

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam mencapai visi dan misi organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pada era reformasi birokrasi saat ini, Instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan publik. Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari kesediaan pegawai untuk memberikan bantuan, kecepatan dalam merespons kebutuhan, kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta kemampuan bekerja sama demi kelancaran pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pelaksanaan tugas formal yang tercantum dalam uraian jabatan, tetapi juga pada perilaku sukarela pegawai yang melampaui tuntutan pekerjaan formal (Anggoro, 2025).

Ombudsman Republik Indonesia menerima 23.596 laporan masyarakat sepanjang tahun 2025 dari berbagai sektor pelayanan publik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi pemerintah. Pengawasan pelayanan publik harus mampu memperbaiki kebijakan, meningkatkan

kualitas layanan, serta memperkuat kepercayaan publik kepada negara (Ombudsman RI, 2026). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat hanya berfokus pada aspek prosedural, tetapi juga perlu memperhatikan faktor sumber daya manusia sebagai pelaksana utama pelayanan.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif tidak hanya diarahkan untuk memastikan pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan, tetapi juga bertujuan membangun perilaku kerja yang proaktif, kolaboratif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat (Syarief et al., 2022) Dalam organisasi publik, pegawai sering kali dihadapkan pada situasi yang menuntut kemampuan untuk melakukan lebih dari sekadar memenuhi kewajiban formal. Pegawai dituntut mampu menunjukkan inisiatif, membantu rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan masyarakat, serta memberikan upaya tambahan ketika menghadapi berbagai keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup (Perkim LH) merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang memegang peranan strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan tata ruang hunian dan pelestarian ekosistem. Sebagai instansi yang menggabungkan dua sektor krusial, yaitu penyediaan infrastruktur permukiman yang layak serta perlindungan lingkungan hidup, Dinas Perkim LH beroperasi pada garis depan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan dinamika sosial dan degradasi

lingkungan. Tugas pokok dan fungsi instansi ini menuntut koordinasi lintas sektoral yang intensif, mulai dari penanganan kawasan kumuh, pengelolaan sampah, hingga pengawasan dampak lingkungan dari pembangunan daerah.

Tingkat keunggulan pegawai menjadi kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya tuntutan profesi pada pegawai menyebabkan pegawai dihadapkan pada tugas dan tanggung jawab yang besar dalam memberikan pelayanan guna pencapaian visi misi organisasi sehingga diperlukan kerja sama antar pegawai dalam bentuk perilaku *extra-role* atau peran lebih yang dikenal dengan istilah Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*).

Keberadaan perilaku kewargaan organisasi menjadi semakin penting karena implikasinya tidak hanya dirasakan oleh organisasi secara internal, tetapi juga oleh masyarakat sebagai penerima layanan. de Geus et al., 2020 dalam dalam (Mauludin & Sari, 2024) menegaskan bahwa organisasi publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi swasta karena berinteraksi dengan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas. Perilaku ekstra peran pegawai berpotensi memberikan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, Jung & Moon (2024) menyatakan bahwa pegawai sektor publik yang memiliki keterlibatan dan dedikasi tinggi akan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan perilaku kewargaan organisasi, mengimplementasikan kebijakan secara efektif, serta menumbuhkan kepercayaan dan bekerja secara optimal terhadap institusi pemerintah.

Tabel 1.1 Peringkat Capaian Kepuasan Masyarakat OPD Kabupaten Pekalongan (2025)

No.	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Unit Layanan
1.	BKPSDM	90,91
2.	DPM PTSP	90,41
3.	Bapperida	89,95
4.	Dinas P3A dan PKKB	88,97
5.	Dinas Perhubungan	88,95
6.	Dinas Sosial	88,60
7.	Setda	87,83
8.	Dinas Kesehatan	87,81
9.	BPBD	87,26
10.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	86,99
11.	Dinas Koperasi dan UMKM Naker	86,87
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	86,53
13.	Satpol PP Damkar	85,75
14.	Dinas Pendidikan	85,40
15.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	85,01
16.	BPKD	84,92
17.	Dinas Komunikasi dan Informatika	84,87
18.	BPKD	83,00
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	84,87
20.	Dinas Perkim LH	84,81
21.	Inspektorat	84,01
22.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	82,99
23.	Dinas Kelautan dan Perikanan	81,17

Sumber: Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemkab. Pekalongan Tahun 2025

Berdasarkan pemeringkatan capaian kepuasan masyarakat terhadap organisasi perangkat daerah kabupaten pekalongan Pekalongan Tahun 2025 pada tabel 1.1 Dinas

Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kab. Pekalongan menempati urutan ke-20 dari 23 organisasi perangkat daerah di Kabupaten Pekalongan (Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemkab. Pekalongan, 2025). Berdasarkan permasalahan tersebut, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat tidak serta-merta dapat diartikan sebagai rendahnya perilaku kewargaan organisasi pegawai. Namun, kondisi tersebut dapat menjadi salah satu indikasi bahwa perilaku-perilaku sukarela yang mendukung efektivitas pelayanan masih perlu diperkuat. Beberapa aspek yang dinilai belum optimal oleh masyarakat, seperti penanganan dan tindak lanjut kritik serta saran, tata cara pelayanan, kemampuan, keahlian, keterampilan pegawai, serta sikap dan perilaku pegawai selama berinteraksi dengan masyarakat, tidak hanya menuntut pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan formal yang berlaku. Kondisi tersebut juga memerlukan adanya inisiatif untuk menindaklanjuti permasalahan masyarakat secara proaktif sebagai bentuk dari menjaga nama baik instansi.

Tabel 1.2 Capaian Nilai Unsur Pelayanan Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021-2025

Aspek Pelayanan	2021	2022	2023	2024	2025
Sikap dan Interaksi Pegawai	3,43	3,43	3,88	3,52	3,35
Respon Terhadap Pengaduan	3,27	3,27	2,80	3,58	3,22
Kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan	3,28	3,28	3,68	3,56	3,49

Sumber: Laporan SKM Dinas Perkim LH Kabupaten Pekalongan 2021-2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perkim LH Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2025 diketahui bahwa sikap dan interaksi pegawai, respon terhadap pengaduan, kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Selain nilai yang relatif rendah, hasil rekapitulasi kritik dan saran masyarakat juga menunjukkan adanya keluhan terkait petugas yang kurang komunikatif dalam menjelaskan prosedur pelayanan, pengaduan yang belum ditindaklanjuti secara optimal dan menyeluruh, serta informasi mengenai alur pelayanan yang dinilai belum jelas. Meskipun hasil SKM tidak secara langsung mengukur perilaku kewargaan organisasi, fenomena tersebut dapat menjadi indikasi awal bahwa perilaku kewargaan organisasi yang diberikan pegawai masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi.

Perilaku kewargaan organisasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas organisasi publik. Namun, perilaku tersebut belum tentu tumbuh secara optimal pada setiap pegawai. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, masih terdapat berbagai kondisi yang dapat menjadi indikasi bahwa perilaku ekstra peran pegawai perlu diperkuat. Salah satunya tercermin dari data capaian kepuasan masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan yang menunjukkan bahwa masyarakat masih memberikan penilaian yang belum optimal terhadap penanganan dan tindak lanjut

kritik serta saran, serta terhadap sikap dan perilaku pegawai selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 1.1 Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Sumber: (Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab Pekalongan, 2021-2025)

Berdasarkan data capaian kepuasan masyarakat pada gambar 1.1, masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap penanganan dan tindak lanjut pengaduan pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penanganan pengaduan masih memerlukan perhatian yang lebih cermat dan menyeluruh. Pengaduan masyarakat tidak hanya membutuhkan respons administratif, tetapi juga ketelitian dalam memahami substansi permasalahan, ketepatan dalam menentukan tindak lanjut, serta konsistensi dalam memastikan bahwa permasalahan tersebut terselesaikan dengan baik. Apabila hal tersebut belum terlaksana secara optimal, masyarakat dapat memandang bahwa keluhan yang mereka sampaikan belum

memperoleh penanganan yang serius sehingga memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 1.2 Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Sikap dan Perilaku Pegawai

Sumber: (Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab. Pekalongan, 2021-2025)

Berdasarkan data pada gambar 1.2, masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap sikap dan perilaku pegawai selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi pelayanan yang mencerminkan keramahan, kesopanan, dan penghargaan terhadap masyarakat belum sepenuhnya ditunjukkan secara konsisten. Padahal, masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari ketepatan prosedur atau kecepatan penyelesaian, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama menerima pelayanan. Kebiasaan sederhana seperti menerapkan budaya senyum, salam, sapa, sopan, dan santun merupakan bentuk perhatian yang dapat menciptakan rasa nyaman dan dihargai bagi masyarakat. Ketika praktik tersebut belum dilakukan secara merata, masyarakat dapat memandang bahwa

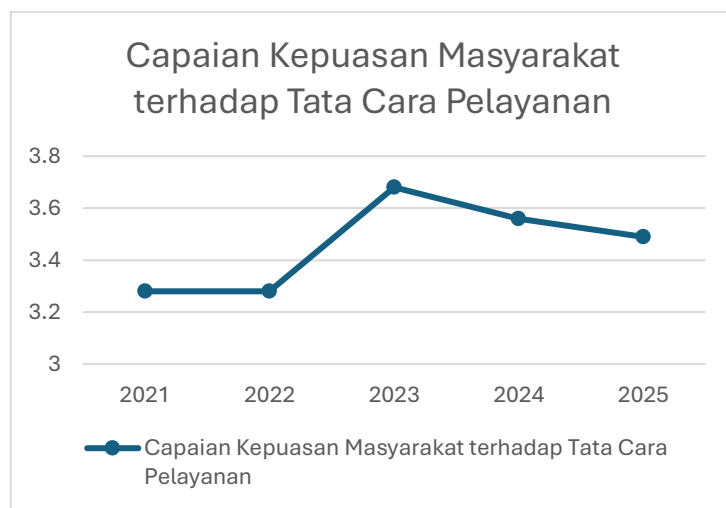
pelayanan yang diberikan masih kurang mencerminkan kepedulian terhadap kenyamanan dan hubungan baik dengan pengguna layanan. Kondisi ini mengisyaratkan pentingnya tumbuhnya kesediaan pegawai untuk secara sukarela menjaga sikap, komunikasi, dan perilaku yang dapat mencegah munculnya ketidaknyamanan maupun kesalahpahaman dalam interaksi pelayanan.

Kondisi tersebut tidak serta-merta diartikan sebagai rendahnya perilaku kewargaan organisasi pegawai. Namun, fenomena tersebut dapat mengindikasikan bahwa inisiatif pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan secara proaktif, kepedulian dalam memastikan permasalahan masyarakat memperoleh penyelesaian yang jelas, serta kesediaan untuk menjaga kualitas interaksi pelayanan melalui sikap yang ramah, sopan, dan menghargai masyarakat masih perlu ditingkatkan. Padahal, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menuntut pegawai untuk menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan formal, tetapi juga memerlukan kemauan untuk memberikan bantuan, menunjukkan kepedulian, serta mengerahkan upaya lebih demi terciptanya pelayanan yang memenuhi visi, misi, dan tujuan organisasi. Berbagai bentuk perilaku sukarela yang melampaui tuntutan pekerjaan formal tersebut merupakan karakteristik dari perilaku kewargaan organisasi.

Meskipun demikian, perilaku kewargaan organisasi tidak muncul secara spontan dalam diri pegawai. Perilaku tersebut diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkembang di dalam organisasi. Salah satu faktor yang berpotensi membentuk perilaku tersebut adalah budaya organisasi, yaitu nilai, keyakinan, dan kebiasaan kerja yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan berinteraksi di

lingkungan kerja. Budaya organisasi yang mampu mendorong keterlibatan, ketelitian, konsistensi, orientasi pada pencapaian hasil, serta stabilitas dalam pelaksanaan pekerjaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung tumbuhnya perilaku sukarela pegawai.

Berkaitan dengan hal tersebut, kondisi budaya organisasi yang berkembang dalam suatu instansi dapat tercermin dari bagaimana tata cara pelayanan dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai secara konsisten. Kejelasan prosedur dan keseragaman dalam penerapannya menjadi penting karena dapat memberikan pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat yang menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan. Adapun gambaran kondisi tersebut dapat dilihat berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan yang disajikan pada gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Cara Pelayanan

Sumber: (Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab. Pekalongan, 2021-2025)

Masih adanya masyarakat yang belum puas terhadap tata cara pelayanan pengelolaan sampah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan belum sepenuhnya mampu menghadirkan kepastian, keteraturan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakoptimalan dalam pengelolaan jadwal pengambilan sampah mengakibatkan masyarakat mengalami ketidakjelasan mengenai kapan pelayanan akan diberikan. Akibatnya, penumpukan sampah sering kali tidak dapat diantisipasi dengan baik dan berpotensi menimbulkan gangguan terhadap kebersihan lingkungan.

