.197	7.040	70.115	1.197	7.040	70.115	1.801	10.592	67.029
6	1.098	6.458	76.573	1.098	6.458	76.573	1.623	9.544	76.573
7	.960	5.645	82.219						
8	.687	4.040	86.259						
9	.455	2.679	88.937						
10	.426	2.504	91.442						
11	.368	2.165	93.606						
12	.281	1.653	95.259						
13	.240	1.413	96.672						
14	.201	1.184	97.856						
15	.160	.938	98.794						
16	.122	.717	99.512						
17	.083	.488	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Hasil analisis data

Tabel *Total Variance Explained* menjelaskan bahwa dari 17 indikator penelitian yang diikutsertakan dalam analisis faktor terbentuk menjadi 6 faktor. Informasi mengenai jumlah faktor yang terbentuk adalah dengan cara melihat kolom *Initial Eigenvalues (Total)*. Kolom *Initial Eigenvalues (Total)* pada tabel 4.12 memperlihatkan bahwa pada 1 faktor terbentuk (terletak pada kolom *Component*) nilai *Eigenvalues* berada di atas 1 yaitu senilai 3,809. *Eigenvalues* mengandung informasi dimana seharusnya proses faktoring terhadap indikator-indikator penelitian dihentikan.

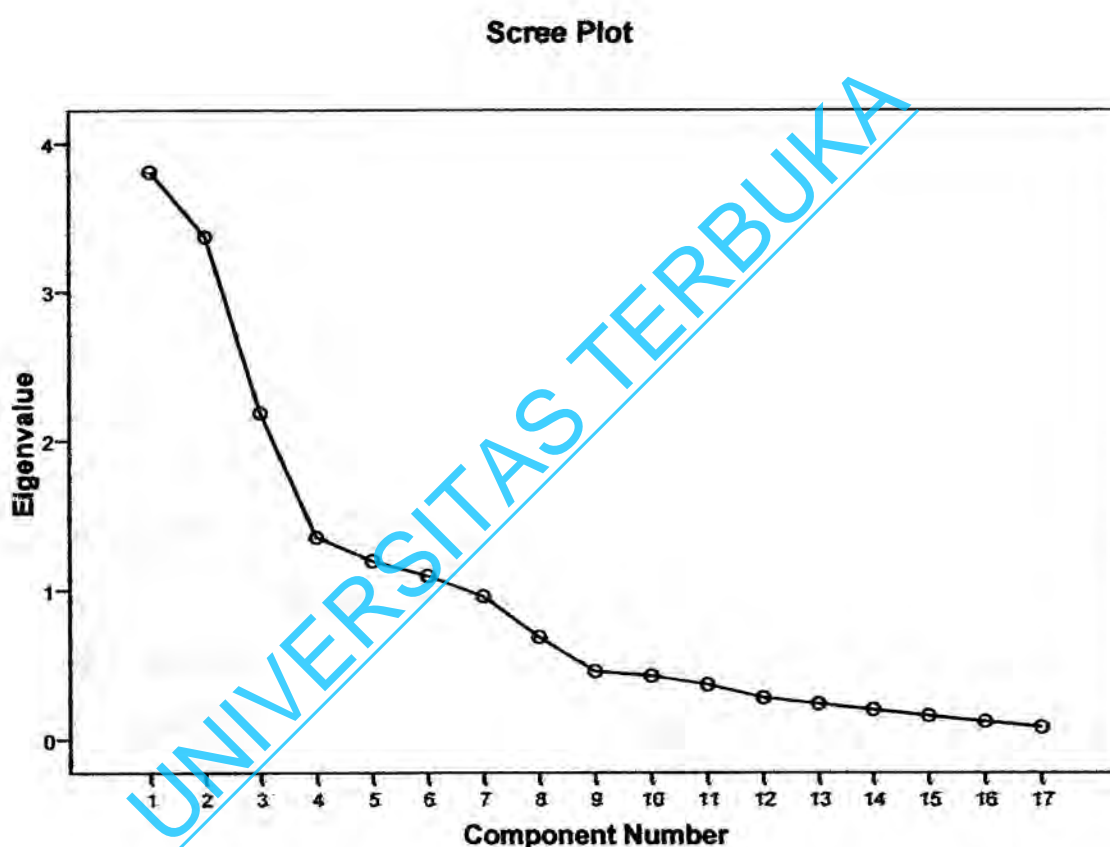
Nilai *Eigenvalues* pada 2 faktor terbentuk, masih berada di atas 1 yaitu senilai 3,372. Pada 3 faktor terbentuk sampai dengan 6 faktor terbentuk, nilai *Eigenvalues* masih di atas 1 yang berakhir pada 6 faktor terbentuk yaitu senilai 1,098. Angka *Eigenvalues* dibawah 1 tidak diikutsertakan dalam menghitung jumlah faktor yang terbentuk.



3 nilai *Extraction* adalah 0,744 yang berarti 74,4% varians dari indikator nomor 3 dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk. Indikator-indikator penelitian lain yang berada pada kolom *Initial*, besaran varian dari indikator tersebut yang mampu dijelaskan oleh faktor terbentuk berada pada kolom *Extraction*.

Semakin besar nilai *Extraction* yang ditunjukkan pada tabel *Communalities* maka semakin erat hubungan antara indikator penelitian tersebut dengan faktor yang terbentuk. Tabel 4.13 (*Componen Matrix<sup>a</sup>*) menjelaskan bahwa dari 17 indikator penelitian yang diikutsertakan pada analisis faktor, membentuk menjadi 6 faktor, jadi nilai besarnya varian masing-masing indikator pada tabel 4.11 dapat dijelaskan oleh 6 faktor yang terbentuk. Informasi awal mengenai banyaknya faktor penelitian yang terbentuk berdasarkan 17 indikator-indikator penelitian yang diikutsertakan dalam analisis faktor dapat dilihat dari tabel 4.12 *Total Variance Explained*. Tabel 4.12 *Total Variance Explained* menjelaskan berapa banyak faktor yang sebenarnya terbentuk berdasarkan indikator-indikator penelitian yang diikutsertakan dalam analisis faktor serta seberapa banyak faktor yang seharusnya terbentuk berdasarkan indikator-indikator penelitian tersebut. Tabel 4.12 *Total Variance Explained* adalah seperti yang terlihat di bawah :

