

PENGARUH *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI BADAN PUSAT STATISTIK

Ardadi Widyananda¹, Netania Emilisa¹, Raditya Pratana¹

¹Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti
Jalan Kyai Tapa Jakarta 11440
goinfo@yahoo.com

Abstract

This purpose of research is to identify the influence of public service motivation on job satisfaction and organizational citizenship behavior on employees of Statistics Indonesia. The methods of analysis used in this research is a simple regression analysis were processed with SPSS software version 13.0. Collecting data in this research are based on a sample of 59 employees Bureau of Finance and Directorate of Statistical Dissemination in Statistics Indonesia. In this research, the authors investigated the influence of public service motivation on job satisfaction and organizational citizenship behavior on employees of Statistics Indonesia. Based on the analysis results and discussion can be concluded that public service motivation have a significant influence on job satisfaction and organizational citizenship behavior on employees of Statistics Indonesia.

Keywords: *public service motivation, job satisfaction, organizational citizenship behavior*

Pendahuluan

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia menjadi salah satu fenomena terbesar di negara kita. Ditandai dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat dan stigma yang kurang baik terhadap birokrasi publik. Pemerintah yang di dalamnya terdapat birokrasi seharusnya bertugas melayani masyarakat dengan mudah tetapi sebaliknya dipersulit, cepat tetapi menghambat, sehingga masyarakat malas atau enggan berurusan dengan birokrasi. (www.transparansi.or.id/about/reformasibirokrasi/permasalahan-birokrasi-indonesia.html).

Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka dilakukan reformasi birokrasi di tubuh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan mewujudkan *good governance*. Buruknya citra dan kinerja pemerintah tidak terlepas dari peran serta individu-individu yang terlibat dalam pelayanan publik (aparatus pemerintah). Kim (2004), mengemukakan bahwa faktor individu merupakan prediktor yang penting bagi kinerja organisasi pemerintahan. Oleh sebab itu, guna meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan, maka kinerja

individual (yang diwakili dengan aparatus pemerintah) juga harus ditingkatkan.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang memiliki peran untuk menyediakan dan melayani kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Sejalan dengan keinginan reformasi birokrasi, perubahan dan reformasi di BPS tidak hanya difokuskan pada perbaikan teknik statistik semata, namun perbaikan proses manajemen untuk menghasilkan data dan pelayanan terhadap pengguna data juga harus menjadi perhatian.

Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Perilaku atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang

memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Di sisi lain kepuasan kerja pegawai merupakan hal yang turut mempengaruhi kinerja aparat pemerintah. Parvin dan Kabir (2011) menyatakan kepuasan kerja menggambarkan bagaimana perasaan individu terhadap pekerjaannya. Berbagai teori tentang kepuasan kerja juga telah dikembangkan oleh para psikolog yang cenderung menetapkan derajat yang berbeda bagi sumber kepuasan, yang dapat diklasifikasikan mejadi kepuasan kerja yang bersifat intrinsik dan kepuasan kerja yang bersifat ekstrinsik. Para pegawai di sektor privat (swasta) biasanya lebih sering terfokus kepada kepuasan kerja yang bersifat ekstrinsik, seperti gaji yang tinggi, tunjangan, jaminan sosial, promosi, dan ganjaran lainnya yang bersifat materil. Kepuasan kerja yang bersifat ekstrinsik tentunya juga harus tetap mendapat perhatian pemerintah terhadap pegawai sektor publik karena mereka bekerja juga untuk mencari kesejahteraan dalam hidupnya. Namun secara umum dapat dipahami bahwa para pegawai di sektor publik seharusnya lebih mementingkan kepuasan kerja yang bersifat intrinsik, seperti penyelesaian tugas, pencapaian kerja, prestasi kerja, otonomi, dan pengembangan diri. Karena kepuasan kerja yang hakiki seorang karyawan sektor publik adalah ketika mereka dapat memberikan kontribusi terhadap organisainya dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri dalam bentuk kepuasan batin.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Job Satisfaction* aparat pemerintah adalah *Public Service Motivation* (PSM). PSM sering didefinisikan sebagai kecenderungan seorang individu dalam merespons motif yang biasanya terdapat dan menjadi ciri khas lembaga dan organisasi publik merujuk pada kebutuhan psikologis, Perry dan Wise (1990). PSM bisa memainkan peranan penting, secara teori dan praktis dalam manajemen pelayanan publik. Karena teori PSM mengesankan bahwa pekerjaan publik seharusnya dipandang sebagai pemenuhan panggilan jiwa dan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan semata-mata.