Permasalahan tersebut semakin kompleks ketika proses pengangkutan, pemilahan, dan pengelolaan sampah belum dilaksanakan secara seragam pada seluruh wilayah pelayanan. Kondisi ini dapat menyebabkan adanya perbedaan pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga sebagian masyarakat memperoleh pelayanan yang memadai, sementara sebagian lainnya merasa belum mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Dalam jangka panjang, keadaan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Lebih lanjut, belum optimalnya koordinasi antara tahapan pengumpulan sampah dengan pengelolaan lanjutan di Tempat Pembuangan Sementara (TPS) maupun Tempat Pembuangan Akhir (TPA) menunjukkan bahwa pelayanan persampahan belum dipandang sebagai satu kesatuan proses yang saling berkaitan. Budaya yang adaptif dan melibatkan pegawai memungkinkan organisasi lebih peka terhadap kebutuhan

publik dan lebih cepat melakukan perbaikan pelayanan (Denison & Mishra, 1995). Padahal, masyarakat menilai keberhasilan pelayanan dari hasil akhir yang mereka rasakan, yaitu lingkungan yang bersih, pengelolaan sampah yang tertib, serta pelayanan yang dapat diandalkan secara berkelanjutan. Dengan demikian, belum optimalnya tata cara pelayanan tersebut menunjukkan masih perlunya penguatan dalam menjaga keteraturan penyelenggaraan pelayanan, kesamaan pelaksanaan prosedur, serta pencapaian hasil pelayanan yang benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat.

Keberadaan nilai-nilai organisasi, aturan, dan kebiasaan kerja yang berkembang dalam organisasi tidak serta-merta menjamin bahwa setiap pegawai akan menerapkannya secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai-nilai organisasi yang telah dibangun perlu diinternalisasikan sehingga tidak hanya dipahami sebagai pedoman kerja, tetapi juga diterima sebagai bagian dari tanggung jawab pribadi dalam menjalankan peran sebagai aparatur pelayanan publik. Pegawai yang memiliki keterikatan terhadap organisasi cenderung menunjukkan kesediaan untuk menjaga nama baik organisasi, mematuhi nilai-nilai yang dianut organisasi, serta memberikan upaya terbaik demi tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya, apabila keterikatan tersebut belum terbentuk secara kuat, pegawai dapat lebih berorientasi pada pemenuhan kewajiban minimum tanpa disertai dorongan untuk memberikan kontribusi yang lebih besar bagi organisasi. Kondisi tersebut tampak dari hasil pengaduan pada Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perkim LH yang menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap informasi pengaduan yang belum disosialisasikan.

Berdasarkan data yang diperoleh pada gambar grafik 1. masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan belum optimalnya sosialisasi informasi pengaduan melalui berbagai media. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui secara jelas saluran pengaduan yang tersedia maupun tata cara penyampaian keluhan. Padahal, keterbukaan informasi merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang transparan dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan kesungguhan dan komitmen untuk memastikan bahwa informasi tidak hanya tersedia, tetapi juga dapat diakses secara luas melalui berbagai media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat. Melalui permasalahan tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi sangat penting dalam organisasi publik karena berkaitan dengan bagaimana pegawai menjalankan perannya dalam memenuhi tujuan pelayanan publik (Steijn & Leisink, 2006). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi kepada masyarakat tidak cukup hanya dilakukan melalui cara-cara yang bersifat rutin atau terbatas pada media tertentu. Diperlukan adanya upaya yang memastikan bahwa informasi dapat menjangkau berbagai kelompok masyarakat melalui berbagai sarana komunikasi yang mudah diakses. Upaya tersebut mencerminkan kemauan untuk melakukan lebih dari sekadar memenuhi kewajiban dasar, sehingga masyarakat benar-benar memperoleh haknya untuk mendapatkan informasi secara memadai.

Dari uraian di atas, maka pertanyaan ilmiah yang bisa diambil dari penelitian ini adalah, “Bagaimana pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan?”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis menguraikan identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Budaya senyum, salam, sopan, dan santun belum diterapkan secara menyeluruh, masih kurang mencerminkan kepedulian terhadap kenyamanan dan hubungan baik dengan pengguna pelayanan
2. Sistem pengaduan masyarakat yang tersedia belum sepenuhnya berfungsi sebagai saluran komunikasi yang responsif dan solutif
3. Informasi kanal pengaduan belum disosialisasikan
4. Kemampuan teknis belum merata dan belum ada *assesment* berkala
5. Sikap dan interaksi belum konsisten dan budaya pelayanan belum optimal
6. Prosedur pelayanan pelayanan masih belum konsisten dan terkadang ada ketidak jelasan alur

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi (X1) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?

2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi (X2) mempunyai terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi (X1) dan komitmen organisasi (X2) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang didapatkan di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh Budaya Organisasi (X1) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)
2. Menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi (X2) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)
3. Menganalisis pengaruh Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Secara khusus akan menganalisis bagaimana budaya organisasi dan komitmen organisasi memengaruhi perilaku kewargaan organisasi di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan. Diharapkan penelitian ini bermanfaat, memperluas pengetahuan serta wawasan bagi peneliti atas melaksanakan penelitian dan menyusun laporan hasil penelitian.

b. Bagi Instansi

Bagi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Rakyat dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan, untuk mengukur sejauh mana budaya organisasi dan komitmen organisasi berdampak pada perilaku kewargaan organisasi yang diharapkan instansi dan hasilnya menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi kebijakan serta melakukan pendekatan sosial antara pimpinan perusahaan dengan karyawan dengan tujuan utama meningkatkan perilaku kewargaan organisasi. .

1.4.2. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan bahan pertimbangan rujukan dalam penelitian yang akan datang berkenaan dengan budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi dari aspek administrasi publik.
- b. Menjelaskan bagaimana kepemimpinan dan komitmen individu dalam organisasi berkesinambungan dalam pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan mempengaruhi keberhasilan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

1.5. Kajian Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 *State of The Art*

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Zahreni, S., Simarmata, R., & Nainggolan, Y. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Keterikatan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA, 13(1), 34-43.	Untuk Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap keterikatan kerja (<i>work engagement</i>) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada pegawai.	Budaya Organisasi Dimensi Berdasarkan Dennison & Mishra (1995), yaitu involvement, consistency, adaptability, dan mission. Perilaku Kewargaan Organisasi menurut Robbins & Judge (2013), yaitu bersedia membantu orang lain, mau melakukan pekerjaan tambahan secara sukarela, berusaha menjauhi konflik yang tidak penting, respect terhadap peraturan yang ada, memberikan toleransi pada kendala pekerjaan. Keterikatan Kerja dimensi menurut Schaufeli & Bakker (2003), yaitu Vigor, Dedication, Absorption	Kuantitatif, Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja, 2) Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap OCB, 3) Keterikatan kerja meningkatkan OCB pegawai.
2.	Bakhtiar, M. R., Samsuri, A., & Saka, D. N. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior	Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior	Penelitian ini menggunakan teori Budaya Organisasi Dimensi menurut Stephen P. Robbins, yaitu 1) Innovation and Risk Taking, 2) Attention to Detail, 3) Outcome Orientation, 4) People	Kuantitatif, regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi, 2) Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi.

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	(Studi pada karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Dan Kantor Cabang Pembantu Blitar). Fenomena, 20(2), 392251.	pada karyawan Bank Jatim Syariah.	Orientation, 5) Team Orientation, 6) Aggressiveness, 7) Stability. Perilaku Kewargaan Organisasi dimensi menurut Dennis W. Organ, yaitu Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, Civic Virtue		Secara simultan motivasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.
3.	Fajriah, Y., Heslina, H., & Sari, L. T. (2026). Pengaruh Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Organizational Citizenship Behavior. Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis, 4(3), 420-437.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai melalui Perilaku Kewargaan Organisasi..	Penelitian ini menggunakan teori Robbins et al. (2017) menyatakan bahwa untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi diperlukan budaya organisasi yang kuat. Hal ini sejalan dengan penjelasan Organ (1988) yang menyebutkan bahwa budaya organisasi, iklim organisasi, serta persepsi terhadap support organisasi merupakan faktor krusial yang mempengaruhi munculnya perilaku kewargaan organisasi.	Kuantitatif, SEM-PLS	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Motivasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. 2) Budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. 3) Perilaku kewargaan organisasi memediasi pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.
4.	Zirzis, T. M. (2026). Peran Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior	Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai yayaan.	Penelitian ini menggunakan teori Budaya Organisasi menurut Robbins & Judge (2024) bisa diukur melalui: Innovation and Risk Taking, Attention to Detail, Outcome Orientation, People Orientation, Team Orientation,	Kuantitatif, regresi linear berganda	Temuan penelitian ini, yaitu: Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Budaya organisasi dan

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	<p>Pegawai pada Lembaga Yayasan.</p> <p>Journal of Contemporary Management Research.</p>		<p>Aggressiveness, Stability. Komitmen Organisasi berdasarkan Meyer & Allen (1990), yaitu Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment. Perilaku Kewargaan Organisasi menurut Organ (2014), yaitu Altruism, Courtesy, Conscientiousness, Sportsmanship, Civic Virtue.</p>		<p>komitmen organisasi secara simultan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi.</p>
5.	<p>Novitasari, N., & Yansahrita, Y. (2023).</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior.</p> <p>Jurnal AKTUAL, 21(1).</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Allen dan Mayer dalam Greenberg & Baron (2003) mengemukakan tiga dimensi komitmen organisasi. Pertama, komitmen afektif (affective commitment). Kedua, komitmen berkelanjutan.</p> <p>Menurut Organ dan Ryan (1994) perilaku kewargaan organisasi terdiri dari lima dimensi, yaitu mementingkan kepentingan orang lain (altruism), ketelitian (conscientiousness), sikap anggota organisasi yang bijak/baik (civic virtue), sikap</p>	<p>Kuantitatif korelasional</p>	<p>Temuan pada penelitian ini, yaitu variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel perilaku kewargaan organisasi Tata Usaha SMK Negeri 1 Semendawai Suku III, dengan koefisien sebesar -0.52 dan signifikan pada 0,625.</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			sportif (sportsmanship), dan rasa hormat (courtesy).		
6.	Nisa, R., Faridah, S., & Komalasari, S. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepribadian Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Jurnal Al-Husna, 3(3), 223-240.	Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan kepribadian terhadap perilaku kewargaan organisasi pada ASN di lingkungan kantor kementerian agama Kota Banjarmasin	Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Komitmen Organisasi menurut Meyer & Allen terdiri dari: Affective Commitment, Continuance Commitment, Normative Commitment. Kepribadian indikator menurut McCrae & Costa dalam (Feist, dkk., 2017), yaitu: Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness, Neuroticism. Perilaku kewargaan organisasi berdasarkan Organ, yaitu Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, Civic Virtue.	Kuantitatif, regresi linear berganda	Temuan penelitian ini, yaitu komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Kepribadian berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi. Kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.
7.	Demak, A. P. K., Hasyim, A. W., & Sabuhari, R. (2026). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai melalui perilaku kewargaan organisasi pada pegawai sekretariat daerah	Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kinerja pegawai yaitu hasil yang dicapai individu dalam tenggat waktu tertentu sesuai dengan keahlian, tanggung jawab, dan usaha yang	Kuantitatif, metode Partial Least Square (PLS) menggunakan Smart PLS.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, dalam artian pegawai yang memiliki