Nilai *Eigenvalues* pada 6 faktor terbentuk masih berada di atas 1 sedangkan pada 7 faktor terbentuk, nilai *Eigenvalues* nya berada di bawah 1 yaitu senilai 0,960. Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa pada 7 faktor terbentuk bukanlah merupakan faktor ideal karena angka *Eigenvalues* nya berada di bawah 1, oleh karena itu proses faktoring cukup sampai pada 6 faktor terbentuk. Hasil pada tabel 4.12 dijelaskan lebih lanjut dalam bentuk gambar pada *scree plot* yang ditampilkan di bawah :



Gambar 4.1 *Scree Plot*

Diagram *Scree Plot* menjelaskan tabel 4.12 dalam bentuk gambar. Gambar *ScreePlot* memperlihatkan 1 dengan faktor terbentuk (dilihat pada sumbu horisontal dengan tulisan *Component Number*) nilai

*Eigenvalues* berada di atas 1 (dilihat pada sumbu vertikal), apabila di jadikan 2 faktor terbentuk, garisnya menurun dengan *slope* yang tidak terlalu curam dan nilai *Eigenvalues* masih berada di atas 1, pada 3 faktor terbentuk, *slope* nya menurun cukup jauh dan curam, namun nilai *Eigenvalues* berada di kisaran angka 2 dan masih di atas 1. Pada 4 faktor terbentuk, sudut *slope* menurun tidak terlalu curam dan nilai *Eigenvalues* masih tetap berada di atas 1, sedangkan pada 5 faktor terbentuk, nilai *Eigenvalues* nya masih berada di atas angka 1. Pada 6 faktor terbentuk nilai *Eigenvalues* sedikit di atas angka 1, namun masih berada diatas 1, sedangkan pada 7 faktor terbentuk nilai *Eigenvalues* nya telah berada di bawah angka 1, oleh karena itu proses faktoring cukup berhenti pada 6 faktor terbentuk saja sebagaimana yang dijelaskan pada tabel 4.12.

Informasi yang diberikan oleh tabel 4.12 dan gambar *Scree Plot* tidak menjelaskan keeratan hubungan antara setiap indikator serta sebaran distribusi pada faktor yang mana indikator-indikator penelitian ditempatkan. Informasi mengenai hal tersebut diketahui pada tabel 4.13 *Component Matrix<sup>a</sup>* seperti yang terlihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.13 *Component Matrix*<sup>a</sup>

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
K1	-.256	.661	.167	-.363	.314	-.059
K3	-.191	-.523	-.102	.583	.277	-.085
K4	.117	-.600	.416	-.344	.188	.255
K5	.336	-.332	.652	.253	-.108	.281
K6	.746	-.374	-.008	.052	.111	.215
K7	.709	.244	-.327	-.064	-.033	.144
K10	.393	.564	.248	.056	.363	-.145
K11	.496	-.095	.587	-.254	-.157	-.287
K12	.785	.422	-.165	.139	.068	-.070
K14	-.181	.628	-.106	.048	.388	.359
K15	.635	-.038	-.265	-.273	.316	-.453
K16	-.428	.413	.505	.085	.197	.216
K17	.067	-.630	.176	-.510	.226	.076
K18	.516	-.088	-.442	-.067	.160	.565
K19	.303	.581	.605	.073	-.116	.098
K20	.688	.239	.105	.226	-.376	.004
K22	.212	-.347	.264	-.451	.527	-.228

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

Sumber : Hasil analisis data

Tabel *Component Matrix* menjelaskan keeratan hubungan distribusi tiap indikator terhadap faktor yang terbentuk setelah diketahui bahwa 6 faktor yang terbentuk adalah yang paling optimal. Proses menentukan tiap indikator termasuk dalam faktor yang mana adalah dengan melakukan perbandingan besarnya korelasi setiap baris. Korelasi antar indikator dengan faktor yang diambil adalah korelasi yang terkuat dengan mengenyampingkan tanda min (-) karena hanya menunjukkan arah korelasi :

- Indikator nomor 1 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,661 karena itu indikator nomor 1 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 3 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 4 yaitu sebesar 0,583 karena itu indikator nomor 3 termasuk dalam faktor nomor 4 ;
- Indikator nomor 4 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar -0,600 karena itu indikator nomor 4 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 5 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,652 karena itu indikator nomor 5 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 6 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,746 karena itu indikator nomor 6 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 7 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,709 karena itu indikator nomor 7 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 10 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,564 karena itu indikator nomor 10 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 11 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,587 karena itu indikator nomor 11 termasuk dalam faktor nomor 3 ;

- Indikator nomor 12 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,785 karena itu indikator nomor 12 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 14 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,628 karena itu indikator nomor 14 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 15 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,635 karena itu indikator nomor 15 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 16 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,505 karena itu indikator nomor 16 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 17 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar -0,630 karena itu indikator nomor 17 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 18 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 6 yaitu sebesar 0,565 karena itu indikator nomor 18 termasuk dalam faktor nomor 6 ;
- Indikator nomor 19 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,605 karena itu indikator nomor 19 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 20 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,688 karena itu indikator nomor 20 termasuk dalam faktor nomor 1 ;

- Indikator nomor 22 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 5 yaitu sebesar 0,527 karena itu indikator nomor 22 termasuk dalam faktor nomor 5 ;

Tabel 4.13 menjelaskan mengenai keeratan hubungan antara indikator dengan faktor, namun ada beberapa indikator yang keeratan hubungannya dengan faktor masih kurang jelas seperti pada indikator nomor 3. Faktor 2 dari indikator nomor 3 bernilai -0,523 sedangkan faktor 4 bernilai 0,583. Tidak terdapat perbedaan yang berarti antara kedua faktor dengan indikator sehingga penempatan indikator dalam faktor dapat terjadi kesalahan. Indikator lain yang mengalami kejadian serupa adalah indikator nomor 19. Indikator nomor 19, faktor 2 dari indikator nomor 19 bernilai 0,581 sedangkan faktor 3 bernilai 0,605. Penjelasan lebih lanjut mengenai penempatan indikator-indikator penelitian terhadap faktor-faktor terbentuk dapat dilihat pada tabel 4.14 (*Rotated Component Matrix<sup>a</sup>*). Tabel 4.14 *Rotated Component Matrix<sup>a</sup>* memperjelas dimana posisi setiap indikator terhadap faktor. Tabel 4.14 adalah seperti yang terlihat di bawah :