Dengan PSM tinggi diharapkan berdampak pada *job satisfaction* dan OCB pegawai BPS di tempat kerja. Sehingga berpengaruh terhadap kinerja individu dan akhirnya berdampak pada kinerja organisasional, sehingga BPS dapat menghasilkan data yang terpercaya dan mampu memberikan kepuasan bagi para pengguna data.

Public Service Motivation

Public Service Motivation (PSM), adalah salah satu faktor yang turut mempengaruhi kinerja individu pegawai sektor publik. Teori ini diperkenalkan oleh Perry dan Wise (1990). Keduanya mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan seseorang individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik merujuk pada kebutuhan psikologis. Lebih lanjut, Perry dan Wise (1990) menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan karyawan di sektor privat, karyawan yang bekerja di sektor publik lebih menitik beratkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) intrinsik dan manfaat pekerjaan ketika melayani masyarakat dan kepentingan publik. Hal itu senada dengan yang dikemukakan Crewson (1997), bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*).

Dalam penelitiannya Perry (1990), mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik, yaitu: *Rational* (rasionalitas yang alami, atau motif biasanya diartikan sebagai kesatuan dari altruistis atau sikap mementingkan kepentingan orang lain). *Norm-Based* (keinginan untuk melayani kepentingan publik merupakan satu nilai integral yang menciptakan PSM). *Affective* (komitmen terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut).

Dalam penelitian lainnya Perry (1996), mengidentifikasi motif yang dikatakan unik dalam PSM, dan hanya ada pada organisasi sektor publik. Motif tersebut berkenaan dengan empat konsep dimensional, yaitu: ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan

kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan keharuan atau kasihan (*compassion*), dan sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*).

Job satisfaction

Locke dan Lathan (1976) dalam Tella, Ayeni, Popoola (2007) memberikan definisi dari kepuasan kerja sebagai keadaan emosi menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan dan pengalaman. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka sehingga dapat memberikan hal-hal yang dianggap penting. Megginson, Mosley, dan Pietri (1982) dalam Ayub dan Rafif (2010), menyatakan bahwa seseorang mengalami kepuasan kerja ketika mereka merasa baik tentang pekerjaan mereka, perasaan ini sering berhubungan dengan pekerjaan yang mereka lakukan, atau ketika mereka menjadi lebih mahir dalam profesi mereka, dan diakui untuk kinerja yang lebih baik.

Schultz (1998) dalam Ayub dan Rafif (2010), berpandangan bahwa kepuasan kerja meliputi perasaan positif dan negatif sikap seseorang tentang pekerjaan mereka, dan bukan hanya bergantung pada banyak karakteristik yang berhubungan dengan pekerjaan, namun juga pada karakteristik pribadi, seperti usia, jenis kelamin, kesehatan dan hubungan sosial. Robbins (2002) dalam Rast dan Tourani (2012), kepuasan kerja adalah emosi karyawan yang dapat mempengaruhi perilaku kerja mereka. Hubungan sosial dan faktor psikologis adalah penyebab utama dari kepuasan kerja dan produktivitas pada karyawan. Kreitner dan Kinicki (2004) dalam Rast dan Tourani (2012), kepuasan kerja adalah respon afektif dan emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan seorang pegawai dalam memandang pekerjaannya, dan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal.

Ada banyak teori yang berusaha menjelaskan kepuasan kerja, tapi dua kerangka kerja konseptual lebih menonjol dalam literatur yang dinamakan sebagai teori isi dan teori proses. Berdasarkan teori isi, kepuasan kerja diperoleh ketika seorang karyawan merasa

bahwa pekerjaannya memberinya rasa pertumbuhan dan aktualisasi diri. Pembahasan kedua faktor tersebut berdasarkan teori hierarki kebutuhan Maslow. Teori isi berasumsi bahwa semua karyawan dalam organisasi memiliki pemikiran yang sama akan kebutuhan dan karena itu karyawan memprediksi karakteristik yang harus ada dalam pekerjaan tersebut. Teori-teori ini menekankan pada faktor-faktor dan kebutuhan yang mendorong dan menginspirasi perilaku serta kinerja karyawan. Nel et al. (2004) dalam Rast dan Tourani (2012).

Dalam teori proses, kepuasan kerja dijelaskan oleh sejauh mana harapan dan nilai-nilai individu terpenuhi dalam pekerjaan, Gruneberg (1979) dalam Rast dan Tourani (2012). Berdasarkan teori proses, perilaku karyawan didorong oleh kebutuhan mereka. Teori-teori ini berfokus pada kebutuhan karyawan yang beragam dan proses kognitif di balik keragaman tersebut. Dalam teori ini, sumber-sumber dan penyebab perilaku karyawan, serta motif yang mempengaruhi intensitas dan arah perilaku tersebut harus diberi perhatian.