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	<p>Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Tengah.</p> <p>EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 5(3), 3245-3260.</p>	Kabupaten Halmahera Tengah.	<p>dilaksanakan (Rivai, 2014; Kasmir, 2016; Mangkunegara, 2017). Perilaku Kewargaan Organisasi mencakup perilaku membantu, ketaatan pada aturan, sportivitas, serta kesediaan menjalankan tugas lebih demi mendorong kinerja organisasi (Organ, 2006; Aldag & Resckhe, 1997). Komitmen organisasi memperlihatkan taraf identifikasi dan keikutsertaan karyawan terhadap organisasi, serta kemauan untuk bertahan sebagai anggota di dalamnya (Luthans dalam Wibowo, 2014; Robbins & Judge, 2010; Mowday et al., 1982).</p>		<p>komitmen tinggi terhadap organisasi menunjukkan perilaku sukarela di luar kewajiban formalnya.</p>
8.	<p>Sihombing, A., Amrico, F., & Saputra, E. M. (2023).</p> <p>Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB) Pegawai.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi Pegawai.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Alizadeh (2012) terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi pegawai, diantaranya</p>	<p>Kuantitatif <i>explanatory research</i>, Sampel jenuh, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi</p>	<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa komitmen Organisasi sudah dengan baik untuk berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Komitmen Organisasi secara parsial</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	Journal of Innovation Research and Knowledge, 2(10), 3901-3906.		<p>adalah kejelasan peraturan, kepemimpinan, komitmen organisasi, keadilan organisasi, dan sifat setiap individu.</p> <p>Komitmen organisasi menurut (Allen & Meyer, 2013) menjabarkan bahwa terdapat tiga dimensi komitmen antara lain: (1) Komitmen Afektif; (2) Komitmen Normatif; dan (3) Komitmen Kontinuan (berkelanjutan).</p>		berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini berarti adanya Komitmen Organisasi yang baik serta dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.
9.	<p>Yuliana, E., Abdillah, M. R., Oemar, F., Anita, R., & Ulfah, R. K. (2022).</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi Hofstede Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Mediasi Persepsi Politik Organisasi.</p> <p>JMBT (Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan), 4(2), 76-86.</p>	<p>Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis Untuk mengetahui apakah budaya organisasi mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi karyawan dengan mediasi persepsi politik organisasi.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel budaya organisasi diukur melalui item pertanyaan yang diadopsi dari Hofstede (1980). Variabel ini terdiri dari lima dimensi yaitu (Hofstede, 1983): 1) power distance; 2) uncertainty avoidance; (3) individualism vs collectivism; 4) long-term orientation; dan 5) masculinity vs femininity. Selanjutnya, variabel perilaku kewargaan</p>	Kuantitatif, SEM-PLS	<p>Temuan dalam penelitian ini, yaitu 1) individualism vs collectivism merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap persepsi politik organisasi dan (2) individualism vs collectivism merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap perilaku kewargaan organisasi.</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			<p>organisasi diukur dengan item pertanyaan yang diadopsi dari Podsakoff et al (2009). Sementara itu, variabel persepsi politik organisasi dalam penelitian ini diukur melalui item yang diadopsi dari Ferris et al (1989).</p>		
10.	<p>Serpian, S. (2021). Peran Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 8(1), 100-106.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Budaya organisasi berdasarkan Robbins (2002: 279) terdapat 8 dimensi budaya organisasi, yaitu : Inovasi, keberanian mengambil risiko, Perhatian pada detail, Orientasi pada hasil, Orientasi pada proses, Orientasi pada tim, Agresivitas, Stabilitas. Perilaku kewargaan organisasi berdasarkan Greenberg (2005: 227), yaitu sikap membantu, kesadaran, moral yang tinggi kepada organisasi, sportivitas, sopan santun. Komitmen organisasi berdasarkan Meyer dan</p>	<p>Kuantitatif, <i>path analysis</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat dampak tidak langsung antara budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Allen (1991) komitmen afektif, komitmen normatif, komitmen berkelanjutan.		
11.	<p>Siswadi, Y., Jufrizen, J., Saripuddin, J., Farisi, S., & Sari, M. (2023).</p> <p>Organizational culture and organizational citizenship behavior: The mediating role of learning organizations and organizational commitment.</p> <p>Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, 16(1), 73-82.</p>	<p>Penelitian bertujuan untuk menganalisis model perilaku kewargaan organisasi yang dibangun berdasarkan budaya organisasi dengan peran mediasi learning organization dan komitmen organisasi pada dosen tetap perguruan tinggi swasta di Sumatera Utara.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu</p> <p>1) Budaya organisasi menggunakan teori Denison (1990) Indikator yang digunakan: Involvement, Consistency, Adaptability, dan Mission.</p> <p>2) Komitmen organisasi menggunakan teori Meyer & Allen (1991) Dimensinya terdiri dari: Affective Commitment (ikatan emosional), Continuance Commitment (pertimbangan biaya-manfaat jika keluar organisasi), dan Normative Commitment (rasa kewajiban untuk tetap menjadi anggota organisasi).</p> <p>3) Perilaku Kewargaan Organisasi menggunakan teori Organ (1988) Dimensinya meliputi:</p>	<p>Kuantitatif.</p> <p>Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Maximum Likelihood Estimate (MLE).</p>	<p>1) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. 2) Learning organization berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. 3) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. 4) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. 5) Learning organization berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. 6) Learning organization memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. 7) Komitmen organisasi memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue. 4) Learning Organization menggunakan teori Senge (1990) Dimensinya meliputi: Personal Mastery, Mental Models, Shared Vision, Team Learning, dan Systems Thinking.		Bahwa budaya organisasi yang kuat mampu meningkatkan perilaku kewargaan organisasi baik secara langsung maupun melalui peningkatan learning organization dan komitmen organisasi.
12.	Khan, S. K., Memon, M. A., Cheing, A., & Ting, H. (2021). Organizational citizenship behaviour and the mediating role of organizational commitment: a study of private universities. International Journal of Business and Society, 22(1), 14-32.	Studi ini bertujuan untuk melanjutkan investigasi komitmen organisasi dan peran mediasi yang dimilikinya, karena merupakan salah satu komponen terpenting dalam memahami perilaku organisasi.	Budaya organisasi menggunakan teori Denison (1990): involvement, consistency, adaptability, mission. Komitmen organisasi menggunakan Meyer & Allen (1991): affective, continuance, normative commitment. perilaku kewargaan menggunakan Organ (1988): altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy, sportsmanship.	Kuantitatif, Structur Equation Modelling Smart Partial Least Square (Smart-PLS 3.0)	Temuan dalam penelitian ini, yaitu budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewargaan organisasi; komitmen organisasi menjadi mediator kuat terhadap perilaku kewargaan. Selain itu, hasil analisis mediasi menyoroti bahwa komitmen organisasi secara signifikan memediasi hubungan yang dihipotesiskan.
13.	Novianti, KR (2021).	Penelitian ini bertujuan untuk untuk	Komitmen organisasi menggunakan teori Meyer	Kuantitatif, Structur Equation	Temuan penelitian, menunjukkan bahwa

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	Does Organizational Commitment Matter? Linking Transformational Leadership with Organizational Citizenship Behavior. Jurnal Aplikasi Manajemen , 19 (2), 335-345	mengidentifikasi dimensi komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif untuk memediasi kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewargaan organisasi pada tenaga penjualan sektor perbankan di Malang, Jawa Timur.	& Allen (1991): affective commitment, continuance commitment, normative commitment. Perilaku kewargaan organisasi menggunakan teori Organ (1988): altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue. Transformational leadership menggunakan teori Bass & Avolio (1994): idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, individualized consideration.	Modelling Smart Partial Least Square (Smart-PLS)	komitmen afektif merupakan prediktor terbaik dalam memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewargaan organisasi.. Sebaliknya, komitmen berkelanjutan dan normatif memiliki pengaruh yang tidak signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku kewargaan organisasi. .
14.	Amelia, D., & Febriantina, S. (2022). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL JUSTICE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENTS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT SMK YAYASAN PGRI	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, keadilan organisasi, dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.	Indikator perilaku kewargaan organisasi menggunakan instrumen penelitian Somech & Ohayon (2020), Vigoda Gadot & Drory (2010), Mangadu (2015). Indikator Budaya Organisasi menggunakan instrumen penelitian dari Wallach (1983), Burhanuddin (2019), Aranki et al., (2019). Indikator	Kuantitatif, Structural Equation Modeling (SEM) Smart PLS 3.0	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi, keadilan organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	JAKARTA TIMUR TEACHERS. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, dan Akuntansi, 3(1), 196-206.		Komitmen Organisasi menggunakan instrumen penelitian dari Meyer & Allen (1991), Mehboob Ul Hassan (2016), Samancioglu et al., (2019).		
15.	Solikhin, A., Triatmanto, B., & Supriadi, B. (2021). Organizational Commitment And Citizenship Behavior's Organizational To Mediate The Influence of Organizational Culture On The Performance of Sahid Group Hotel Employees In Solo Indonesia. International Journal of Economics and Management Studies, 8(7), 48-58.	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi, perilaku kewargaan organisasi, dan kinerja karyawan Grup Hotel Sahid di Kota Surakarta, serta untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasi dan perilaku kewargaan organisasi.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu indikator Budaya Organisasi berdasarkan Denison dan Mirsha (1995), yaitu: 1) Partisipasi, 2) Konsistensi, 3) Adaptasi, 4) Misi Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi menurut Organ & Konovsky (1989:298) terdiri dari 5 dimensi, yaitu: 1) Altruism, 2) Civic virtue, 3) Conscientiousness, 4) Courtesy, 5) Sportmanship.	Kuantitatif, Structural Equation Modeling (SEM).	Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan perilaku kewargaan organisasi; Perilaku kewargaan organisasi dan komitmen organisasi memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini memiliki kesamaan substansial dengan sejumlah penelitian terdahulu, khususnya dalam hal fokus kajian terhadap variabel budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pemerintah maupun swasta. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu umumnya menggunakan analisis regresi linear, korelasi Pearson, maupun Structural Equation Modeling (SEM) dalam menguji hubungan antarvariabel. Selain itu, objek penelitian yang digunakan juga lebih banyak berfokus pada perusahaan swasta, rumah sakit, maupun instansi pelayanan umum lainnya.

Penelitian ini memiliki perbedaan dan kebaruan dibandingkan penelitian sebelumnya, baik dari aspek objek penelitian, teknik pengambilan sampel, maupun metode analisis data yang digunakan. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Lingkungan Hidup (Perkim LH) Kabupaten Pekalongan yang belum pernah dijadikan objek penelitian terkait perilaku kewargaan organisasi. Fokus penelitian pada instansi pemerintahan daerah memberikan gambaran empiris mengenai perilaku kewargaan organisasi dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

Selain itu, penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 143 pegawai dengan jumlah sampel 85 responden yang ditentukan menggunakan rumus Isaac dan Michael. Penggunaan rumus Isaac dan Michael menjadi salah satu pembeda karena sebagian penelitian terdahulu lebih dominan menggunakan teknik Slovin ataupun sensus dalam menentukan jumlah sampel penelitian.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada pendekatan analisis data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *Crosstab*, Kendall Tau-b, Konkordansi Kendall W untuk melihat kekuatan dan arah hubungan, keselarasan/kesepakatan, serta besarnya pengaruh antarvariabel penelitian yang dikombinasikan dengan penggunaan koefisien determinasi. Penggunaan kombinasi analisis nonparametrik tersebut masih relatif jarang digunakan dalam penelitian perilaku kewargaan organisasi, karena penelitian sebelumnya umumnya menggunakan analisis parametrik seperti regresi linear berganda atau SEM.

Selain itu, dalam pengujian instrumen penelitian, penelitian ini menggunakan korelasi Spearman Rank sebagai teknik uji validitas item. Penggunaan uji validitas Spearman dipilih karena data penelitian bersifat ordinal yang berasal dari skala Likert, sehingga lebih sesuai digunakan dalam penelitian ini dibandingkan uji validitas Pearson yang lebih umum digunakan pada penelitian terdahulu.

Penelitian ini juga memiliki perbedaan yang terletak pada pengembangan model konseptual yang mengintegrasikan budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah membahas budaya organisasi dan komitmen organisasi. Namun, umumnya penelitian-penelitian tersebut menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau hanya menguji hubungan langsung antara budaya organisasi atau komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian ini, komitmen organisasi tidak diposisikan sebagai variabel mediasi,

melainkan sebagai variabel independen kedua yang dianalisis bersama budaya organisasi untuk melihat pengaruh simultannya terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru mengenai hubungan budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada pegawai instansi pemerintah, sekaligus memperkaya pengembangan metode analisis kuantitatif dalam penelitian bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi.

1.5.2 Administrasi Publik

Secara umum, gagasan administrasi publik di Indonesia bukanlah hal baru sebab sudah ada sejak lama, para ahli sekarang menyebutnya sebagai administrasi negara. Dengan cara yang sama, buku-buku asing seperti "*Public Administration*" diganti dengan "Administrasi Negara". Administrasi publik, sebagaimana didefinisikan oleh Chandler & Plano dalam (Keban, 2004:3), ialah proses pengorganisasian serta koordinasi sumber daya dan personel publik guna merancang, melaksanakan, serta mengatur kebijakan publik. Administrasi publik, berdasar pada pendapat Chandler & Plano, ialah perpaduan seni dan ilmu (*art and science*) pengetahuan dengan tujuan mengelola urusan publik dan menyelesaikan berbagai tanggung jawab yang diberikan. Tujuan dari ilmu administrasi publik adalah untuk menggunakan inovasi, khususnya di bidang keuangan, SDM, serta organisasi, untuk mengatasi masalah-masalah

kemasyarakatan. Administrasi publik berdasar pada Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock, dan Louis W. Koenig, 1960 dalam (Anugrah, 2025) adalah penggunaan otoritas politik yang dimiliki oleh pemerintah. Pfiffner & Robert, 1960 dalam (Rodiyah et al., 2021) mengartikan administrasi publik menjadi (1) melaksanakan keputusan yang dibuat badan perwakilan politik mengenai kebijakan pemerintah dan (2) mengkoordinasikan kegiatan individu serta kelompok guna melaksanakan keputusan tersebut. Hal ini mencakup pekerjaan pemerintahan sehari-hari, (3) proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, keterampilan pengarahan, dan berbagai metode yang memberikan arahan dan tujuan pada upaya sejumlah orang. Berdasar pada Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro, 1970:21 dalam (Anugrah, 2025) Administrasi publik ialah sebagai berikut: (1) Kerja sama antar kelompok pada lingkungan.pemerintahan, (2) terdiri dari tiga cabang pemerintahan: legislatif, eksekutif, serta.interaksinya, (3) terlibat dalam politik dan mempunyai pengaruh signifikan dalam.menentukan kebijakan pemerintah, (4) Terlibat dalam memberikan pelayanan kepada.masyarakat secara erat dengan organisasi swasta dan masyarakat, dan (5) Administrasi publik didefinisikan secara beragam oleh Dwight Waldo, 1971 dalam (Rahman, 2017) sebagai penyelenggaraan dan pengorganisasian masyarakat dan fasilitas untuk mencapai tujuan pemerintahan.