Tabel 4.14 *Rotated Component Matrix*<sup>a</sup>

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
K1	-.035	-.255	.752	-.053	.171	-.317
K3	-.288	-.072	-.264	-.022	-.162	.748
K4	.112	.048	-.094	.846	-.099	.124
K5	.642	.116	-.138	.364	-.342	.329
K6	.285	.643	-.258	.314	.180	.258
K7	.198	.693	-.014	-.174	.336	-.179
K10	.411	.124	.563	-.180	.380	.112
K11	.710	-.122	-.128	.354	.330	-.065
K12	.402	.575	.122	-.353	.467	.013
K14	-.188	.195	.744	-.259	-.149	-.069
K15	.034	.285	-.075	.094	.868	.061
K16	.150	-.337	.640	-.011	-.395	.031
K17	-.109	.016	-.170	.833	.131	.025
K18	-.152	.884	-.010	.126	.006	-.036
K19	.766	.003	.439	-.141	-.073	-.133
K20	.660	.391	-.184	-.302	.178	-.077
K22	.141	-.019	.021	.155	.186	.830

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 12 iterations.

Sumber : Hasil analisis data

Tabel 4.14 memperjelas posisi masing-masing indikator-indikator penelitian dalam faktor yang terbentuk. Hasil penjelasan dari tabel 4.13 pada tabel 4.14 adalah sebagai berikut :

- Indikator nomor 1 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,752 karena itu indikator nomor 1 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 3 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 6 yaitu sebesar 0,748 karena itu indikator nomor 3 termasuk dalam faktor nomor 6 ;



- Indikator nomor 4 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 4 yaitu sebesar 0,846 karena itu indikator nomor 4 termasuk dalam faktor nomor 4 ;
- Indikator nomor 5 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,642 karena itu indikator nomor 5 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 6 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,643 karena itu indikator nomor 6 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 7 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,693 karena itu indikator nomor 7 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 10 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,563 karena itu indikator nomor 10 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 11 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,710 karena itu indikator nomor 11 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 12 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,575 karena itu indikator nomor 12 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 14 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,744 karena itu indikator nomor 14 termasuk dalam faktor nomor 3 ;

- Indikator nomor 15 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 5 yaitu sebesar 0,868 karena itu indikator nomor 15 termasuk dalam faktor nomor 5 ;
- Indikator nomor 16 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 3 yaitu sebesar 0,640 karena itu indikator nomor 16 termasuk dalam faktor nomor 3 ;
- Indikator nomor 17 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 4 yaitu sebesar 0,833 karena itu indikator nomor 17 termasuk dalam faktor nomor 4 ;
- Indikator nomor 18 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 2 yaitu sebesar 0,844 karena itu indikator nomor 18 termasuk dalam faktor nomor 2 ;
- Indikator nomor 19 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,766 karena itu indikator nomor 19 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 20 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 1 yaitu sebesar 0,660 karena itu indikator nomor 20 termasuk dalam faktor nomor 1 ;
- Indikator nomor 22 korelasi terkuatnya terhadap faktor nomor 6 yaitu sebesar 0,830 karena itu indikator nomor 22 termasuk dalam faktor nomor 6 ;

Setelah diketahui indikator-indikator penelitian termasuk dalam faktor yang mana, maka selanjutnya adalah melihat keeratan hubungan antara faktor-faktor yang telah terbentuk dengan cara

melihat pada tabel 4.15 (*Component Transformation Matrix*). Tabel 4.15 adalah untuk melihat apakah faktor yang terbentuk telah memenuhi syarat dengan cara melihat keeratan korelasi setiap faktor, apabila angka korelasinya di atas 0,5 maka faktor yang terbentuk telah sesuai.

Tabel 4.15 *Component Transformation Matrix*

Component Transformation Matrix						
Component	1	2	3	4	5	6
1	.660	.569	-.161	.055	.466	.067
2	.208	.669	.367	-.597	.093	-.379
3	.217	-.423	.758	.399	-.226	.155
4	.146	.064	-.120	.759	-.338	.571
5	-.329	.118	.227	.285	.632	.553
6	-.060	.460	.239	.239	.511	.642

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Sumber : Hasil analisis data

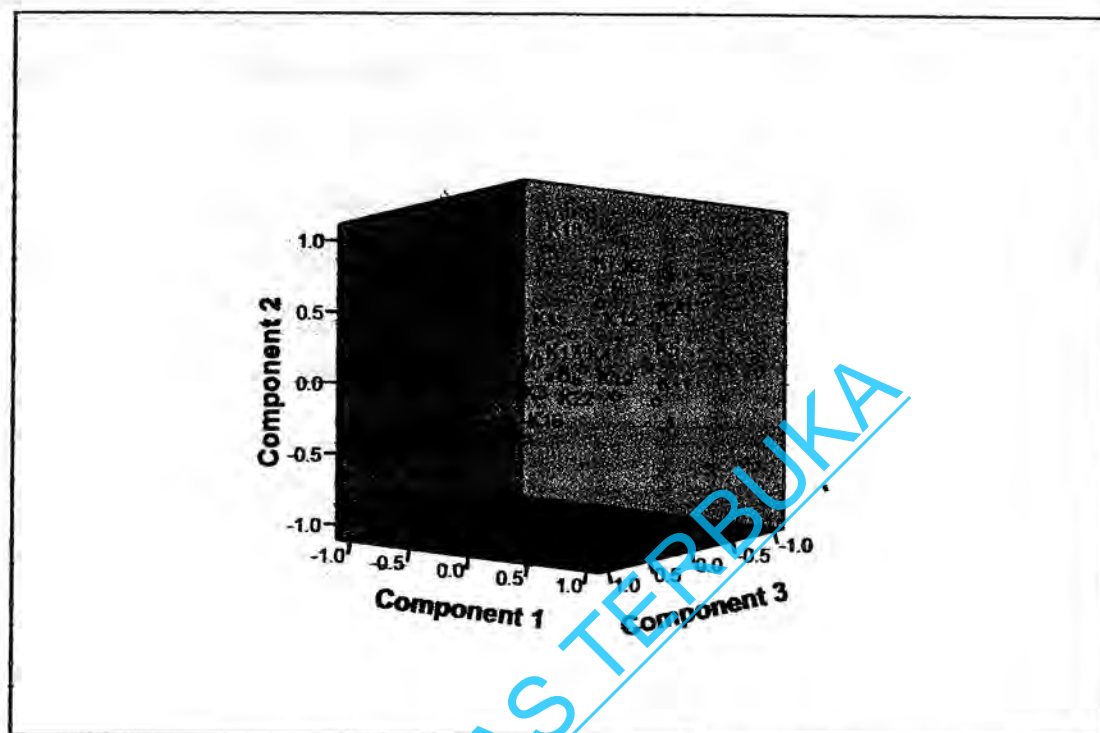
Tabel 4.15 menunjukkan keeratan korelasi antar faktor seluruhnya yang terbentuk, dengan asumsi nilai keeratan hubungan antar faktor diatas 0,5 dan cukup erat