Smith et al. (1969) dalam Rast dan Tourani (2012) mendefinisikan lima aspek untuk mengukur kepuasan kerja. Berdasarkan instrumen kepuasan kerja terdiri dari beberapa aspek, yaitu: supervisor, gaji, sifat pekerjaan, kesempatan untuk promosi dan hubungan dengan Rekan kerja.

Organizational Citizenship Behavior

Robbins (2006) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Menurut Organ (1988) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002), OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal.

Podsakoff et al. (2000), OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak

berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela adalah salah satu contohnya. Kedudukan OCB sebagai salah satu bentuk perilaku *extra role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti maupun akademisi.

Jadi dapat disimpulkan, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal tetapi berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas organisasi. Graham (1991) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, Graham mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu: ketaatan (*obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi. Loyalitas (*loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi. Partisipasi (*participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Menurut Organ (1988) dalam Tang dan Ibrahim (1998), OCB mempunyai lima dimensi, yaitu: *Altruism*, merupakan perilaku yang membantu orang lain dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya. *Conscientiousness*, mengacu pada perilaku seseorang yang tepat waktu, tingkat kehadiran tinggi, dan berada di atas persyaratan normal yang diharapkan. *Civic virtue*, menunjukkan kontribusi terhadap isu-isu politik dalam suatu organisasi pada suatu tanggung jawab. *Courtesy*, menunjukkan sikap sopan santun dan hormat yang ditunjukkan dalam setiap perilaku. *Sportmanships*, menunjukkan seseorang yang tidak suka memprotes atau mengajukan ketidakpuasan terhadap masalah-masalah kecil.

Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengacu pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Xiaogang Cun (2012) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif PSM terhadap Job Satisfaction dan OCB. Pegawai yang bekerja di sektor publik lebih menitik beratkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) intrinsik dan manfaat pekerjaan ketika melayani masyarakat dan kepentingan publik, Perry (1990). Penghargaan intrinsik tersebut bisa meliputi penyelesaian tugas (*task completion*), pencapaian prestasi (*achievement*), otonomi (*autonomy*) serta pengembangan pribadi (*personal growth*), Gibson, Ivancevich & Donnely (1991). Dengan adanya penghargaan intrinsik tersebut diharapkan pegawai sektor publik mendapatkan kepuasan kerja dalam bentuk kepuasan batin karena telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu pegawai sektor publik yang memiliki PSM tinggi secara tidak langsung akan berdampak pada OCB di tempat kerja, dimana mereka mau bekerja secara ekstra demi kemajuan organisasinya dan tidak selalu mengharapakan semua pekerjaannya mengharapakan imbalan berupa materi. Hal itu senada dengan yang dikemukakan Crewson (1997), yang mengatakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*). Dengan demikian maka salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari PSM terhadap Job Satisfaction dan OCB.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka untuk mempermudah pemahaman pada penelitian ini, rerangka konseptual digambarkan seperti pada gambar 1.

Pengembangan Hipotesis

Seseorang akan termotivasi dalam bekerja apabila kepentingan individu mereka terpenuhi sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja pegawai sektor publik biasanya bersumber dari kepuasan kerja yang bersifat intrinsik atau kepuasan yang berasal dari individu dan berkaitan dengan pekerjaan karyawan itu sendiri. Contohnya

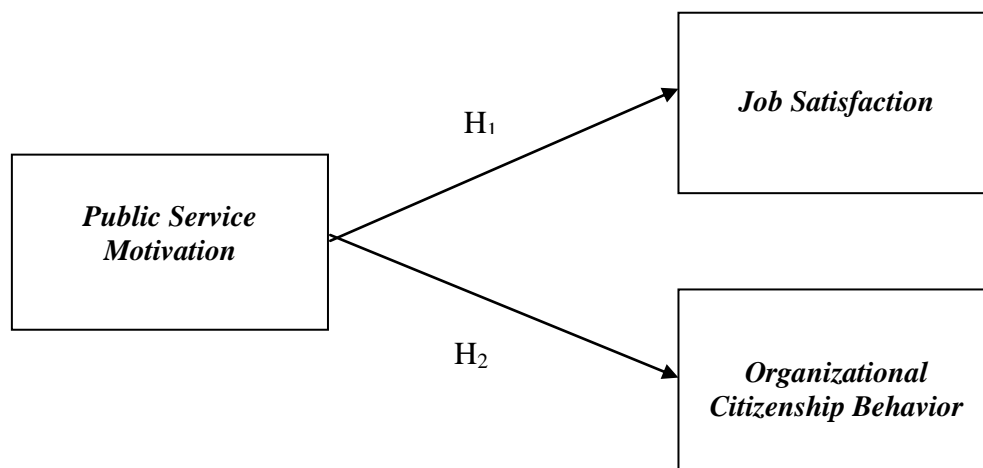
seperti, penyelesaian tugas, pencapaian kerja, prestasi kerja, otonomi, dan pengembangan diri. Hal tersebut sesuai dengan teori PSM dimana motif yang biasanya terdapat dan menjadi ciri khas lembaga dan organisasi publik merujuk pada kebutuhan psikologis karyawan tersebut, Perry (1990). Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : *Public Service Motivation* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*.