1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik

Tabel 1.4 Paradigma Administrasi Publik

Aspek	Old Public Administration (OPA)	New Public Management (NPM)	New Public Service (NPS)	Governance
Landasan Teori	Berpijak pada teori politik dan administrasi klasik.	Berlandaskan teori ekonomi dan manajemen sektor swasta.	Berdasarkan teori demokrasi dan partisipasi masyarakat.	Berbasis teori jaringan dan kolaborasi antaraktor.
Pandangan terhadap Perilaku Manusia	Menekankan rasionalitas administratif, di mana aparatur bekerja sesuai aturan dan prosedur birokrasi.	Menekankan rasionalitas ekonomi dan efisiensi individu dalam bekerja.	Menekankan tindakan strategis, nilai demokrasi, dan kepentingan bersama.	Menekankan rasionalitas kolaboratif, partisipatif, dan musyawarah bersama.
Konsep Kepentingan Publik	Kepentingan publik ditetapkan melalui proses politik dan aturan hukum.	Kepentingan publik dipandang sebagai kumpulan kepentingan individu.	Kepentingan publik diperoleh melalui dialog dan kesepakatan bersama masyarakat.	Kepentingan publik dibangun secara kolektif melalui partisipasi berbagai pihak.
Peran Pemerintah	Bertindak sebagai pengendali dan pelaksana utama kebijakan.	Berperan sebagai pengarah (<i>steering</i>) dalam pelayanan publik.	Berfungsi sebagai pelayan masyarakat (<i>serving citizens</i>).	Berperan sebagai fasilitator dan koordinator antaraktor.
Orientasi Pelayanan Publik	Berorientasi pada masyarakat sebagai klien negara dan konstituen.	Berorientasi pada pelanggan (<i>customer oriented</i>).	Berorientasi pada warga negara (<i>citizen oriented</i>).	Berorientasi pada masyarakat secara luas dan partisipatif.

Aspek	Old Public Administration (OPA)	New Public Management (NPM)	New Public Service (NPS)	Governance
Struktur Organisasi	Bersifat birokratis, hierarkis, dan terpusat.	Lebih fleksibel dan terdesentralisasi dengan kontrol manajerial.	Mengedepankan kepemimpinan kolaboratif dan kerja sama lintas pihak.	Berbentuk jaringan kerja yang fleksibel, nonhierarkis, dan lintas sektor.
Mekanisme Pencapaian Tujuan	Dilaksanakan melalui program pemerintah dan pengendalian birokrasi.	Dilakukan melalui pengukuran kinerja, kompetisi, dan sistem insentif.	Dicapai melalui kemitraan pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.	Dicapai melalui kolaborasi multiaktor dan partisipasi publik.

Sumber: (Denhardt & Denhardt, 2007; Pasolong, 2019)

Paradigma *governance* memandang bahwa keberhasilan organisasi, khususnya organisasi sektor publik, tidak hanya ditentukan oleh struktur birokrasi, aturan formal, dan mekanisme pengendalian, tetapi juga oleh kualitas interaksi, kolaborasi, partisipasi, serta komitmen sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, dan kerja sama memerlukan dukungan perilaku individu yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan berorientasi pada kepentingan organisasi maupun masyarakat.

Salah satu perilaku yang mendukung terwujudnya prinsip-prinsip tersebut adalah Perilaku Kewargaan Organisasi yang merupakan perilaku sukarela dilakukan pegawai di luar tuntutan tugas formal untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Perilaku seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi,

menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan melaksanakan tugas melebihi standar yang ditetapkan sejalan dengan nilai-nilai dalam paradigma governance. Dengan demikian, perilaku ini berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat penerapan tata kelola organisasi yang efektif serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5.3. Manajemen Publik

Manajemen publik adalah proses strategis yang melibatkan penerapan prinsip-prinsip manajemen, seperti artikulasi fungsi formulasi kebijakan strategis, penataan struktural, pengondisian kepemimpinan, serta evaluasi komprehensif di lingkungan institusi pemerintahan maupun sektor ketiga. Kerja manajerial ini diorientasikan pada pengalokasian modal publik secara berdaya guna, tepat sasaran, dan bernilai akuntabilitas tinggi demi mengakselerasi kemaslahatan serta taraf hidup konstituen sosial. Fokus utama dari disiplin ini bukan sekadar mengejar profitabilitas, melainkan mengoptimalkan pelayanan publik, mendesain tatanan haluan publik yang tanggap terhadap tuntutan kebutuhan riil konstituen, sekaligus menggaransi bahwa seluruh hasil diskresi kelembagaan ditopang oleh fondasi pengakuan kepatuhan yang akuntabel. Pembahasan yang paling mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan di dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan

kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama halnya dengan manajemen birokrasi.

Menurut Nor Ghofur, 2014 dalam (Fauzan, 2023) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel dalam (Keban, 2004:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85), manajemen publik berbeda dari sekadar penerapan prinsip ilmiah dalam manajemen, meskipun banyak terpengaruh oleh pendekatan tersebut. Manajemen publik juga tidak bisa disamakan dengan analisis kebijakan, dan bukan pula administrasi publik biasa. Pendekatan ini lahir dari ketegangan antara orientasi politik dan kebijakan. Lebih tepatnya, manajemen publik merupakan studi lintas disiplin yang membahas aspek-aspek umum organisasi, sekaligus perpaduan antara fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengendalian) dengan berbagai unsur lain seperti SDM, keuangan, sarana fisik, informasi, dan politik.

Wilson dalam (Harbani, 2007:96) menetapkan empat prinsip dasar manajemen publik, yaitu: 1) lokasi utama organisasi publik berada di

lingkungan pemerintahan, 2) fokus utama pada fungsi eksekutif, 3) kunci peningkatan kemampuan administrasi adalah pencarian prinsip serta teknik manajemen yang lebih efektif, 4) metode perbandingan dijadikan sebagai pendekatan studi untuk mengembangkan bidang administrasi publik.

1.5.4 Perilaku Organisasi

Ada beberapa pengertian mengenai perilaku organisasi yang disampaikan oleh beberapa ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Thoha, 2007:5 dalam (Karina & Miyono, 2024) Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu.
2. Menurut Hanggraeni, 2011 dalam (Rossa, 2025) Perilaku organisasi adalah disiplin ilmu yang mengkaji bagaimana faktor individu, kumpulan orang, serta sistem tatanan mempengaruhi tindakan anggota organisasi, dengan tujuan menerapkan temuan tersebut untuk mendongkrak kinerja organisasi.
3. Perilaku organisasi adalah bidang ilmu yang menelusuri efek dari unsur personal, kolektif, dan kerangka kerja organisasi terhadap tindakan para anggotanya, demi memanfaatkan pemahaman tersebut untuk memaksimalkan keberhasilan organisasi. (Robbins, 2013).

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat dirumuskan bahwa perilaku organisasi merupakan cabang ilmu yang menyoroti pola tindakan, rutinitas, etos kerja, serta berbagai perubahan akibat keterlibatan seseorang dalam sebuah institusi. Ruang lingkungannya mencakup interaksi dinamis individu pada tataran intrapersonal (refleksi diri) maupun manifestasi relasi interpersonal yang dibangun bersama entitas sosial lainnya, dengan institusi tempatnya bernaung, serta dengan lingkungan sekitarnya. Pada intinya, hampir seluruh aktivitas kelembagaan terkait langsung dengan unsur manusia. Karena itu, kualitas pengelolaan sumber daya manusia dapat menjadi indikator kemajuan atau kemunduran suatu organisasi.

Sebagai bidang ilmu lintas disiplin, domain ini mengonseptualisasikan bagaimana dinamika personal, kolektif, beserta tatanan sistemik memengaruhi pola tindakan di internal kelembagaan, di mana capaian pemahaman tersebut diorientasikan demi mengoptimalkan performa instansi secara menyeluruh. Bidang ini menganalisis berbagai elemen seperti kepribadian, kepemimpinan, motivasi, komunikasi, dinamika tim, dan budaya kerja. Pemahaman tentang perilaku organisasi membantu manajer memprediksi dan mengelola perilaku karyawan, sehingga mampu mengonstruksi stimulasi ekosistem profesional yang berorientasi pada pencapaian performa maksimal, mengurangi konflik, serta mendorong inovasi dan adaptasi terhadap perubahan. Dalam konteks dunia kerja, kajian perilaku organisasi memiliki sejumlah ciri khas yang

menjadi lazim penerapannya, meliputi: ekosistem kelembagaan beserta para pihak yang berkepentingan, nilai-nilai luhur yang tumbuh dan dipelihara bersama dalam institusi, serta keberagaman latar belakang anggota organisasi.

Dalam kajian perilaku organisasi, terdapat kemungkinan menguntungkan maupun risiko. Dinamika dunia usaha yang bergerak cepat menimbulkan berbagai persoalan baru bagi pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Adapun persoalan-persoalan yang muncul antara lain: keterbatasan kondisi perekonomian, perluasan pasar tanpa batas wilayah, beragamnya latar belakang sumber daya manusia, peningkatan kapasitas profesional pekerja, upaya mendorong pembaruan dan penyesuaian terhadap perubahan, Harmonisasi antara domain domestik individu dengan eskalasi ekspektasi profesional, yang diiringi oleh konsistensi perilaku berbasis kaidah etik, merupakan representasi substansial dalam kajian perilaku keorganisasian. Struktur epistemologis dari *organizational behavior* memetakan dinamika ini ke dalam sistem tripartit variabel mencakup elemen masukan (*input*), operasionalisasi sistem (*process*), serta capaian kinerja (*outcome*). Ketiga variabel tersebut dianalisis secara berjenjang melalui tiga level taksonomi eksistensial, yang bergerak secara simultan mulai dari level individual, dinamika kelompok (*group*), hingga makro kelembagaan (*organizational*).

1. Masukan (*inputs*). Unsur masukan adalah kondisi yang disiapkan sebelum interaksi kerja berlangsung, yang akan menjadi landasan bagi

berlangsungnya berbagai rangkaian kegiatan. Unsur ini ditetapkan terlebih dahulu, sebelum terjalin hubungan antarindividu dalam lingkungan kerja. Cakupan dari unsur ini meliputi keberagaman anggota, sifat dasar kepribadian, kerangka susunan organisasi, serta nilai-nilai kebersamaan yang tumbuh di dalam institusi.

2. Proses (*processes*). Unsur proses adalah serangkaian tindakan serta keputusan yang dihasilkan oleh perorangan, kelompok, maupun institusi secara keseluruhan. Cakupan dari unsur ini meliputi kondisi perasaan, dorongan dari dalam diri, cara pandang terhadap situasi, pengambilan keputusan, kewenangan beserta kepemimpinan, serta pengelolaan sumber daya manusia.
3. Keluaran (*outcomes*). Keluaran (*outcomes*) merupakan hasil akhir. Beberapa bentuk keluaran dari perilaku organisasi, sebagai berikut:
 - a. Sikap dan tekanan batin merupakan dua unsur penting dalam perilaku organisasi. Sikap adalah kecenderungan memberikan nilai baik atau buruk terhadap suatu hal, seseorang, ataupun peristiwa tertentu. Sementara itu, tekanan batin adalah keadaan kejiwaan yang terasa tidak nyaman sebagai dampak dari desakan-desakan yang berasal dari lingkungan sekitar.
 - b. Kinerja tugas (*Task performance*), yaitu ukuran seberapa baik dan hemat suatu pekerjaan diselesaikan.

- c. Kewargaan (*citizenship*), yaitu sikap dan perbuatan sukarela yang melampaui tugas pokok, demi menciptakan suasana sosial dan batin yang mendukung.
- d. Kelekatan grup (*group cohesion*) yaitu, sejauh mana kelompok saling mendukung dan menghormati hasil kerja masing-masing.

1.5.5. Teori Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Organ et al., (2006) peningkatan perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Titisari (2014) mengidentifikasi tujuh faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi, yaitu: 1) kepuasan kerja, 2) komitmen organisasi, 3) kepribadian, 4) kepemimpinan, 5) kualitas hubungan atasan-bawahan, 6) iklim organisasi, 7) budaya organisasi.

1.5.6. Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku sukarela individu yang dilakukan di luar tugas formal yang telah ditetapkan organisasi, namun tetap memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi. Organ (1988) dalam (Khaerunisah et al., 2021) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individual yang bersifat sukarela, yang tidak secara langsung diakui dalam sistem penghargaan formal organisasi, tetapi mampu

meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Robbins dan Judge (2017) dalam (Putri & Susetyo, 2021) menjelaskan bahwa perilaku kewargaan organisasi mencerminkan perilaku pilihan karyawan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal, tetapi mendukung lingkungan sosial dan psikologis organisasi. Podsakoff et al., (2000) menjelaskan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku individual yang bersifat sukarela, tidak secara langsung memperoleh penghargaan formal dari organisasi, tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Perilaku kewargaan organisasi meliputi perilaku membantu rekan kerja, menjaga sportivitas, kepatuhan terhadap aturan organisasi, serta partisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Perilaku tersebut dipandang penting karena dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi melalui kontribusi pegawai di luar tugas formalnya.

Kurniawan dan Hidayanti (2021) menyatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku *extra-role* yang dilakukan pegawai secara sukarela untuk membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Perilaku ini ditunjukkan melalui kesediaan membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja yang baik, serta melaksanakan pekerjaan melebihi standar yang ditetapkan organisasi. Hasyim dan Palupiningdyah (2021) menambahkan bahwa perilaku kewargaan organisasi mencerminkan kontribusi positif pegawai yang dilakukan tanpa paksaan demi mendukung

keberlangsungan dan efektivitas organisasi. Perilaku tersebut meliputi kepedulian terhadap rekan kerja, kepatuhan terhadap aturan organisasi, serta partisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Mahardita dan Noermijati (2023) mendefinisikan perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individu yang dilakukan secara sukarela untuk membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif, meskipun perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan formal pegawai.