- Komponen 1 dengan 1 nilainya 0,660 ;
- Komponen 2 dengan 2 nilainya 0,669 ;
- Komponen 3 dengan 3 nilainya 0,758 ;
- Komponen 4 dengan 4 nilainya 0,759 ;
- Komponen 5 dengan 5 nilainya 0,632 ;
- Komponen 6 dengan 6 nilainya 0,642 ;

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa hubungan keeratan korelasi antar faktor-faktor terbentuk telah cukup baik dengan terlihatnya keeratan

hubungan yang nilainya berada di atas angka 0,5. Letak masing-masing indikator dari faktor-faktor yang terbentuk dijelaskan dalam gambar *component plot in rotated space* di bawah :

**Component Plot in Rotated Space**



Gambar 4.2 *Component Plot in Rotated Space*

Tahap pertama penelitian telah selesai dilaksanakan dengan hasil sebagai berikut.

1. Indikator pada awal penelitian dilaksanakan adalah sejumlah 26 indikator dan setelah dilakukan tahap pertama penelitian yaitu mengidentifikasi indikator-indikator yang layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor melalui proses eliminasi telah mereduksi indikator penelitian menjadi hanya sebanyak 17 indikator. Ekstraksi indikator-indikator terhadap hasil penelitian

tahap pertama yaitu sebanyak 17 indikator setelah melalui proses faktoring, dapat dikelompokkan dalam 6 faktor. Sebaran setiap indikator penelitian terhadap faktor yang terbentuk adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16 Sebaran Indikator Penelitian Terhadap Faktor

Indikator penelitian	Faktor					
	1	2	3	4	5	6
5	6	1	4	15	3	
11	7	10	17		22	
19	12	14				
20	18	16				

Sumber : Hasil analisis data

2. Analisis faktor yang dilaksanakan adalah perlakuan terhadap variabel, setiap faktor terdiri dari satu atau lebih variabel. Proses analisis data dalam penelitian adalah perlakuan terhadap indikator penelitian yang merupakan bagian dari variabel penelitian. Penamaan faktor-faktor yang terbentuk sebagai hasil penelitian tahap kedua adalah diambil dari variabel dimana indikator-indikator yang termasuk dalam faktor tersebut berasal. Penamaan faktor-faktor dalam tahap kedua penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Faktor 1 : terdiri dari indikator penelitian nomor 5 yang berasal dari variabel *SPORTSMANSHIP*, indikator nomor 11 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY* dan indikator

nomor 19 dan 20 yang berasal dari variabel *CIVIC VIRTUE*. Penamaan faktor 1 adalah *ORGANIZATIONAL SPORTSMANSHIP*;

➤ Faktor 2 : terdiri dari indikator penelitian nomor 6 dan 7 yang berasal dari variabel *SPORTSMANSHIP*, indikator nomor 12 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY*, dan indikator nomor 18 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*. Penamaan faktor 2 adalah *INDIVIDUAL LOYALTY*;

➤ Faktor 3 : terdiri dari indikator penelitian nomor 1 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR*, indikator nomor 10 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY*, indikator nomor 14 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE* dan indikator nomor 16 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*. Penamaan faktor 3 adalah *LOYALTY BEHAVIOR*;

➤ Faktor 4 : terdiri dari indikator penelitian nomor 4 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR* dan indikator penelitian nomor 17 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*.

Penamaan faktor 4 adalah *HELPING INITIATIVE*;

- Faktor 5 : terdiri dari indikator penelitian nomor 15 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE*. Penamaan faktor 5 adalah *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE*;
- Faktor 6 : terdiri dari indikator penelitian nomor 3 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR* dan indikator penelitian nomor 22 yang berasal dari variabel *CIVIC VIRTUE* Penamaan faktor 6 adalah *CIVIC VIRTUE BEHAVIOR*;

Penamaan terhadap faktor-faktor terbentuk pada hakikatnya sangat sulit untuk dilaksanakan mengingat faktor-faktor terbentuk berasal dari gabungan variabel-variabel awal sehingga sangat memungkinkan terjadinya tumpang tindih antara faktor, namun untuk memudahkan penyebutan maka penamaan terhadap faktor-faktor terbentuk tetap dilaksanakan.