Pegawai yang memiliki OCB tinggi mau bekerja diluar tugasnya, dan tidak selalu

mengharapkan pekerjaannya tersebut mendapat penghargaan (*reward*) formal yang bersifat materi. Hal tersebut sesuai dengan motivasi para pekerja di sektor publik yang lebih memandang faktor ganjaran yang bersifat non materi (non-keuangan) lebih tinggi dibandingkan ganjaran yang bersifat materi (keuangan), Perry (2000). Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H2 : *Public Service Motivation* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.



Gambar 1

Pengaruh *Public Service Motivation* terhadap *Job Satisfaction* dan *Organizational Citizenship Behavior*

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian hipotesis (Hermawan:2003), yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat pengaruh *Public service motivation* terhadap *Job satisfaction* dan *Organizational citizenship behavior* pada pegawai *Badan Pusat Statistik (BPS)*.

Pengukuran

Pengukuran Variabel *public service motivation* diadopsi dari jurnal James L. Perry (1997), dimana terdapat 24 item pernyataan *public service motivation* yang dibagi berdasarkan 4 konsep dimensi PSM. Variabel *job satisfaction* diadopsi dari jurnal jurnal Xiaogang Cun (2012) dengan 5 pernyataan dan variabel

organizational citizenship behavior dengan 4 pernyataan yang diadopsi dari jurnal jurnal Xiaogang Cun (2012). Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert* 5 poin, dimana 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Cukup setuju, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju.

Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006) dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika $p\text{-value} \leq \alpha$ (0,05) maka item pernyataan valid.
2. Jika $p\text{-value} > \alpha$ (0,05) maka item pernyataan tidak valid.

Item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variable *Public service Motivation, Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior* dikatakan valid, dengan kata lain terdapat konsistensi internal dalam pernyataan-pernyataan tersebut, sehingga dapat membentuk pernyataan. Disamping itu juga karena nilai *p-value* dari tiap item yang ada nilainya berada di atas ambang batas 0.05, sehingga item-item pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dari setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Coefficient Alpha* dengan bantuan software *SPSS version 13.0*. Menurut Sekaran

(2006), *Cronbach's Coefficient Alpha* yang dapat diterima adalah yang memiliki nilai 0,60 atau lebih.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika *Cronbach's Coefficient Alpha* $\geq 0,60$, maka *Cronbach's Coefficient Alpha acceptable (construct reliable)*.
2. Jika *Cronbach's Coefficient Alpha* $< 0,60$, maka *Cronbach's Coefficient Alpha not acceptable (construct unreliable)*.

Hasil pengujian reabilitas untuk masing-masing konstruk ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Alpha	Keputusan
1	<i>Public Service Motivation</i>	24	0.876	Reliabel
2	<i>Job Satisfaction</i>	5	0.796	Reliabel
3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	4	0.757	Reliabel

Sumber: Data Diolah

Uji reliabilitas dari setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan software *SPSS versi 13.0*. Menurut Sekaran, (2003) *Cronbach's coefficient alpha* yang cukup dapat diterima (acceptable) adalah yang bernilai antara 0,60 sampai 0,70 atau lebih. Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel berada di atas 0.70 sehingga dapat dikatakan ketiga variabel reliabel.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengambilan sampel di dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *purposive sampling technique*. *Probability sampling* yaitu apabila setiap elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sedangkan *Purposive sampling technique* merupakan suatu teknik penarikan sampel di mana sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Sekaran, 2006).

Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada Biro Keuangan dan Direktorat Diseminasi Statistik Badan Pusat Statistik, dengan populasi sebanyak 146 orang. Kriteria dan pertimbangan penentuan sampel dalam penelitian ini dikarenakan pada Biro Keuangan dan Direktorat Diseminasi Statistik berkaitan langsung dengan sifatnya pelayanan. Biro Keuangan berkaitan dengan pelayanan yang sifatnya internal, contohnya seperti pelayanan pencairan dana bagi masing-masing divisi atau satuan kerja yang ada di BPS. Sedangkan Direktorat Diseminasi Statistik berkaitan dengan pelayanan yang sifatnya eksternal, contohnya seperti pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan atau berkonsultasi mengenai data statistik.