Soelton et al., (2021) menegaskan bahwa perilaku kewargaan organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi karena perilaku tersebut mencerminkan kepedulian, komitmen, dan keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Suranata et al., (2021) juga menyebutkan bahwa perilaku kewargaan organisasi berperan dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Dengan demikian, perilaku kewargaan organisasi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas formal, tetapi juga pada kontribusi sukarela yang dapat meningkatkan efisiensi, keharmonisan, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat dipahami bahwa perilaku kewargaan organisasi terbentuk dari perilaku sukarela karyawan yang melampaui tuntutan pekerjaan formal demi mendukung efektivitas organisasi. Perilaku kewargaan organisasi tercermin melalui sikap saling membantu,

loyalitas, kepatuhan, sportivitas, dan partisipasi aktif dalam organisasi. Semakin tinggi perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki pegawai, maka semakin besar pula kontribusi positif yang diberikan terhadap terciptanya lingkungan kerja yang efektif, harmonis, dan produktif.

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yang pertama, yaitu menurut Organ (1988) terdiri dari lima indikator, yaitu perilaku membantu (*altruism*), kesadaran dan kepatuhan (*conscientiousness*), sportivitas (*sportsmanship*), menghargai dan kesopanan (*courtesy*), dan partisipasi terhadap organisasi (*civic virtue*). Perilaku kewargaan organisasi dapat diukur berdasarkan perilaku membantu, sportivitas, loyalitas terhadap organisasi, kepatuhan terhadap organisasi, partisipasi terhadap organisasi, pengembangan diri (Robbins & Judge, 2013). Selain itu, Podsakoff et al., (2000) mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi bisa diukur berdasarkan, yaitu perilaku membantu (*helping behavior*), sportivitas (*sportsmanship*), loyalitas terhadap organisasi (*organizational loyalty*), kepatuhan terhadap organisasi (*organizational compliance*), inisiatif individu (*individual initiative*), partisipasi terhadap organisasi (*civic virtue*).

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkan, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel perilaku kewargaan organisasi pada penelitian ini yaitu menggunakan gabungan dari Organ (1988) dan Podsakoff et al., (2000), sebagai berikut:

1. Perilaku Menolong (*Altruism*), yaitu perilaku sukarela pegawai dalam membantu rekan kerja maupun pengguna layanan yang mengalami kesulitan tanpa mengharapkan imbalan formal dari organisasi. Menurut , perilaku altruism tercermin melalui kesediaan pegawai untuk membantu menyelesaikan permasalahan pekerjaan, memberikan bantuan ketika dibutuhkan, serta memastikan proses pelayanan tetap berjalan dengan baik. Perilaku ini dapat ditunjukkan melalui upaya pegawai untuk menjaga kehadirannya agar dapat memberikan bantuan ketika dibutuhkan, kesediaan membantu orang lain terkait kepentingannya, serta memastikan semua pihak memenuhi keperluannya.
2. Kesadaran dan Kepatuhan (*Conscientiousness*), yaitu perilaku pegawai yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab melebihi standar minimum yang telah ditetapkan organisasi. *Conscientiousness* mencerminkan tingkat kedisiplinan, kepatuhan terhadap aturan, penggunaan waktu kerja secara efektif, serta kesungguhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa harus selalu diawasi. Dalam penelitian ini, indikator *conscientiousness* tercermin melalui perilaku pegawai yang tetap menjalankan tanggung jawab sesuai peraturan meskipun tidak diawasi, menyelesaikan tugas sesuai prosedur dan waktu yang ditetapkan, serta berusaha datang dan memulai tugasnya tepat waktu sesuai ketentuan.
3. Sportivitas (*Sportmanship*), yaitu sikap toleran pegawai terhadap kondisi organisasi yang kurang ideal tanpa banyak mengeluh ataupun memperbesar

masalah yang terjadi. *Sportsmanship* menunjukkan kemampuan individu untuk tetap menjaga sikap positif dan profesional dalam menghadapi berbagai kondisi kerja yang kurang mendukung. Indikator ini tercermin melalui perilaku pegawai yang tetap berusaha memberikan pelayanan optimal sesuai SOP walaupun terkendala sarana atau kondisi kerja kurang mendukung, tidak mudah mengeluh ketika menghadapi peningkatan tugas, serta tetap memberikan hasil kerja dengan baik meskipun menghadapi keluhan.

4. Kesopanan dan Menghargai Orang Lain (*courtesy*), yaitu perilaku menjaga hubungan baik dengan orang lain melalui komunikasi yang sopan, saling menghargai, serta berusaha mencegah timbulnya konflik dalam organisasi maupun dengan orang lain. *Courtesy* berkaitan dengan tindakan pegawai dalam menjaga hubungan interpersonal agar tidak menimbulkan kesalahpahaman maupun permasalahan yang dapat menghambat pekerjaan, tercermin melalui upaya pegawai untuk menghindari kesalahan komunikasi yang dapat menyebabkan pihak lain merasa bingung, menyampaikan informasi dengan sopan dan mudah dipahami, serta menjaga sikap dan perilaku yang baik agar tidak mengganggu kenyamanan orang lain.
5. Partisipasi terhadap Organisasi (*Civic virtue*), yaitu perilaku pegawai yang menunjukkan kepedulian dan keterlibatan aktif terhadap perkembangan dan keberlangsungan organisasi. *Civic virtue* tercermin melalui partisipasi individu dalam berbagai kegiatan organisasi, kepedulian terhadap kebijakan

organisasi, serta kesediaan memberikan kontribusi pemikiran demi kemajuan organisasi. Indikator *civic virtue* ditunjukkan melalui kesediaan pegawai memberikan saran untuk perbaikan organisasi, berpartisipasi dalam kegiatan atau rapat baik yang wajib maupun tidak wajib terkait pengembangan pelayanan, serta mengikuti informasi terbaru mengenai organisasi.

1.5.7. Budaya Organisasi (X1)

Robbins dan Judge (2013) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, keyakinan, dan pola perilaku yang menjadi pedoman bagi anggota organisasi dalam bertindak dan berinteraksi (Junaedi, 2021). Menurut Schein, 2016 dalam (Vientiany et al., 2024), budaya organisasi merupakan pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok untuk mengatasi permasalahan adaptasi eksternal dan integrasi internal, sehingga dianggap valid dan diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar dalam berpikir dan bertindak. Selain itu, budaya organisasi juga dipahami sebagai seperangkat nilai, keyakinan, asumsi, dan norma yang disepakati bersama dalam organisasi dan dijadikan pedoman perilaku bagi seluruh anggota organisasi (Santoso et al., 2021).

Busro (2018) menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan keyakinan yang dipahami serta diterapkan bersama oleh anggota organisasi sehingga menjadi identitas khas organisasi tersebut. Budaya organisasi juga dipandang sebagai karakteristik penting yang memengaruhi perilaku pegawai, pola komunikasi, dan efektivitas kerja dalam organisasi. Sementara itu, Hasanah et al. (2025) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan kumpulan pengalaman, harapan, serta nilai yang berkembang dalam organisasi dan memengaruhi cara organisasi bertindak terhadap lingkungannya.

Menurut Dirana et al., (2021), budaya organisasi memiliki peran penting dalam membentuk kedisiplinan, perilaku kerja, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan organisasi dan juga sebagai identitas organisasi yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Selain itu, Zahreni et al., (2021) menegaskan bahwa budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan keterikatan kerja dan mendorong terbentuknya perilaku kewargaan organisasi.

Wibowo (2022) menegaskan bahwa budaya organisasi yang baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan loyalitas pegawai, dan mendorong terbentuknya perilaku

kerja positif dalam organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi dapat dipahami sebagai sistem nilai, norma, keyakinan, dan kebiasaan yang dianut bersama oleh anggota organisasi yang berfungsi sebagai pedoman perilaku dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang kuat akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan komitmen pegawai, serta mendukung efektivitas dan keberhasilan organisasi.

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yang pertama, yaitu menurut Dennison & Mishra (1995), yaitu *Involvement* (Keterlibatan), *Consistency* (Konsistensi), kesepakatan nilai, koordinasi, dan integrasi kerja, *adaptability* (Adaptabilitas), kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan, mission (Misi). Adapun menurut Hofstede (1980), yaitu *Power Distance*, *Individualism vs Collectivism*, *Uncertainty Avoidance*, *Masculinity vs Femininity*. Robbins & Judge (2013) juga merumuskan antara lain: inovasi dan pengambilan risiko, perhatian terhadap detail, aorientasi hasil, orientasi individu, orientasi tim, agresivitas, Stabilitas

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkann, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel budaya orgaisasi pada penelitian ini, yaitu menggunakan gabungan Dennison & Mishra (1995) dan Robbins & Judge (2013) yang dianggap relevans antara lain:

1. Perhatian kepada detail, yaitu tingkat ketelitian, kecermatan, dan perhatian pegawai terhadap hal-hal rinci dalam pelaksanaan pekerjaan. Budaya organisasi yang menekankan perhatian pada detail tercermin dari sikap pegawai yang berhati-hati dalam bekerja, menghindari kesalahan administrasi, mencermati setiap permasalahan secara mendalam, serta memberikan penjelasan secara rinci dan jelas agar tidak menimbulkan misinformasi. Organisasi dengan budaya perhatian terhadap detail mendorong anggota organisasi untuk bekerja secara akurat, analitis, dan penuh kehati-hatian dalam menjalankan tugasnya.
2. Orientasi hasil (*outcome orientation*), yaitu sejauh mana organisasi lebih menekankan pada pencapaian hasil atau output dibandingkan sekadar proses kerja yang dilakukan. Indikator ini tercermin dari upaya pegawai dalam mengutamakan kualitas, menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu, serta menciptakan proses yang efektif dan efisien. Robbins menjelaskan bahwa budaya organisasi yang berorientasi hasil mendorong pegawai untuk fokus pada pencapaian tujuan organisasi dan kualitas hasil kerja yang optimal.

3. Stabilitas (*stability*), yaitu tingkat penekanan organisasi dalam mempertahankan keteraturan, konsistensi, dan kondisi kerja yang stabil dibandingkan perubahan yang terlalu cepat. Stabilitas dalam budaya organisasi terlihat melalui prosedur kerja yang diterapkan secara konsisten, adanya kepastian alur, serta pelaksanaan kerja yang berlangsung tertib dan teratur. Robbins menyatakan bahwa organisasi dengan budaya stabilitas cenderung menjaga kesinambungan sistem kerja agar pekerjaan tetap berjalan secara terkontrol dan dapat diprediksi.
4. Keterlibatan (*involvement*), yaitu tingkat partisipasi dan keterikatan pegawai dalam organisasi melalui pemberdayaan, kerja sama, sertidarma keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Indikator ini tercermin dari kesediaan pegawai untuk menanggapi kritik dan saran, rasa tanggung jawab, serta partisipasi aktif dalam memberikan ide atau saran demi peningkatan kualitas instansi. Denison menjelaskan bahwa budaya keterlibatan menunjukkan adanya rasa memiliki terhadap organisasi sehingga pegawai terdorong untuk berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi.

5. Konsistensi (*consistency*), yaitu tingkat kesepakatan bersama dalam organisasi yang tercermin melalui koordinasi, integrasi, nilai inti, dan perilaku kerja yang seragam antaranggota organisasi. Konsistensi budaya organisasi terlihat melalui pelayanan yang diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang, koordinasi kerja sama antarbagian untuk mempercepat pekerjaan, serta kesamaan informasi yang disampaikan oleh seluruh pegawai. Budaya organisasi yang konsisten mampu menciptakan koordinasi internal yang kuat sehingga organisasi dapat berjalan lebih efektif dan terarah.

1.5.8 Komitmen Organisasi (X2)

Meyer dan Allen, (1991) dalam (Latupapua et al., 2021) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang menunjukkan hubungan individu dengan organisasi serta memengaruhi keputusan pegawai untuk tetap menjadi anggota organisasi yang tercermin melalui komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Robbins dan Judge, (2017) dalam (Ratnaningsih, 2021), menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Luthans (2006) menambahkan bahwa komitmen organisasi

menunjukkan keinginan kuat individu untuk tetap menjadi anggota organisasi, kesediaan untuk berusaha demi kepentingan organisasi, serta keyakinan dan penerimaan terhadap nilai serta tujuan organisasi.

Wangsa dan Edalmen (2022) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki anggota organisasi karena tingkat komitmen yang tinggi mampu membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Qurbani dan Solihin (2021) juga menegaskan bahwa komitmen organisasi menunjukkan loyalitas individu terhadap organisasi serta keinginan untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi dalam jangka panjang.

Selain itu, Sopiah (2008) menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu sikap loyalitas pegawai terhadap organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka terhadap keberhasilan organisasi. Busro (2018), menegaskan bahwa pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan menunjukkan rasa memiliki terhadap organisasi, meningkatkan keterlibatan kerja, dan berupaya mencapai tujuan organisasi secara optimal. Sementara itu, Colquitt et al. (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasi mencerminkan keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi yang membuat individu bersedia memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasi dapat dipahami sebagai sikap loyalitas, keterikatan emosional, dan kesediaan

individu untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta memberikan kontribusi terbaik demi tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yang pertama, yaitu menurut Meyer & Allen (1991), yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Mowday et al., (1982), yaitu Penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi, keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Becker (1960), yaitu Investasi individu dalam organisasi, kerugian jika meninggalkan organisasi, pertimbangan biaya sosial dan ekonomi.