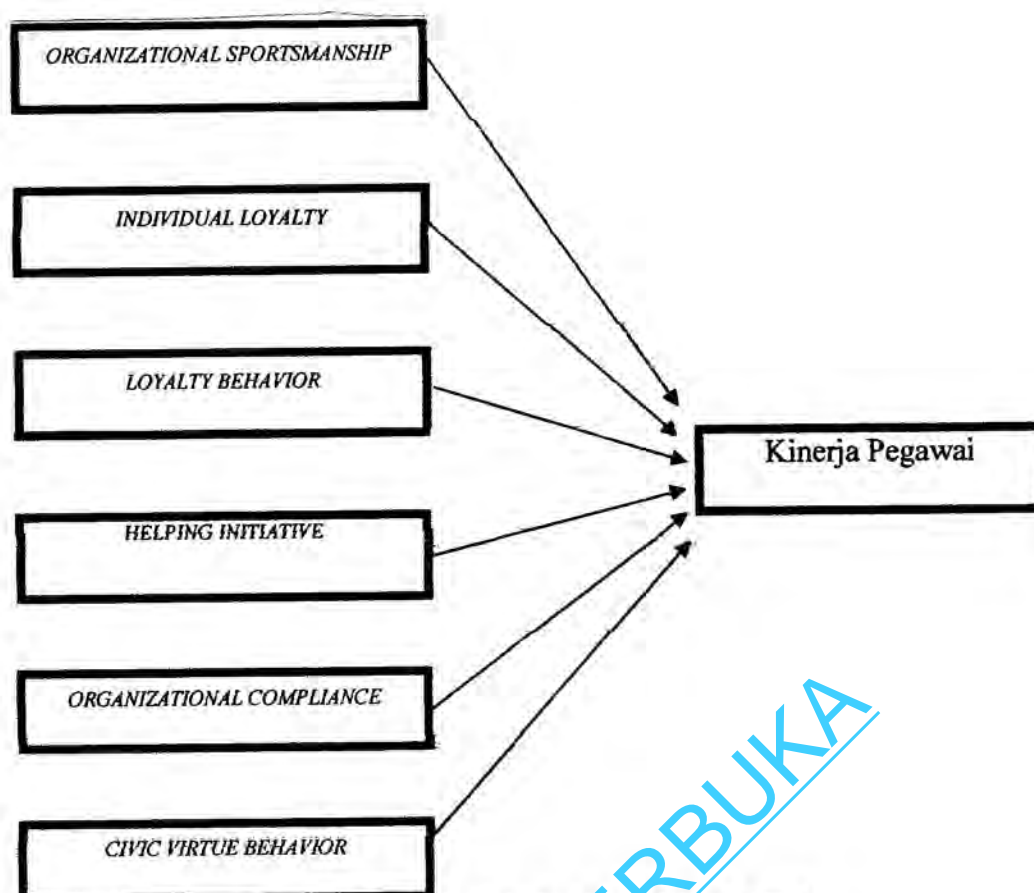
3. Hasil analisis faktor yang dilaksanakan pada tahap kedua penelitian akan dijadikan variabel yang akan menjadi landasan untuk menghitung besarnya pengaruh faktor-faktor yang terbentuk terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

## 2. Pengukuran pengaruh faktor-faktor yang terbentuk

Setelah dilaksanakannya tahap pertama penelitian ini, tahapan selanjutnya adalah pengukuran besarnya pengaruh faktor-faktor yang terbentuk terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Teknik analisis data untuk melakukan pengukuran ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data regresi berganda dengan *dummy variable*. Analisis regresi berganda dengan *dummy variable* akan digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel *organizational sportsmanship*, *individual loyalty*, *loyalty behavior*, *helping initiative*, *organizational compliance* dan *civic virtue behavior* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Langkah analisis data pada tahap ketiga penelitian adalah sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA





Gambar 4.3 Langkah Analisis Data Tahap 3

Sumber : Penelitian tahun 2011

Tujuan tahap penelitian adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel-variabel tersebut terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Analisis regresi yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan melalui dua tahapan. Tahap pertama yaitu melakukan analisis regresi sederhana antara variabel independen dengan variabel dependen satu persatu. Analisis regresinya adalah sebagai berikut :

a. Analisis Regresi variabel *organizational sportsmanship*

Analisis regresi variabel *organizational sportsmanship* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *organizational sportsmanship* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_1$  : Terdapat pengaruh variabel *organizational sportsmanship* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya apabila model regresi tidak nyata maka analisis regresi tidak dapat dilaksanakan. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, variabel penduga tidak memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.

Tabel 4.17 ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.176	1	.176	4.496	.006 <sup>a</sup>
	Residual	.496	12	.041		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), PERTAMA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung} 4,496$ , sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah reponden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $F_{hitung} (4,496) > F_{tabel} (4,235)$  sehingga menunjukkan bahwa variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel *organizational sportsmanship* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa keragaman variabel *organizational sportsmanship* memberikan sumbangan pengaruh terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, dengan kata lain dengan adanya variabel *organizational sportsmanship* maka variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga

Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Pendapat responden dalam bentuk jawaban kuesioner menunjukkan bahwa memang ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, dan salah satu faktor tersebut adalah variabel *organizational sportsmanship*, sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil pengolahan data berdasarkan pendapat responden tersebut menunjukkan bahwa model regresi penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel *organizational sportsmanship* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Model penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh tersebut akan dilanjutkan dengan menganalisis besarnya pengaruh variabel *organizational sportsmanship* tersebut terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Uji determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel penduga (variabel independen) terhadap variabel diduga (variabel dependen) dalam analisis regresi. Hasil pengujian koefisien determinasi antara pengaruh variabel *organizational sportsmanship* terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.18 Model Summary<sup>b</sup>

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.511 <sup>a</sup>	.261	.200	.20340	1.288

a. Predictors: (Constant), PERTAMA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.18 nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,261. Nilai koefisien determinasi tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel *organizational sportsmanship* terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sebesar 26,1% sisa 73,9% pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *organizational sportsmanship* memang memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, sesuai dengan hasil uji F. Nilai koefisien determinasi variabel *organizational sportsmanship* terhadap variabel terikat kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah adalah sebesar 26,1%, artinya dengan adanya variabel *organizational sportsmanship*, maka variabel tersebut menyumbangkan pengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sebesar 26,1%, sumbangan pengaruh tersebut cukup besar,

karena mengingat masih terdapat 73,9% sumbangan yang diberikan variabel-variabel lain terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah yang mana variabel-variabel tersebut belum diketahui dan tidak diteliti dalam pelaksanaan penelitian.

Besarnya pengaruh variabel *organizational sportsmanship* tersebut menyatakan bahwa berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner penelitian, responden berpendapat bahwa selain variabel *organizational sportsmanship* masih terdapat variabel-variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, faktor-faktor tersebut tidak termasuk dalam kuesioner yang diajukan terhadap responden dan juga tidak termasuk dalam variabel yang diteliti.

b. Analisis Regresi variabel *individual loyalty*

Analisis regresi variabel *individual loyalty* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *individual loyalty* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_2$  : Terdapat pengaruh variabel *individual loyalty* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.