Dengan menggunakan rumus Slovin maka dapat dihitung jumlah sampel yang bisa digunakan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana :

N = Jumlah sampel atau responden

N = Jumlah populasi
E = Sampling error yaitu sebesar 10%

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{146}{1 + 146(0,1)^2}$$

$$n = \frac{146}{2,46}$$

$$n = 59,34$$

Analisis dan Pembahasan

Hasil perhitungan statistik deskriptif dari variabel bebas dan terikat dilihat pada tabel 2. Nilai rata-rata dari seluruh item pernyataan dari variabel *Public Service Motivation* sebesar 4.0058, hal ini menandakan bahwa jawaban-jawaban dari tiap responden secara

umum cukup baik, di mana setiap pegawai negeri sipil harus memiliki *Public Service Motivation* yang tinggi dalam bekerja dan menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dari seluruh item pernyataan dari variabel *Job Satisfaction* sebesar 4.1186, hal ini menandakan bahwa jawaban-jawaban dari tiap responden secara umum cukup baik, di mana iklim berkerja yang kondusif dan kemampuan organisasi dalam mengakomodir kebutuhan pegawai dapat menimbulkan kepuasan kerja kepada para pegawainya.

Kemudian nilai rata-rata dari seluruh item pernyataan dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 4.0678, hal ini menandakan bahwa jawaban dari tiap responden untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* cukup kuat dalam organisasi, di mana setiap pegawai memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap organisasi.

Tabel 2
Statistik Deskriptif

No	Variabel	N	Rata-Rata
1	Public Service Motivation	59	4.0058
2	Job Satisfaction	59	4.1186
3	Organizational Citizenship Behavior	59	4.0678

Nilai rata-rata dari seluruh item pernyataan dari variabel *Public Service Motivation* sebesar 4.0058, hal ini menandakan bahwa jawaban-jawaban dari tiap responden secara umum cukup baik, di mana setiap pegawai negeri sipil harus memiliki *Public Service Motivation* yang tinggi dalam bekerja dan menjalankan tugasnya sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dari seluruh item pernyataan dari variabel *Job Satisfaction* sebesar 4.1186, hal ini menandakan bahwa jawaban-jawaban dari tiap responden secara umum cukup baik, di mana iklim berkerja yang kondusif dan kemampuan organisasi dalam mengakomodir kebutuhan pegawai dapat menimbulkan kepuasan kerja kepada para pegawainya.

Kemudian nilai rata-rata dari seluruh item pernyataan dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 4.0678, hal ini

Sumber: Data diolah menandakan bahwa jawaban dari tiap responden untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* cukup kuat dalam organisasi, di mana setiap pegawai memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap organisasi.

Uji Hipotesis

Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis adalah dengan membandingkan besarnya *p-value* dengan *level of significant* sebesar 5% (alpha 0,05). Jika *p-value* lebih besar dari pada alpha 0,05 maka hipotesis nol (H_0) gagal ditolak. Jika *p-value* lebih kecil dari pada alpha 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak.

Hipotesis 1

Hipotesis pertama menguji pengaruh *public service motivation* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan hasil pengujian statistik menunjukkan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ (alpha

5%), maka H_0 ditolak dan H_{01} diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,568 menunjukkan bahwa pengaruh antara *public service motivation* terhadap *job satisfaction* adalah positif,

yang berarti bahwa semakin tinggi *public service motivation* seorang pegawai maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Tabel 3
Hasil Analisa Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	p-value	Keputusan H_0
H1: <i>Public Service Motivation</i> berpengaruh terhadap <i>Job Satisfaction</i> .	0.568	0.000	H_0 ditolak H1 diterima
H2: <i>Public Service Motivation</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	0.598	0.000	H_0 ditolak H1 diterima

Sumber: Data Diolah

Hipotesis 2

Hipotesis kedua menguji pengaruh *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil pengujian statistik menunjukkan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ (alpha 5%), maka H_0 ditolak dan H_{02} diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,568 menunjukkan bahwa pengaruh antara *public service motivation* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah positif, yang berarti bahwa semakin tinggi *public service motivation* maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* seorang pegawai.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hipotesis 1 (H_1)

Dari hasil pengolahan data, dapat dilihat bahwa koefisien sebesar 0.568 dengan nilai *p-value* sebesar $0.000 < 0.050$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga terbukti bahwa *Public Service Motivation* secara signifikan berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Xiaogang Cun (2012), dimana terdapat pengaruh antara *Public Service Motivation* terhadap *Job Satisfaction*, penelitian tersebut menemukan bahwa kondisi pegawai sektor publik yang memiliki PSM yang tinggi akan berdampak pada kepuasan kerja individu tersebut terutama kepuasan kerja yang bersifat intrinsik.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya, dimana para pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki *Public Service Motivation* yang cukup tinggi sehingga mendukung terbentuknya *Job Satisfaction*. Seseorang akan termotivasi dalam bekerja apabila kepentingan individu mereka terpenuhi sehingga dapat menimbulkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja pegawai sektor publik biasanya bersumber dari kepuasan kerja yang bersifat intrinsik atau kepuasan yang berasal dari individu dan berkaitan dengan pekerjaan karyawan itu sendiri. Schneider dan Vaught (1993) menemukan bahwa pegawai sektor publik lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada pegawai swasta karena aspek motivasi intrinsik mereka dalam bekerja. Contohnya seperti, penyelesaian tugas, pencapaian kerja, prestasi kerja, otonomi, dan pengembangan diri.