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkann, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel komitmen organisasi pada penelitian ini, yaitu gabungan dari indikator teori menurut Mowday et al., (1982) dan Becker (1960) antara lain:

1. Komitmen Normatif, yaitu perasaan wajib dan tanggung jawab moral individu untuk tetap setia serta memberikan kontribusi kepada organisasi. Komitmen normatif muncul karena individu merasa memiliki kewajiban untuk mendukung organisasi dan menjalankan tugas sesuai nilai serta aturan yang berlaku. Indikator ini tercermin melalui sikap pegawai yang menjaga sikap dan perilaku selama bekerja agar citra instansi tetap baik,

merasa bertanggung jawab untuk mematuhi prosedur yang telah ditetapkan instansi, serta merasa memiliki tanggung jawab untuk memberikan usaha terbaik.

2. Kesiediaan Memberikan Usaha Terbaik demi Organisasi, yaitu kesiediaan individu untuk memberikan usaha yang maksimal demi mendukung keberhasilan organisasi. Komitmen organisasi tercermin dari kemauan pegawai untuk bekerja keras, memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan organisasi, serta berupaya mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, indikator tersebut ditunjukkan melalui perilaku pegawai yang berusaha memberikan kontribusi secara maksimal agar tujuan instansi tercapai, berusaha menyelesaikan pekerjaan secara teliti untuk meminimalkan kesalahan, serta bersedia meluangkan waktu tambahan apabila diperlukan guna mendukung kelancaran pekerjaan.
3. Penerimaan terhadap Nilai dan Tujuan Organisasi, yaitu tingkat penerimaan individu terhadap nilai, tujuan, dan arah organisasi yang diwujudkan melalui dukungan terhadap kebijakan serta kepedulian terhadap perkembangan organisasi. Menjelaskan bahwa individu yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan menunjukkan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan organisasi serta bersedia mendukung berbagai upaya

organisasi dalam mencapai tujuannya. Indikator ini tercermin melalui kepedulian pegawai terhadap evaluasi, kritik, dan masukan mengenai hasil pekerjaannya, dukungan terhadap penerapan prosedur yang bertujuan menciptakan ketertiban dan transparansi, serta kepedulian terhadap hasil penilaian atau evaluasi.

1.5.9. Hubungan Budaya Organisasi terhadap Perilaku Kewargaan

Organisasi (Y)

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku kewargaan organisasi pegawai. Budaya organisasi yang kuat mampu membentuk nilai, norma, dan perilaku kerja positif sehingga mendorong pegawai untuk melakukan perilaku kerja sukarela di luar tugas formalnya. Menurut Robbins dan Judge (2013), budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi yang baik dapat menciptakan rasa memiliki, loyalitas, serta keterlibatan pegawai dalam organisasi sehingga mendorong munculnya perilaku *extra-role* atau perilaku kewargaan organisasi. Selain itu, Organ et al., (2006) menyatakan bahwa perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku sukarela individu yang tidak secara langsung mendapat penghargaan formal, tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. Dalam konteks organisasi, budaya organisasi yang

kondusif akan membentuk lingkungan kerja yang mendukung kerja sama, kepedulian, dan tanggung jawab antarpegawai sehingga perilaku kewargaan organisasi lebih mudah tumbuh dan berkembang.

Budaya organisasi juga dipandang sebagai pedoman perilaku bagi anggota organisasi dalam menjalankan pekerjaannya. Budaya organisasi yang menanamkan nilai kerja sama, disiplin, komitmen, dan kepedulian terhadap organisasi dapat meningkatkan kecenderungan pegawai untuk membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Zahreni et al., (2021) yang menyatakan bahwa semakin kuat budaya organisasi terinternalisasi pada diri karyawan maka semakin tinggi perilaku kewargaan organisasi yang ditunjukkan pegawai. Penelitian tersebut membuktikan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Selain itu, penelitian oleh Lestari dan Sujono (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi karena budaya organisasi mampu membentuk perilaku kerja positif pada pegawai. Senada dengan itu, Kurniawan (2021) mengungkapkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi baik secara langsung maupun melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Bakhtiar et al., (2021) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku

kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik mampu menciptakan suasana kerja harmonis sehingga pegawai terdorong untuk melakukan perilaku kerja sukarela demi kemajuan organisasi. Selanjutnya, penelitian Yuliana et al., (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai, yakni semakin baik budaya organisasi maka kecenderungan perilaku kewargaan organisasi pegawai juga semakin meningkat. Berdasarkan berbagai pendapat dan hasil penelitian terdahulu tersebut, peneliti menilai bahwa terdapat hubungan antara budaya organisasi dengan perilaku kewargaan organisasi. Sementara dalam temuan penelitian menurut Fajriah et al., (2026) menunjukkan bahwa budaya organisasi terbukti berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

1.5.10. Hubungan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Perilaku

Kewargaan Organisasi (Y)

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi perilaku kewargaan organisasi pegawai. Komitmen organisasi mencerminkan tingkat keterikatan, loyalitas, dan keinginan individu untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta berupaya mencapai tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2013), komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang individu memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya dan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi

cenderung menunjukkan kepedulian terhadap organisasi dan bersedia melakukan pekerjaan di luar tugas formalnya demi kemajuan organisasi. Perilaku kewargaan organisasi sendiri merupakan perilaku sukarela individu yang dilakukan di luar ketentuan formal pekerjaan namun mampu meningkatkan efektivitas organisasi (Organ et al., 2006). Dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi, pegawai akan terdorong untuk memberikan kontribusi lebih melalui perilaku membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja yang kondusif, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.

Komitmen organisasi juga dipandang sebagai dorongan psikologis yang menghubungkan individu dengan organisasi tempatnya bekerja. Pegawai yang memiliki rasa loyalitas, keterikatan emosional, serta tanggung jawab terhadap organisasi akan cenderung menunjukkan perilaku kewargaan organisasi yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Zirnis (2026) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pegawai untuk melakukan perilaku kerja sukarela di luar tugas pokoknya. Selain itu, penelitian oleh Terressa & Simarmata (2023) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi mampu meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karena pegawai merasa memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nisa et al., (2022) juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan lebih peduli terhadap kepentingan organisasi dan bersedia memberikan usaha terbaik bagi organisasi. Penelitian lainnya menurut Halimsetiono & Santosa (2021) menyatakan bahwa secara simultan, analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang bermakna terhadap perilaku kewargaan organisasi. Senada dengan itu, penelitian oleh Demak et al., (2026) menemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai serta terhadap perilaku kewargaan organisasi. Sejalan dengan penelitian menurut Sihombing et al., (2023) Komitmen organisasi sudah dengan baik untuk berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini berarti adanya komitmen organisasi yang baik serta dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Selain itu, penelitian oleh Khoiriyah & Izzati (2021) turut memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa komitmen organisasi berkontribusi terhadap peningkatan perilaku kewargaan organisasi pegawai. Jika variabel komitmen organisasi memiliki nilai yang tinggi maka variabel perilaku kewargaan organisasi juga akan semakin tinggi. Begitupula sebaliknya, jika variabel komitmen organisasi memiliki nilai yang

rendah maka variabel perilaku kewargaan organisasi juga akan semakin rendah. Berdasarkan berbagai pendapat dan hasil penelitian terdahulu tersebut, peneliti menilai bahwa terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan perilaku kewargaan organisasi.

1.5.11. Hubungan Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Menurut Titisari (2014) pada bukunya yang berjudul “Peranan perilaku kewargaan organisasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan” perilaku kewargaan organisasi merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja yang juga melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Titisari (2014) mengidentifikasi tujuh faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi, yaitu: 1) kepuasan kerja, 2) komitmen organisasi, 3) kepribadian, 4) kepemimpinan, 5) kualitas hubungan atasan-bawahan, 6) iklim organisasi, 7) budaya organisasi.

Budaya organisasi dan komitmen organisasi merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi pegawai dalam suatu organisasi. Budaya organisasi yang kuat mampu membentuk nilai, norma, dan perilaku kerja yang positif sehingga mendorong pegawai untuk bekerja secara sukarela melebihi tugas formal yang telah ditetapkan organisasi. Robbins dan

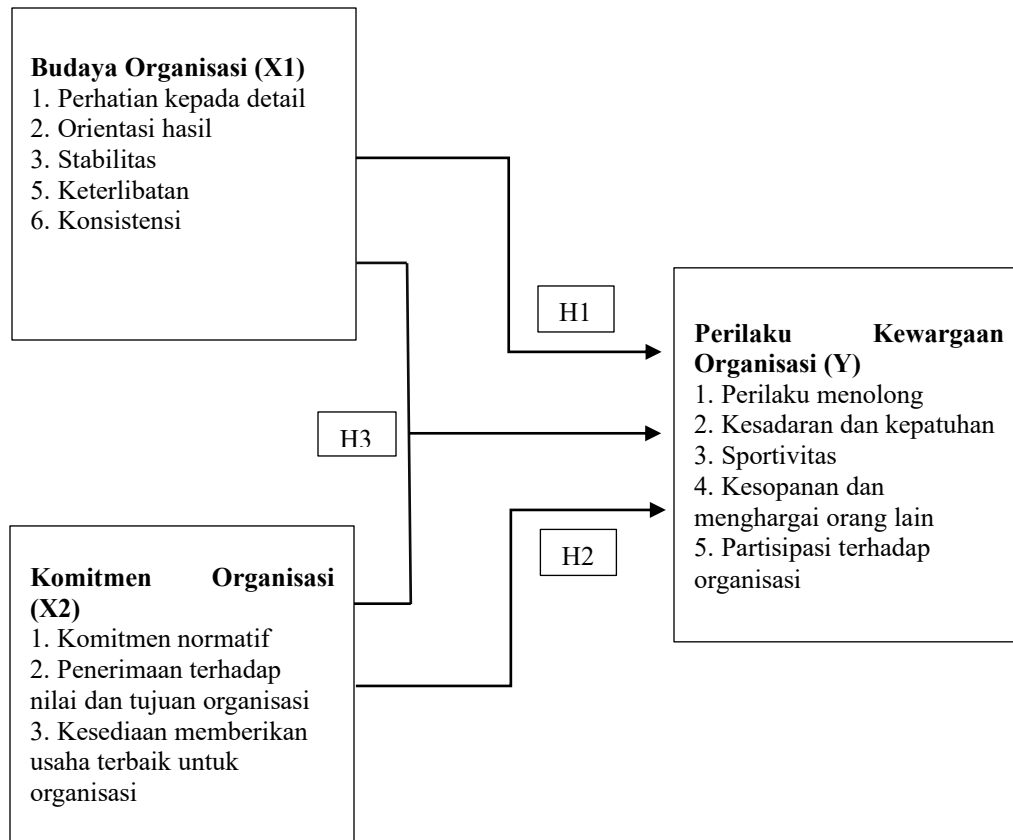
Judge (2013) juga menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya (Robbins & Judge, 2013). Budaya organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan rasa memiliki pegawai terhadap organisasi, serta membentuk perilaku kerja yang mendukung efektivitas organisasi. Sementara itu, Meyer dan Allen menjelaskan bahwa komitmen organisasi merupakan keadaan psikologis yang mencerminkan hubungan pegawai dengan organisasi dan memengaruhi keputusan individu untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Meyer dan Allen juga membagi komitmen organisasi ke dalam tiga komponen yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* (Meyer & Allen, 1991). Pegawai yang memiliki komitmen organisasi tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, dan keterlibatan yang tinggi terhadap organisasi sehingga terdorong melakukan perilaku kewargaan organisasi.

Perilaku kewargaan organisasi sendiri merupakan perilaku sukarela individu yang dilakukan di luar tugas formal pekerjaan namun mampu meningkatkan efektivitas organisasi (Organ et al., 2006). Perilaku tersebut dapat berupa membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja tetap kondusif, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Dalam konteks organisasi, budaya organisasi yang positif dan komitmen organisasi yang tinggi akan

membentuk sikap kerja pegawai yang mendukung munculnya perilaku kewargaan organisasi. Budaya organisasi yang menanamkan nilai kerja sama, disiplin, dan kepedulian akan memperkuat keterikatan pegawai terhadap organisasi. Di sisi lain, komitmen organisasi yang tinggi akan mendorong pegawai untuk memberikan kontribusi terbaiknya demi kemajuan organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki keterkaitan dalam membentuk perilaku kewargaan organisasi.

Sejumlah penelitian terdahulu membuktikan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki hubungan dengan perilaku kewargaan organisasi. Penelitian Amelia dan Febriantina (2022) bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi guru. Pada penelitian Serpian (2021) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Semakin baik budaya organisasi yang diterapkan, maka komitmen pegawai meningkat dan berdampak pada munculnya perilaku kewargaan organisasi. Selaras dengan penelitian sebelumnya, Hasil penelitian oleh Siswadi et al., (2023) menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Selain itu,

penelitian oleh Bakhtiar et al., (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan pegawai. Senada dengan itu, penelitian Yuliana et al., (2022) mengungkapkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai karena budaya organisasi mampu membentuk perilaku kerja sukarela pada pegawai.