Tabel 4.19 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.756	1	.756	4.992	.002 <sup>a</sup>
	Residual	.616	12	.051		
	Total	.872	13			

a. Predictors: (Constant), KEDUA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung}$  4,992, sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah reponden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $F_{hitung}$  (4,496)  $>$   $F_{tabel}$  (4,235) sehinggamenunjukkan bahwa variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi

Tabel 4.20 Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.290 <sup>a</sup>	.174	.152	.22652	.003

a. Predictors: (Constant), KEDUA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.20 nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,174. Nilai koefisien determinasi tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel *individual loyalty* terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sebesar 17,4% sisa 82,6% pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *individual loyalty* memang memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, sesuai dengan hasil uji F.

c. Analisis Regresi variabel *loyalty behavior*

Analisis regresi variabel *loyalty behavior* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu :



$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *loyalty behavior* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_3$  : Terdapat pengaruh variabel *loyalty behavior* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.

Tabel 4.21 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	1	.001	.014	.908 <sup>a</sup>
	Residual	.671	12	.056		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), KETIGA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung}$  0,014, sedangkan harga kritis nilai  $F$

variabel *individual loyalty* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Pendapat responden dalam bentuk jawaban kuesioner menunjukkan bahwa memang ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, dan salah satu faktor tersebut adalah variabel *individual loyalty*, sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil pengolahan data berdasarkan pendapat responden tersebut menunjukkan bahwa model regresi penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel *individual loyalty* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Uji determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel penduga (variabel independen) terhadap variabel diduga (variabel dependen) dalam analisis regresi. Hasil pengujian koefisien determinasi antara pengaruh variabel *individual loyalty* terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel di bawah :

tabel dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah reponden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $F_{hitung} (0,014) > \bar{F}_{tabel} (4,235)$  menunjukkan bahwa variabel penduga tidak memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi tidak nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel *loyalty behavior* tidak menyumbangkan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah. Karena model regresi penelitian pada variabel *loyalty behavior* tidak menunjukkan model regresi yang nyata maka uji determinasi tidak perlu dilakukan, dalam pembahasan hasil penelitian, model regresi variabel *loyalty behavior* harus dihilangkan.

d. Analisis Regresi variabel *helping initiative*

Analisis regresi variabel *helping initiative* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *helping initiative* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_4$  : Terdapat pengaruh variabel *helping initiative* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.

Tabel 4.22 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.218	1	.218	5.765	.033 <sup>a</sup>
	Residual	.454	12	.038		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), KEEMPAT

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $\bar{F}_{hitung}$  5,765, sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah reponden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $\bar{F}_{hitung}$  (5,765) >  $F_{tabel}$  (4,235) sehinggamenunjukkan bahwa variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi

variabel *helping initiative* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Pendapat responden dalam bentuk jawaban kuesioner menunjukkan bahwa memang ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, dan salah satu faktor tersebut adalah variabel *helping initiative*, sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Uji determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel penduga (variabel independen) terhadap variabel diduga (variabel dependen) dalam analisis regresi. Hasil pengujian koefisien determinasi antara pengaruh variabel *helping initiative* terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.23 Model Summary<sup>b</sup>

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.570 <sup>a</sup>	.325	.268	.19451	.769

a. Predictors: (Constant), KEEMPAT

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.23 nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,325. Nilai koefisien determinasi tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel *helping initiative* terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka

Tengah sebesar 32,5% sisa 67,5% pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *helping initiative* memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, sesuai dengan hasil uji F.

e. Analisis Regresi variabel *organizational compliance*

Analisis regresi variabel *organizational compliance* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *organizational compliance* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_5$  : Terdapat pengaruh variabel *organizational compliance* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada

variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.

Tabel 4.24 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.015	1	.015	.278	.608 <sup>a</sup>
	Residual	.657	12	.055		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), KELIMA

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung} 0,278$ , sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah responden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $F_{hitung} (0,278) < F_{tabel} (4,235)$  sehinggamenunjukkan bahwa variabel penduga tidak memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi tidak nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel *organizational complianc* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sehinga uji determinasi ( $R^2$ ) tidak perlu dilakukan lagi.

f. Analisis Regresi variabel *civic virtue behavior*

Analisis regresi variabel *civic virtue behavior* dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan memperhatikan hipotesis yaitu :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh variabel *civic virtue behavior* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

$H_6$  : Terdapat pengaruh variabel *civic virtue behavior* terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah

Hipotesis pada analisis regresi sederhana pertama-tama adalah untuk mengetahui apakah keragaman variabel penduga memberi atau tidak memberikan sumbangan keragaman pada variabel tergantung. Apabila variabel penduga tidak memberi sumbangan keragaman pada variabel terduga maka dikatakan model regresi tidak nyata dan begitu pula sebaliknya.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka model regresi tidak nyata, dan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model regresi nyata, variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga.



Tabel 4.25 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.491	1	.091	4.885	.195 <sup>a</sup>
	Residual	.581	12	.048		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), KEENAM

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung}$  4,885, sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 1 dan penyebut 21 pada  $\alpha$  (0,05) 4,235 (diambil dari jumlah responden, pada tingkat kesalahan prediksi 0,05 jumlah keseluruhan responden dikurangi 2). Dengan demikian  $F_{hitung}$  (4,885) >  $F_{tabel}$  (4,235) sehingga menunjukkan bahwa variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi variabel *civic virtue behavior* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Pendapat responden dalam bentuk jawaban kuesioner menunjukkan bahwa memang ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, dan salah satu faktor tersebut adalah variabel *civic virtue behavior*, sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Uji determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel penduga (variabel independen) terhadap variabel diduga (variabel dependen) dalam analisis regresi. Hasil pengujian koefisien determinasi antara pengaruh variabel *civicvirtue behavior* terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.26 Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.368 <sup>a</sup>	.136	.096	.22001	.771

a. Predictors: (Constant), KEENAM

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.26 nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,136. Nilai koefisien determinasi tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel *civicvirtue behavior* terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sebesar 13,6% sisa 86,4% pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *civicvirtue behavior* memang memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, sesuai dengan hasil uji F.