Contoh motivasi intrinsik pegawai BPS yaitu, terdapat pembagian tugas yang jelas pada masing-masing divisi, sehingga menimbulkan iklim kerja dan koordinasi yang baik antara divisi yang bersifat teknis dan non teknis. Selain itu secara berkelanjutan pegawai diberikan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya guna meningkatkan dan mengembangkan kemampuan serta potensi yang dimiliki sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh

semua pegawai untuk mengikuti program Tugas Belajar, yaitu program beasiswa yang diberikan oleh organisasi atau instansi lain guna mengembangkan karir dan meningkatkan level pendidikan pegawai. Dalam hal ini, pembuat kebijakan dan pimpinan organisasi harus dapat mengalihkan perhatian mereka untuk memberikan berbagai fasilitas kepada pegawai untuk memuaskannya. (Parvin dan Kabir: 2011) mengatakan, kepuasan kerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja yang akan berdampak pada organisasi,.

Para pegawai BPS juga merasa bahwa salah satu motivasi mereka di dalam bekerja adalah dengan selalu berpedoman pada nilai-nilai (*core*) inti BPS yaitu Profesional, Integritas, dan Amanah. Profesional merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh setiap insan statistik dalam melaksanakan tugasnya. Nilai Profesional ditunjukkan dalam perilaku yang efektif, efisien, sistemik dan menjunjung tinggi kompetensi, inovasi, *excellent*, serta selalu memiliki respon yang baik (cepat tanggap) terhadap lingkungan sekitarnya. Integritas merupakan sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh setiap insan statistik dalam melaksanakan pekerjaan dan pengabdian kepada profesi dan organisasi. Integritas diartikan sebagai mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan. Integritas diwujudkan dalam perilaku yang akuntabel, dedikatif, disiplin, konsisten, dan saling menghargai. Amanah merupakan sikap luhur yang harus dimiliki oleh setiap insan statistik untuk dipertanggungjawabkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Amanah adalah sesuatu yang dipercayakan atau dititipkan dan dapat diwujudkan dalam perilaku insane statistic yang jujur, tulus, dan adil.

Dengan menjadikan nilai-nilai (*core*) inti BPS sebagai motivasi dalam bekerja, pegawai memiliki kepuasan tersendiri di dalam bekerja karena secara tidak langsung ikut mendukung dan terlibat dalam perubahan atau reformasi birokrasi di tubuh pemerintah khususnya yang terjadi di BPS sebagai pelopor data statistik terpercaya untuk semua. Moynihan dan Pandey (2007) dalam penelitiannya mengatakan mengurangi birokrasi dan melakukan

reformasi dengan tujuan memberdayakan pegawai dapat memiliki efek positif pada PSM pegawai tersebut. Penelitian lain menunjukkan bahwa membantu pegawai merasa bahwa mereka bermakna dan berkontribusi untuk tujuan organisasi mengurangi frustrasi karyawan dan memperkuat komitmen pegawai terhadap organisasi, (Romzek dan Hendricks 1982). Hal tersebut juga sesuai dengan teori PSM dimana motif yang biasanya terdapat dan menjadi ciri khas lembaga dan organisasi publik merujuk pada kebutuhan psikologis karyawan tersebut, Perry (1990). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan terdapat pengaruh antara motivasi pelayanan publik dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti kepuasan kerja. (Rainey, 1982; Naff dan Crum, 1999; Taylor, 2007) mengatakan bahwa pegawai publik yang memiliki PSM tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka, lebih berkomitmen kepada organisasi, dan lebih produktif apabila dibandingkan dengan pegawai yang bekerja di sektor swasta. Naff dan Crum (1999) juga mengungkapkan, PSM memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dan menghambat mereka untuk meninggalkan posisi mereka. Sebagai bagian dari kerja pemerintah, memberikan kesempatan yang cukup untuk melayani kepentingan publik menjadi motivasi pegawai untuk mengejar kepentingan umum yang mungkin puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Taylor, 2007).