Gambar 1.4 *Framework Theory*

Sumber: Formulasi Peneliti (2025)

1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara terhadap pertanyaan penelitian yang masih harus diuji kebenarannya. Menurut Sugiyono (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Menurut Weisstein dan Eric, hipotesis adalah proposisi yang konsisten dengan data yang diketahui, tetapi belum diverifikasi atau terbukti salah.

Hipotesis dapat dikatakan bersifat sementara karena merupakan jawaban yang didasarkan pada teori. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. H01: Budaya Organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
- b. Ha1: Budaya Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
- c. H02: Komitmen Organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
- d. Ha2: Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
- e. H03: Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
- f. Ha3: Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

1.7. Definisi Konsep

Menurut Sugiyono, Variabel penelitian adalah seperti apa yang ingin dipelajari oleh peneliti. Peneliti memilih sesuatu yang ingin dipelajari untuk mendapatkan informasi tentang itu, lalu membuat kesimpulan berdasarkan penelitian tersebut. Penjelasan tentang variabel akan diberikan pada bagian selanjutnya untuk memberikan panduan dan arah dalam penulisan berikutnya.

1.7.1 Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Perilaku kewargaan adalah kesediaan membantu, kesadaran dengan penuh tanggung jawab, menjaga sikap positif dalam berbagai situasi kerja, menghormati dan menghargai orang lain, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan dan perkembangan organisasi.

1.7.2 Budaya Organisasi (X1)

Budaya organisasi adalah perhatian terhadap detail, fokus pada pencapaian target yang telah ditetapkan, menjaga kondisi organisasi tetap tertib dan berkelanjutan, partisipasi aktif anggota dalam kegiatan organisasi, serta keselarasan penerapan nilai dan aturan dalam organisasi.

1.7.3 Komitmen Organisasi (X2)

Komitmen organisasi adalah rasa tanggung jawab moral untuk tetap berkontribusi kepada organisasi, penerimaan dan keselarasan terhadap nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk memberikan usaha terbaik demi kemajuan dan keberhasilan organisasi.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan variabel dari konsep yang diberikan penjelasan dari masing-masing variabel dikaitkan dengan keadaan pada objek penelitian. Penjelasan definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1.5 Definsi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)	1. Perilaku menolong (<i>Altruism</i>)	a. Menjaga kehadiran di lokasi pelayanan publik selama jam kerja b. Membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan
	2. Kesadaran dan kepatuhan (<i>Conscientiousness</i>)	a. Kepatuhan terhadap peraturan instansi meskipun tidak diawasi b. Penyelesaian waktu pengerjaan sesuai prosedur dan waktu yang ditentukan c. Menjaga kedisiplinan waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan. d. Memastikan mendapatkan pelayanan ketika petugas lain sedang tidak berada di tempat.
	3. Sportivitas (<i>Sportmanship</i>)	a. Memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan SOP instansi walaupun sarana atau kondisi kerja kurang mendukung b. Menjalankan tugas tanpa mengeluh meskipun jumlah pelayanan meningkat. c. Melayani dengan baik meskipun menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhan.
	4. Kesopanan dan menghargai orang lain (<i>Courtesy</i>)	a. Mencegah kesalahan komunikasi b. Menyampaikan informasi dengan sopan dan mudah dipahami

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
		c. Menjaga sikap dan perilaku yang baik agar masyarakat merasa nyaman
	5. Partisipasi terhadap organisasi (<i>Civic virtue</i>)	a. Memberikan saran untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi. b. Partisipasi dalam kegiatan atau rapat baik yang wajib dan tidak wajib yang membahas pengembangan pelayanan di instansi. c. Mengikuti informasi terbaru mengenai kebijakan dan prosedur pelayanan publik.
Budaya Organisasi (X1)	1. Perhatian kepada detail	a. Ketelitian penulisan data pada dokumen yang berkaitan pelayanan publik b. Instansi mencermati setiap pengaduan untuk mengetahui akar permasalahan yang sebenarnya. c. Penjelasan persyaratan pelayanan secara rinci dan mudah dipahami.
	2. Orientasi hasil	a. Mengutamakan kualitas hasil daripada sekadar menyelesaikan pekerjaan dengan cepat b. Instansi mengupayakan proses berjalan secara efektif dan tidak berlarut-larut c. Memenuhi target waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang telah ditentukan
	3. Stabilitas	a. Instansi memastikan prosedur pelayanan yang diterapkan konsisten dari waktu ke waktu b. Memastikan masyarakat memperoleh kepastian mengenai alur pelayanan yang harus dilalui c. Arah dalam menjalankan organisasi
	4. Keterlibatan	a. Menanggapi kritik dan saran yang diberikan masyarakat terkait

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
		<p>elayanan</p> <p>b. Merasa bertanggung jawab terhadap kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan</p> <p>c. Instansi mendorong pegawai untuk memberikan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan</p>
	5. Konsistensi	<p>a. Memberikan pelayanan dengan sikap yang sama baik kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang</p> <p>b. Koordinasi dan memaksimalkan kerja tim dengan bagian terkait untuk mempercepat penyelesaian pelayanan masyarakat</p> <p>c. . Instansi mempertahankan mutu pelayanan yang telah memuaskan masyarakat secara berkelanjutan</p>
Komitmen Organisasi (X2)	1. Komitmen normatif	<p>a. Menjaga sikap dan perilaku selama bekerja agar citra instansi tetap baik di mata masyarakat.</p> <p>b. Merasa bertanggung jawab untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan instansi</p> <p>c. Merasa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.</p>
	2. Penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi	<p>a. Mempertimbangkan evaluasi, kritik, dan masukan masyarakat mengenai pelayanan di instansi.</p> <p>b. Mendukung penerapan prosedur pelayanan yang bertujuan menciptakan pelayanan yang tertib dan transparan.</p> <p>c. Memberikan kontribusi terbaik untuk mendukung kualitas pelayanan instansi.</p>
	3. Kesiapan memberikan usaha terbaik demi organisasi	<p>a. Menjalankan tugas dengan teliti sebagai bentuk tanggung jawab terhadap instansi.</p> <p>b. Mensosialisasikan informasi yang dibutuhkan masyarakat untuk mendukung pelayanan instansi.</p>

1.9 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan fokus permasalahan serta tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Creswell menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel yang diukur menggunakan instrumen penelitian, kemudian dianalisis melalui prosedur statistik. Pendekatan ini didasarkan pada paradigma post-positivisme yang menekankan objektivitas dan pengukuran dalam memperoleh kebenaran ilmiah (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, perilaku kewargaan organisasi berperan sebagai variabel dependen, sedangkan budaya organisasi dan komitmen organisasi merupakan variabel independen. Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi adalah variabel bebas (*independent variable*) serta Perilaku Kewargaan Organisasi adalah variabel terikat (*dependent variable*).

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research* atau penelitian penjelasan dengan berpedoman pada rumusan masalah dan hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2019), penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui keterkaitan serta pengaruh antara variabel independen dan variabel

dependen yang diteliti. Dalam penelitian eksplanatori, peneliti tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menganalisis sebab-akibat dari hubungan antar variabel. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui kedudukan masing-masing variabel sekaligus mengukur pengaruh antar variabel dalam penelitian. Oleh karena itu, tipe explanatory research dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan dan pengaruh variabel independen, yaitu budaya organisasi (X1) dan komitmen organisasi (X2), terhadap variabel dependen berupa perilaku kewargaan organisasi (Y).

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Penetapan populasi dalam suatu penelitian menjadi langkah penting karena berkaitan dengan sumber data yang akan digunakan dalam proses penelitian. Menurut Arikunto (2019), populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran pengamatan peneliti. Sejalan dengan itu, Nanang (2016) menjelaskan bahwa populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga dapat berupa benda, peristiwa, maupun gejala sosial yang memiliki karakteristik sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, populasi diartikan sebagai seluruh elemen yang memiliki ciri tertentu dan menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan. Penetapan populasi tersebut dilakukan karena pegawai Dinas Lingkungan Hidup dinilai memiliki keterkaitan langsung dengan variabel yang diteliti. Adapun jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini sebanyak 143 pegawai.

Tabel 1.6 Jumlah Populasi Pegawai Dinas Perkim LH Kab. Pekalongan

No.	Jabatan	Frekuensi
1.	Operator Layanan Operasional	71
2.	Penelaah Teknis Kebijakan	18
3.	Pengadministrasi Perkantoran	10
4.	Penata Layanan Operasional	8
5.	Pengendali Dampak Lingkungan	7
6.	Pengelola Umum Operasional	7
7.	Penata Kelola Perumahan	5
8.	Penata Kelola Bangunan Gedung dan Kawasan Permukiman	4
9.	Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	1
10.	Kepala Bidang Penataan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan	1
11.	Kepala Bidang Kawasan Permukiman	1
12.	Kepala Bidang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun, Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan	1
13.	Kepala Bidang Pengembangan Perumahan	1

No.	Jabatan	Frekuensi
14.	Kepala Subbagian Keuangan	1
15.	Pengawas Lingkungan Hidup	1
16.	Kepala Bidang Pengelolaan Sampah, Kebersihan dan Pertamanan	1
17.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	1
18.	Kepala Subbagian Perencanaan	1
19.	Operator Alat Berat	1
20.	Pengelola Data dan Informasi	1
21.	Pranata Komputer	1
Total		143

Sumber: Dinas Perkim LH Kabupaten Pekalongan (2022)

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Penggunaan sampel dilakukan apabila jumlah populasi cukup besar sehingga peneliti mengalami keterbatasan waktu, tenaga, maupun biaya untuk meneliti seluruh populasi. Oleh karena itu, sampel yang dipilih harus mampu merepresentasikan karakteristik populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Rumus Isaac dan Michael digunakan untuk menentukan ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi tertentu sehingga sampel

yang diperoleh tetap representatif terhadap populasi penelitian. Adapun rumus Isaac dan Michael adalah sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

λ^2 : Nilai chi kuadrat sesuai taraf kesalahan

P : 0,5

Q : 0,5

d : 0,005

Populasi $N = 143$

Taraf kesalahan 10%

Nilai $\lambda^2 = 2,706$

Maka perhitungannya:

$$s = \frac{2.706 \times 143 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(143 - 1) + 2.706 \times 0,5 \times 0,5}$$

Hasilnya:

$s = 84.67$ dibulatkan menjadi 85.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 143 pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan. Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka berdasarkan perhitungan rumus Isaac dan Michael diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 responden.

Dengan demikian, sebanyak 85 pegawai dijadikan sebagai sampel penelitian dan akan diberikan kuesioner untuk memperoleh data mengenai pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan cara yang digunakan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diambil dari suatu populasi penelitian. Menurut Sugiyono (2019), teknik pengambilan sampel secara umum dibedakan menjadi *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi responden penelitian.

Jenis *probability sampling* yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Nanang (2016) menjelaskan bahwa *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau kelompok tertentu dalam populasi, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Teknik ini digunakan karena populasi penelitian dianggap memiliki karakteristik yang relatif homogen.

Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan secara acak terhadap seluruh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan yang menjadi populasi penelitian. Dengan penerapan simple random sampling, setiap pegawai memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih sebagai responden, sehingga sampel yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan keseluruhan populasi penelitian.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Data penelitian pada umumnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau dapat diubah ke dalam bentuk numerik sehingga dapat dianalisis menggunakan teknik statistik, sedangkan data kualitatif merupakan data yang berbentuk uraian, kata-kata, gambar, maupun simbol tertentu. Dalam penelitian ini, data kuantitatif menjadi data yang paling dominan digunakan.

1.9.4.1 Jenis Data

Data di penelitian dibagi atas 2 jenis, yakni:

a. Data Kualitatif

Moleong (2018) menjelaskan bahwa data kualitatif merupakan data deskriptif yang berbentuk kata-kata, tindakan, dokumen, maupun gambar yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap fenomena penelitian. Dalam penelitian ini, data kualitatif diperoleh melalui hasil observasi, dokumentasi, serta

wawancara singkat yang berkaitan dengan kondisi pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan.

b. Data Kuantitatif

Menurut Sahir (2021), data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka dan digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara objektif. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan yang menjadi responden penelitian.

1.9.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019), sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan data penelitian yang dibutuhkan peneliti. Ketepatan dalam menentukan sumber data sangat penting agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, sumber data dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Sahir (2021) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui proses

pengumpulan data yang dilakukan peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Dinas Lingkungan Hidup sebagai responden penelitian, serta melalui wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian.

b. Data Sekunder

Menurut Bungin (2017), data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, arsip, buku, jurnal, maupun laporan resmi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dokumen instansi, website resmi, serta berbagai referensi lain yang berkaitan dengan budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi.