## g. Analisis Regresi berganda

Analisis regresi berganda dari variabel *organizational sportsmanship*, *individual loyalty*, *loyalty behavior*, *helping initiative*, *organizational compliance* dan *civic virtue behavior* untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap dan pengaruhnya pada kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan dengan tidak lagi mengikutsertakan variabel ketiga dan kelima, hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.27 ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.301	4	.075	5.823	.209 <sup>a</sup>
	Residual	.371	9	.041		
	Total	.672	13			

a. Predictors: (Constant), KEENAM, KEDUA, PERTAMA, KEEMPAT

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan penghitungan SPSS versi 15.0 diperoleh  $F_{hitung}$  5,823, sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  4,235. Dengan demikian  $F_{hitung} (5,823) > F_{tabel} (4,235)$  sehingga menunjukkan bahwa variabel penduga memberi sumbangan pengaruh pada variabel terduga atau model regresi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah.

Uji determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel penduga (variabel independen) terhadap variabel diduga (variabel dependen) dalam analisis regresi. Hasil pengujian koefisien determinasi antara pengaruh variabel-variabel keseluruhan terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat pada tabel di bawah :

**Tabel 4.28 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.202	.20311	1.340

a. Predictors: (Constant), KEENAM, KEDUA, PERTAMA, KEEMPAT

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Penelitian tahun 2011

Berdasarkan tabel 4.28 nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) 0,448. Nilai koefisien determinasi tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel-variabel terhadap keragaman variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah sebesar 44,8% sisa 55,2% pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui dari 7 variabel penelitian awal yang berasal dari rangkuman penelitian yang dilakukan mengenai OCB oleh Podsakoff *et.al* (2000) yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas

Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, variabel apa saja yang benar-benar memberi pengaruh terhadap kinerja pegawai berdasarkan hasil pengolahan data dari hasil kuesioner yang disebarkan pada responden serta berapa besar pengaruh variabel-variabel tersebut. Penelitian dilaksanakan dalam dua tahapan yaitu mengidentifikasi kelayakan indikator-indikator penelitian melalui proses eliminasi, ekstraksi indikator-indikator dan pengukuran pengaruh faktor-faktor yang terbentuk terhadap variabel kinerja. Proses eliminasi dan ekstraksi indikator-indikator penelitian pada hakikatnya adalah untuk mengetahui berdasarkan pendapat responden penelitian, indikator-indikator OCB yang paling banyak muncul dan bukan berarti indikator-indikator OCB yang dihilangkan tidak muncul dalam diri pegawai, namun jumlahnya relatif sangat kecil.

Tujuan analisis faktor yaitu untuk menemukan hubungan antara variabel-variabel yang saling independen sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan variabel yang lebih sedikit dari variabel awal sebagaimana pendapat dari Santoso (2010 : 57) yang menyatakan bahwa, analisis faktor mencoba menemukan hubungan antara sejumlah variabel-variabel yang saling independen satu dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau berapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal. Tahap pertama penelitian adalah untuk menyeleksi indikator-indikator penelitian yang layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor yang akan dilakukan pada tahap kedua penelitian.

Hasil penelitian tahap pertama diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis data terhadap hasil jawaban responden dalam kuesioner, dari 26 indikator penelitian mula-mula, setelah dilakukan proses penyeleksian dengan alat uji *KMO* and *Barlett's test of sphericity* dan *Anti-image* didapatkan hanya 17 indikator saja

yang layak untuk diikutsertakan dalam analisis faktor yang dilaksanakan. Indikator-indikator awal penelitian dilakukan berjumlah 26 indikator dan berasal dari 7 variabel. Variabel-variabel tersebut adalah :

- Faktor 1 : terdiri dari indikator penelitian nomor 5 yang berasal dari variabel *SPORTSMANSHIP*, indikator nomor 11 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY* dan indikator nomor 19 dan 20 yang berasal dari variabel *CIVIC VIRTUE*. Penamaan faktor 1 adalah *ORGANIZATIONAL SPORTSMANSHIP*;
- Faktor 2 : terdiri dari indikator penelitian nomor 6 dan 7 yang berasal dari variabel *SPORTSMANSHIP*, indikator nomor 12 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY*, dan indikator nomor 18 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*. Penamaan faktor 2 adalah *INDIVIDUAL LOYALTY*;
- Faktor 3 : terdiri dari indikator penelitian nomor 1 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR*, indikator nomor 10 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL LOYALTY*, indikator nomor 14 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE* dan indikator nomor 16 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*. Penamaan faktor 3 adalah *LOYALTY BEHAVIOR*;
- Faktor 4 : terdiri dari indikator penelitian nomor 4 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR* dan indikator penelitian

nomor 17 yang berasal dari variabel *INDIVIDUAL INITIATIVE*. Penamaan faktor 4 adalah *HELPING INITIATIVE*;

➤ Faktor 5 : terdiri dari indikator penelitian nomor 15 yang berasal dari variabel *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE*. Penamaan faktor 5 adalah *ORGANIZATIONAL COMPLIANCE*;

➤ Faktor 6 : terdiri dari indikator penelitian nomor 3 yang berasal dari variabel *HELPING BEHAVIOR* dan indikator penelitian nomor 22 yang berasal dari variabel *CIVIC VIRTUE*. Penamaan faktor 6 adalah *CIVIC VIRTUE BEHAVIOR*;

Tahap pertama penelitian yang dilakukan berdasarkan pengolahan data kuesioner yang didapatkan dari jawaban responden diketahui yaitu jumlah faktor yang terbentuk menjadi 6 faktor, apabila dibandingkan dengan variabel pada awal penelitian dilakukan, maka pada saat penelitian tahap pertama selesai dilakukan, jumlah variabel tersebut berkurang, dari 7 variabel mula-mula menjadi hanya 6 variabel terbentuk.

Variabel-variabel penelitian yang terbentuk setelah penelitian tahap pertama selesai dilakukan pada akhirnya adalah merupakan gabungan dari variabel-variabel awal penelitian. Berdasarkan jawaban responden yang diolah melalui analisis faktor diketahui bahwa susunan indikator-indikator penelitian pada awal penelitian dilakukan dan pada saat penelitian tahap pertama selesai dilakukan menjadi berubah. Hasil penelitian tahap pertama tersebut menunjukkan bahwa responden merasa ada indikator-indikator penelitian yang tidak perlu digunakan

karena tidak sesuai dengan yang terjadi dilapangan atau karena indikator tersebut tidak ditemui dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Melalui hasil analisis data pada tahap awal penelitian juga diketahui bahwa responden menempatkan susunan indikator penelitian dalam variabel-variabel baru yang terbentuk sesuai dengan keadaan yang terjadi dilapangan dan terdapat perbedaan dengan susunan indikator-indikator penelitian pada saat awal penelitian dilakukan. Penempatan yang berbeda ini disebabkan oleh pemahaman responden terhadap indikator-indikator penelitian yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi responden yang bersangkutan dalam pelaksanaan tugas, indikator-indikator penelitian awal mungkin tidak sesuai dengan *job description* yang bersangkutan atau sesuai dengan *job description* yang bersangkutan namun tidak pernah dilakukan, dan yang dilakukan adalah justru indikator-indikator yang lain, hal inilah yang menyebabkan susunan indikator penelitian apabila dibandingkan pada saat awal penelitian mulai dilakukan dengan pada saat penelitian tahap pertama selesai dilakukan terdapat perbedaan.

Setelah tahap pertama penelitian dilaksanakan, diketahui hanya sebanyak 17 indikator yang lolos seleksi. Proses ekstraksi indikator-indikator penelitian yang telah diseleksi melalui tahap pertama penelitian melalui proses faktoring dengan alat bantu analisis *factor analysis*. Untuk melihat apakah indikator-indikator penelitian yang telah diseleksi pada tahap pertama dapat diurai dan mengelompok menjadi beberapa faktor-faktor serta untuk mengetahui letak masing-masing indikator penelitian yang telah terseleksi tersebut pada faktor-faktor yang terbentuk. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari 17 indikator penelitian yang telah diseleksi membentuk 6 faktor.



Faktor-faktor yang terbentuk akan mendapatkan perlakuan sebagai variabel yang akan digunakan untuk memprediksi besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah pada tahap kedua penelitian. Tahap kedua penelitian adalah pengukuran besarnya pengaruh yang disumbangkan oleh faktor-faktor yang terbentuk terhadap variabel kinerja. Alat bantu analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi berganda. Hasil analisis dengan alat bantu regresi berganda memperlihatkan bahwa variabel bebas variabel *organizational sportsmanship*, *individual loyalty*, *loyalty behavior*, *helping initiative*, *organizational compliance* dan *civic virtue behavior* mempengaruhi kinerja pegawai sebesar 44,8% sedangkan 55,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian yang dilaksanakan. Hasil analisis tersebut didapatkan setelah variabel *loyalty behavior* dan *organizational compliance* dihilangkan, karena setelah melalui analisis regresi sederhana, diketahui bahwa variabel *loyalty behavior* dan *organizational compliance* tidak layak dijadikan model regresi dan tidak diikutsertakan dalam pengolahan data selanjutnya. Tahap ketiga penelitian pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap responden.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah, maka kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel awal *organizational citizenship behavior* menurut hasil penelitian Podsakoff, Mackenzie, Paine dan Bachrach (2000) setelah dilaksanakan penelitian pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bangka Tengah mengalami perubahan baik dari segi jumlah variabel dan indikator serta kedudukan masing-masing indikator terhadap variabel-variabel OCB.
2. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan meskipun ada diantara faktornya yang harus dihilangkan terlebih dahulu berdasarkan analisis data.

### B. Saran

1. Saran Teoritis

Perlunya dilakukan penelitian lebih mendalam terhadap *organizational citizenship behavior* terutama di lingkungan Kabupaten Bangka Tengah untuk mengetahui lebih jelas mengenai dimensi-dimensi dan indikator-indikator OCB yang dilakukan oleh pegawai melalui pendekatan yang berbeda seperti analisis kualitatif atau gabungan. Penelitian yang lebih mendalam

diharapkan mampu memberikan informasi lebih banyak mengenai kegunaan OCB, akibat-akibat positif yang ditimbulkannya terhadap organisasi, metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan serta mentransfernya serta cara untuk mempertahankannya sehingga dalam jangka panjang dapat memberikan kontribusi positif dunia akademisi untuk pengembangan ilmu pengetahuan sehingga lebih bermanfaat untuk generasi yang akan datang.

## 2. Saran Praktis

Disarankan pada seluruh kepala SKPD di lingkungan Kabupaten Bangka Tengah untuk tidak hanya sekedar menekankan pentingnya peran formal setiap anggota organisasi guna memberikan sumbangan positif, namun juga menunjukkan pada bawahannya perilaku OCB. Perilaku positif yang ditunjukkan oleh seorang pimpinan dapat menular pada bawahannya sehingga menjadi nilai-nilai internal yang berlaku pada SKPD tersebut, dengan demikian diharapkan perilaku OCB dapat ditransferkan serta dipertahankan. Penting untuk diperhatikan oleh kepala SKPD untuk memikirkan jenis pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawainya, dengan meningkatnya motivasi kerja maka diharapkan nilai-nilai OCB akan tumbuh di kalangan pegawai serta pada akhirnya akan memberikan kontribusi positif yang signifikan pada organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. (2006). *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi Administrasi Publik Indonesia*. Jakarta : Suara Bebas.
- Dwiyanto, Agus et.al. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Gibson, James. L. (1990). *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. (jilid II). Jakarta : Erlangga.
- Murphy, Kevin. R & Jeanette N. Cleveland. (1995). *Understanding Performance Appraisal : Social, Organizational and Goal-Based Perspective*. California : Sage Publications.
- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktek*. Jakarta : Grasindo.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, L.P dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wexley & Yulk. (1997). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Industri Personalia*. Terjemahan Muh.Shobarudin. 1997. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creech, B. (1996). *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu (TQM) : Cara Membuat Total Quality Management Bekerja Bagi Anda*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance : Kepemerintahan yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT.Refika Aditama.

Singarimbun, M & Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES.

UNIVERSITAS TERBUKA