Jika Perry dan Wise (1990) benar, organisasi sektor publik harus mampu merekrut dan mempertahankan jumlah pegawai yang berkualitas tinggi ditunjang dengan PSM yang tinggi. Akibatnya, pelamar dengan PSM yang lebih tinggi harus diutamakan untuk mengisi posisi yang ada.

Hipotesis 2 (H₂)

Dari hasil pengolahan data, dapat dilihat bahwa koefisien sebesar 0.598 dengan nilai p-value sebesar $0.000 < 0.050$. Dengan demikian Ho ditolak dan H1 diterima, sehingga terbukti bahwa Public Service Motivation secara signifikan berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh oleh Xiaogang Cun (2012),

dimana terdapat pengaruh antara *Public Service Motivation* dengan *Organizational Citizenship Behavior*, Penelitian tersebut menemukan bahwa PSM secara signifikan mempengaruhi OCB pegawai, yang sesuai dengan norma-norma yang ada pada masyarakat sehingga munculnya sikap altruistik atau sikap membantu orang lain secara tulus tanpa mengharapkan imbalan tertentu. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa pegawai sektor publik tidak mengharapkan segala sesuatu dilandasi karena adanya materi, tetapi lebih mempertimbangkan dan mengedepankan norma-norma yang ada di masyarakat dan budaya organisasi, untuk mempengaruhi dan mengajak pegawai lainnya berperilaku positif.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya, dimana para pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) memiliki *Public Service Motivation* yang cukup tinggi sehingga mendukung terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior*. Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang memiliki peran untuk menyediakan dan melayani kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Dalam rangka mencapai kinerja kualitas pelayanan tertinggi, diperlukan pemahaman tentang apa kebutuhan pelanggan (dalam hal ini pengguna data) dan bersama-sama memberikan layanan terbaik berdasarkan harapan pelanggan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan, salah satu faktor adalah bagaimana menumbuhkan ketulusan, kesenangan perasaan, dan budaya organisasi di mana pegawai dapat membantu dan mendukung satu sama lain dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (Olorunniwo, *et al.* 2006). Perilaku pegawai yang melakukan deskripsi pekerjaan mereka dengan sukarela, ketulusan, dan dengan senang hati untuk memberikan layanan terbaik bahkan tanpa pengawasan atau paksaan dari seseorang didefinisikan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Organ *et al.* (2006).

Salah satu contoh, perbaikan kualitas pelayanan penyediaan data di BPS adalah dengan dibangunnya Pusat Pelayanan Data Terpadu dan Perpustakaan Digital. Dengan dibangunnya fasilitas tersebut memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan dan

berkonsultasi mengenai data statistik yang dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan pun pegawai dilandasi rasa tulus dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga akan terus berusaha memberikan pelayanan prima. Dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan pegawai juga sadar bahwa segala bentuk transaksi keuangan harus berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi.

Ada banyak penelitian yang berfokus pada pentingnya OCB terhadap kinerja kualitas pelayanan. Yoon dan Suh (2003), menunjukkan pengaruh positif dari OCB terhadap kualitas pelayanan pada agen wisata di Korea, Hui *et al.* (2003) pada teller bank di Hong Kong, Castro *et al.* (2004) pada institusi keuangan di Spanyol. Mengidentifikasi hubungan antara PSM dan OCB telah dilakukan dalam satu Studi. Dalam memeriksa pegawai pemerintah Korea, Kim (2006) menemukan bahwa dengan PSM yang lebih tinggi menunjukkan peningkatan kinerja OCB. Kim juga mengatakan motivasi pelayanan publik mengacu pada keinginan untuk melayani kepentingan publik melalui loyalitas kepada pemerintah dan lembaga-lembaga publik, komitmen terhadap keadilan sosial, dan kasih sayang.

Dalam banyak hal OCB dapat dilihat sebagai manifestasi perilaku PSM, dalam cara yang sangat mirip dengan yang dikemukakan oleh Whiting *et al.* (2008) bahwa loyalitas organisasi adalah manifestasi perilaku komitmen terhadap organisasi. Dengan demikian, PSM sebagai motivasi kerja akan berdampak pada OCB pegawai di tempat kerja yang dapat diwujudkan dalam bentuk perilaku altruisme, loyalitas terhadap organisasi, atau kesetiaan dan pengabdian terhadap bangsa dan negara.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil analisis statistik deskriptif variabel *Public Service Motivation* di Badan Pusat Statistik diketahui nilai rata-rata sebesar 4.0058. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Public Service Motivation*

merupakan salah satu pendorong utama pegawai BPS dalam bekerja untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat akan data statistik serta menjalankan tugasnya sebagai abdi Negara.

- b. Hasil analisis statistik deskriptif variabel *Job Satisfaction* di Badan Pusat Statistik diketahui nilai rata-rata sebesar 4.1186. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa puas terhadap pekerjaan mereka saat ini karena didukung oleh lingkungan dan iklim kerja yang kondusif.
- c. Hasil analisis statistik deskriptif variabel *Organizational Citizenship Behavior* di Badan Pusat Statistik diketahui nilai rata-rata sebesar 4.0678. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai peduli akan lingkungan sosial unit kerja dan organisasinya, serta dalam bekerja bukan semata-mata karena untuk mendapatkan uang atau imbalan tertentu. OCB juga membuat pegawai memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap organisasi.
- d. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel *Public Service Motivation* terhadap *Job Satisfaction* menunjukkan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ dengan koefisien sebesar 0.568 dan *Public Service Motivation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ dengan koefisien sebesar 0,598. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* dan *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Xiaogang Cun (2012: 338-339).

Daftar Pustaka

- Ayub, Nadia., Rafif, Shagufta, "The Relationship Between Work Motivation and Job Satisfaction", *Pakistan Business Review* July 2011, No. 322-347.2010
- Bolino, M.C., W.H. Turnley, and J.M. Bloodgood, "Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations", *Academy of Management Review* 27 (4): 505-522.2002
- Castro, C.B., Armario, E.M., and Ruiz, D.M, "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", *International Journal of Service Industry Management* Vol. 15 No. 1, 2004, pp. 27-53.2004
- Crewson, Philip E, "*Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect*", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7 (4): 499-518.1997
- Kim, S, "*Factors affection state government information technology employee turnover intentions*", *American Review of Public Administration*, 35, 137-156.2004
- Kim, S, "*Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea*", *Journal of Public Administration*, Vol. 27. No. 8 pp. 722-740.2006
- Moynihan, D.P., Pandey, S.K, "*The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation*", *Public Administration Review* January | February 2007, 40-53.2007
- Naff , Katherine C. and John Crum. (1999). Workingfor America: Does Public Service Motivation Makea Difference? *Review of Public Personnel Administration* 19 (4): 5-16.1999
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J, "*Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions in The Service Factory*", *Journal of Services Marketing*, 20 (1): 59-72.2006
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B, "*Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*", *Sage*, Beverly Hills, CA, 2006
- Parvin, Mosammod Mahamuda,. Kabir, M.M Nurul, "*Actors Affecting Employee Job Ssatisfaction of Pharmaceutical Sector*", *Australian Journal of Business and*

Management Research. December 2011, Vol. 1 No.9: (113-123).2011

- Perry, J., and Wise, L, The motivational basis of public service. *Public Administration Review*, 50, 367-373.
- Perry, James L, Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, (1): 5-22.
- Perry, James L, Antecedents of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2, 181-197.
- Perry, James L, Bringing Society In: Toward a Theory of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory* 10 (2): 471-488.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G, "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research". *Journal of Management*, Vol. 26, pp. 513-63, 2000.
- Rainey, Hal G, Reward Preferences among Public and Private Managers: In Search of the Service Ethic. *American Review of Public Administration* 16 (4): 288-302, 2000.
- Rast, Sadegh., Tourani, Azadeh, Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 7. 2012
- Robbins and Judge, *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Cet. 12. Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Romzek, Barbara and J. Stephen Hendricks. (1982). "Organizational Involvement and Representative Bureaucracy: Can We Have It Both Ways?" *American Political Science Review* 76 (March), 75-82.1982
- Sekaran, Uma, Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Tang, L.T., and Ibrahim, "Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in The United States and in The Middle East". *Public Personnel Management*, Vol. 27, 4:529-551, 1998
- Taylor, J, "The impact of public service motives on work outcomes in Australia: a comparative multi-dimensional analysis", *Public Administration*, Vol. 85 No. 4, pp. 931-959.2007
- Tella, Adeyinka., Ayeni C.O., Popoola S.O, Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice* 2007 (April), 1-16, 2007
- Tim Manajemen Perubahan BPS-RI, *Buku Saku Tujuh Perilaku Utama Insan BPS*, penerbit Badan Pusat Statistik, Jakarta 2012.
- Turnipseed, D., and Murkison, G, "Organization Citizenship Behaviour: an Examination of the Influence of the Workplace". *Leadership & Organization Development Journal* . 17/2 (1996): 42-47.
- Vigoda, Eran. and Golembiewski, Robert T. Citizenship Behavior and the Spirit of New Managerialism: A Theoretical Framework and Challenge for Government. *The American Review of Public Administration*, 31, 273-295, 2001.
- Whiting, S.W., P.M. Podsakoff, & J.R. Pierce, The effects of the task performance, helping, voice, and organizational loyalty on performance appraisal ratings. *Journal of Applied Psychology*, 93 (1): 125-39, 2008.