1.9.5 Skala Pengukuran

Dalam menghasilkan data kuantitatif berupa angka dan memilih analisis statistik yang sesuai, skala pengukuran ialah acuan yang dipergunakan guna menentukan panjang dan pendeknya suatu interval dalam satuan pengukuran. Ada empat skala pengukuran yang digunakan dalam statistik, yaitu:

a. Skala Nominal

Skala nominal ialah skala sederhana dengan pengukuran paling dasar yang dipergunakan atas penamaan atau penggolongan. Peneliti menggunakan skala ini untuk mengkategorikan item, baik tunggal

ataupun kolektif, ke dalam suatu kategori, yang kemudian diwakili oleh kode atau label tertentu. Angka-angka yang diberikan pada suatu benda mempunyai arti sebagai kode atau pembeda, bukan suatu tingkatan (misalnya, 0 berarti mahasiswa sarjana dan 1 berarti mahasiswa magister), tetapi angka-angka tersebut tidak menjelaskan besaran (misalnya, 1 lebih besar dari 0).

b. Skala Ordinal

Skala pengukuran yang menyatakan peringkat antar tingkatan adalah skala ordinal. Karena skala ini menampilkan kategori dan peringkat, maka tingkatannya lebih besar daripada skala nominal. Meskipun skala ordinal dicirikan oleh besaran, interval antar peringkat mungkin tidak sama, sehingga sulit untuk menentukan ukuran interval relatif. Contohnya, yaitu skala Likert (misalnya, 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) ialah penilaian, tetapi jarak skor 1 dan 2 dibanding dengan skor 4 dan 5 tidak mungkin sama. Misalkan penggunaan skala ini adalah peringkat nasional universitas, tingkatan kepuasan kerja, dan nilai median.

c. Skala Interval

Skala pengukuran yang disebut skala interval sering digunakan untuk menunjukkan peringkat antar level. Tidak ada angka nol mutlak untuk jarak atau jarak antar level, meskipun sudah jelas. Bisa dikatakan skala interval ini lebih tinggi dibandingkan skala nominal dan ordinal. Ukuran

interval dapat ditambah atau dikurangi tetapi tidak dapat dikalikan atau ditambah, dan jarak antara dua buah data mempunyai bobot nilai yang sama (misalnya, perbedaan antara 15° dan 20° memiliki perbedaan yang sama antara 85° dan 90°). Meskipun suhu 90° lebih hangat dari suhu sekitar 85° , tidak dapat diklaim 5% lebih hangat sebab 0° tidak berarti tidak ada suhu.

d. Skala Rasio

Jika dibandingkan dengan skala lainnya, skala rasio merupakan skala pengukuran yang paling kompleks, teliti, dan akurat. Nol mutlak, interval yang sama, dan besaran adalah ciri-ciri skala rasio. Nol tidak berarti apa-apa secara absolut. Pengukuran berat badan dan tinggi badan adalah pengukuran yang paling sering digunakan pada skala ini. Misalnya, jika benda C berbobot 40 kg dan benda D berbobot 80 kg, maka dapat dikatakan bahwa benda D dua kali lebih berat dari benda C.

Dalam penulisan ini, skala pengukuran yang dipergunakan ialah skala ordinal karena jenis skala ini dipergunakan guna mengurutkan suatu kumpulan kategori data dalam tingkatan tertentu. Skala ini menggambarkan atau mewakili urutan nilai. Skala ini juga lebih cocok untuk mengukur variabel non-numerik seperti perilaku kewargaan organisasi. Dalam penulisan ini, skala ordinal digunakan untuk mengukur tingkat perilaku kewargaan organisasi pada pegawai di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan dalam empat kategori menggunakan

skala likert. Skala ordinal membantu peneliti untuk mengidentifikasi tingkat perilaku kewargaan organisasi berdasarkan nilai yang diberikan oleh responden (Pegawai Dinas Perkim LH Kabupaten Pekalongan).

Tabel 1.7 Skala Pengukuran

Opsi Jawaban	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber: Sugiyono (2019)

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena berfungsi untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Menurut Bungin (2005), teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Teknik Kuesioner (Angket)

Menurut Arikunto (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, kuesioner diberikan kepada pegawai Dinas Perkim LH Kabupaten

Pekalongan yang menjadi responden penelitian guna memperoleh data terkait budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi.

2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Moleong (2018) menjelaskan bahwa wawancara merupakan proses komunikasi antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai suatu permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara tidak terstruktur kepada beberapa pegawai Dinas Perkim LH Kabupaten Pekalongan guna memperoleh informasi tambahan yang mendukung hasil kuesioner.

3. Teknik Dokumentasi

Nanang (2016) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen tertulis, arsip, gambar, maupun laporan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, laporan instansi, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahapan dalam penelitian yang dilakukan untuk mengolah data hasil penelitian sehingga dapat digunakan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Menurut Siregar (2017),

analisis data pada penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik karena data yang diperoleh umumnya berbentuk angka. Proses analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah dipahami serta menghasilkan kesimpulan yang objektif dan sesuai dengan kondisi penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, pengolahan data dilakukan terhadap hasil instrumen penelitian seperti kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden. Adapun tahapan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Menurut Ghazali (2021), suatu kuesioner dinyatakan valid apabila setiap item pertanyaan mampu mengungkap data yang sesuai dengan variabel penelitian. Oleh karena itu, pengujian validitas diperlukan agar instrumen yang digunakan benar-benar layak dan dapat menghasilkan data yang akurat.

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan rumus *Spearman Rank Correlation* karena data penelitian berbentuk ordinal yang diperoleh dari skala Likert. Menurut Siregar (2017), korelasi Spearman digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel pada data ordinal atau data yang tidak

berdistribusi normal. Adapun rumus *Spearman Rank Correlation* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s : Koefisien korelasi variabel x dan y

$\sum d^2$: Jumlah kuadrat antar peringkat

n : Jumlah subjek penelitian

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a) Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi $\geq 0,30$.
- b) Item pernyataan dinyatakan tidak valid apabila nilai koefisien korelasi $< 0,30$.

Jika terdapat data yang tidak valid, maka yang dilakukan yaitu dengan memperbaiki atau menambah pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang diberikan kepada responden.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian.

Menurut Arikunto (2019), instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang serupa. Dengan demikian, pengujian reliabilitas penting dilakukan agar instrumen penelitian dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Siregar (2017) menjelaskan bahwa *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi item-item pernyataan dalam suatu kuesioner. Semakin tinggi nilai *Cronbach Alpha*, maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitas instrumen penelitian. Adapun rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{k \sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : Koefisien alpha

k : Jumlah pertanyaan

$\sum S_i$: Banyaknya varian skor tiap item

S_t : Varian total

Data dikatakan reliabel jika nilai *alpha* > 0,60 dan dinyatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* ≤ 0,60. Apabila data dalam penelitian tidak reliabel, maka yang dilakukan adalah dengan

melakukan perbaikan ulang seperti menambah atau memperbaiki pernyataan-pernyataan pada kuesioner.

1. Analisis Tabulasi

a. Tabulasi Frekuensi

Distribusi frekuensi merupakan salah satu teknik statistik deskriptif yang digunakan untuk menyajikan data penelitian ke dalam bentuk yang lebih sistematis sehingga mudah dipahami. Menurut Syofian Siregar (2017), tabel distribusi frekuensi digunakan untuk menunjukkan sebaran data berdasarkan kategori atau interval tertentu agar karakteristik data dapat terlihat dengan lebih jelas. Data penelitian yang masih berupa data mentah perlu diorganisasikan terlebih dahulu supaya lebih mudah dianalisis dan diinterpretasikan.

Sudaryono (2018) menjelaskan bahwa distribusi frekuensi merupakan penyusunan data ke dalam kelompok-kelompok tertentu berdasarkan jumlah kemunculan data pada masing-masing kategori. Penyajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam membaca pola penyebaran data, mengetahui kecenderungan jawaban responden, serta mendukung proses analisis statistik penelitian.

b. Tabulasi Silang

Tabulasi silang (*cross tabulation*) merupakan teknik analisis statistik deskriptif yang digunakan untuk menyajikan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk tabel. Menurut Siregar (2017), tabulasi silang digunakan untuk membandingkan distribusi data antarvariabel sehingga peneliti dapat melihat pola hubungan dan kecenderungan data secara lebih jelas. Melalui teknik ini, data disusun berdasarkan kategori tertentu agar mempermudah proses interpretasi hasil penelitian.

Santoso (2018) menjelaskan bahwa analisis crosstab dilakukan dengan menghitung frekuensi dan persentase dari masing-masing kategori variabel yang dikaitkan dalam satu tabel. Teknik ini umumnya digunakan pada data berskala nominal dan ordinal untuk mengetahui ada atau tidaknya keterkaitan antarvariabel secara deskriptif. Dalam penelitian ini, tabulasi silang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel penelitian berdasarkan hasil jawaban responden.

2. **Koefisien Kendall Tau**

Koefisien korelasi Kendall's Tau (τ) merupakan salah satu teknik statistik nonparametrik yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yang datanya berbentuk ordinal atau peringkat. Menurut Siregar (2017), korelasi Kendall Tau digunakan untuk mengetahui arah dan tingkat hubungan antarvariabel berdasarkan

data ranking. Teknik ini juga digunakan untuk menguji hipotesis hubungan apabila data penelitian tidak memenuhi asumsi parametrik. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa korelasi Kendall Tau memiliki kelebihan dalam menganalisis hubungan data ordinal serta dapat digunakan pada jumlah sampel yang relatif besar. Nilai koefisien Kendall Tau berada pada rentang -1 sampai 1. Semakin mendekati angka 1 menunjukkan hubungan positif yang semakin kuat, sedangkan semakin mendekati -1 menunjukkan hubungan negatif yang semakin kuat. Secara matematis, rumus yang digunakan untuk menghitung Kendall's Tau adalah sebagai berikut:

Adapun pedoman interpretasi koefisien korelasi Kendall Tau menurut Sarwono (2018) adalah sebagai berikut:

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan:

τ : Koefisien korelasi kendall tau

$\sum A$: Jumlah peringkat atas

$\sum B$: Jumlah peringkat bawah

N : Banyaknya anggota sampel

Di bawah ini merupakan pedoman interpretasi korelasi Kendall Tau menurut Sarwono (2018) adalah sebagai berikut:

Tabel 1.8 Interpretasi Koefisien Korelasi Kendall's Tau

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,25	Sangat Lemah
2.	0,26 – 0,50	Cukup
3.	0,51 – 0,75	Kuat
4.	0,76 – 0,99	Sangat Kuat
5.	1,00	Sempurna

Sumber: Sarwono (2018)

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi hubungan antarvariabel dilakukan uji Z dengan rumus berikut:

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan:

Z : Nilai uji signifikansi

r : Koefisien korelasi Kendall Tau

N : Jumlah responden

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian signifikansi adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis alternatif H_a diterima dan hipotesis nol H_0 ditolak apabila nilai signifikansi $< 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antarvariabel.
2. Hipotesis alternatif H_a ditolak dan hipotesis nol H_0 diterima apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$, yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antarvariabel.

3. Konkordansi Kendall (W)

Koefisien Konkordansi Kendall W merupakan salah satu uji statistik nonparametrik yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian atau keselarasan penilaian beberapa responden terhadap objek yang sama. Menurut Sugiyono (2019), Kendall W digunakan untuk mengukur tingkat kesepakatan antar penilai pada data yang berbentuk ordinal atau ranking. Semakin tinggi nilai koefisien Kendall W, maka semakin tinggi pula tingkat keselarasan hubungan antarvariabel yang diteliti.

Siregar (2017) menjelaskan bahwa uji Kendall W dapat digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan beberapa variabel secara simultan berdasarkan peringkat data. Dalam penelitian ini, koefisien konkordansi Kendall W digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel budaya organisasi, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi. Perhitungan koefisien Konkordansi Kendall W dilakukan menggunakan rumus berikut:

$$W = \frac{12S}{k^2(N^3 - N)} \quad S = \sum \left[R_j - \frac{\sum R_j}{N} \right]^2$$

Keterangan:

W : Koefisien Konkordansi Kendall W

S : Jumlah kuadrat deviasi dari rata-rata peringkat objek.

K : Jumlah variabel.

R_j : Jumlah peringkat variabel per objek

N : Jumlah sampel.

Menurut Sujarweni (2015), interpretasi tingkat hubungan koefisien Kendall W dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1.9 Interpretasi Koefisien Konkordansi Kendall W

No.	Interval Koefisien	Tingkat Kerapatan
1.	0,00 – 0,20	Sangat Lemah
2.	0,21 – 0,40	Lemah
3.	0,41 – 0,70	Kuat
4.	0,71 – 0,90	Sangat Kuat
5.	0,91 – 0,99	Sangat Kuat Sekali
6.	1,00	Sempurna

Sumber: Sujarweni (2015)

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan digunakan uji *Chi-Square* dengan rumus berikut:

$$x^2 = k (N - 1)W$$

Keterangan:

x^2 : nilai uji *Chi-Square*/ Uji signifikansi W

k : jumlah variabel

N : Jumlah responden/sampel

W : Koefisien konkordansi Kendall W

Hasil perhitungan x^2 kemudian dibandingkan dengan nilai x^2 tabel berdasarkan taraf signifikansi tertentu dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Hubungan dinyatakan sangat signifikan apabila x^2 hitung $\geq x^2$ tabel pada taraf signifikansi 0,01.
- b) Hubungan dinyatakan signifikan apabila x^2 hitung $\geq x^2$ tabel pada taraf signifikansi 0,05.
- c) Hubungan dinyatakan tidak signifikan apabila x^2 hitung $< x^2$ tabel.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghozali (2021), koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar variasi variabel terikat dapat diterangkan oleh variabel bebas dalam suatu model penelitian. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Semakin kecil nilai R^2 , maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 1 atau 100%, maka variabel independen memiliki kemampuan yang semakin besar dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2021). Rumus koefisien determinasi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian.