

Persepsi Dukungan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai

Niar Astaginy¹, Almansyah Rundu Wonua^{1*}, Ismanto¹, Fitri Kumalasari¹

¹Program Studi Manajemen Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka

*Corresponding Author, Email: almansyah.jka@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel persepsi dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja pegawai. Sedangkan metode verifikatif inferensial adalah metode yang digunakan peneliti untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dengan mengumpulkan data empiris yang diperoleh di lapangan. Untuk membuktikan teori tersebut, penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan dengan survei dan dianalisis dengan analisis *Structural Equation Modelling* dibantu dengan SmartPLS V.3. Hasil penelitian: (1) Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior*. (2) Persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kolaka, dan (3) *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja pegawai PDAM. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kinerja pegawai PDAM Kabupaten Kolaka dapat ditingkatkan dengan memberi penguatan terhadap persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci: Dukungan Organisasi, Kinerja Pegawai, *Organizational Citizenship Behavior*.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah (Rianto, 2018). Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017). Namun pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat dimana setiap saat masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah (Kurniawan, 2017). Oleh karena itu pemerintah terus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan public, terutama yang berkaitan dengan kualitas SDM, karena diketahui SDM merupakan salah satu factor utama yang mempengaruhi upaya pencapaian tujuan organisasi. Menurut Rohayatin et al., (2017) sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor penyebab kurang baiknya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian

layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi (Kurniawan, 2016). Tak terkecuali Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kolaka sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang baik terkait dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Kolaka.

Dalam meningkatkan kualitas layanan PDAM Kabupaten Kolaka membutuhkan pegawai yang mempunyai kinerja unggul dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat karena berhasil tidaknya suatu organisasi secara langsung tergantung pada kualitas dan kinerja pegawainya (Song & Yang, 2020). Pegawai adalah unsur penting dalam organisasi yang harus diberikan dukungan sehingga harapannya dapat memberikan kontribusi lebih optimal bagi kesuksesan organisasi (Fairuzakiyah, dkk. 2019; dan Almaududi, 2018) terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui dukungan organisasi (Saltson & Nasiah, 2015; Mohammed & Ali, 2015; Nazir dan Islam (2017) sehingga dengan adanya dukungan organisasi diharapkan pegawai dapat memberikan kontribusi demi tercapainya visi dan misi organisasi. Sebagaimana Shen et al., (2014) menjelaskan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dipandang sebagai kerangka penjelasan penting untuk memahami hubungan antara pegawai dan tempat kerja.

Menurut Rismanto (2020) organisasi harus lebih fokus dalam membangun persepsi dan dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karyawan yang merasa mendapatkan dukungan dari organisasi akan lebih berambisi untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya. Song & Yang (2020) perhatian organisasi terhadap karyawan merupakan alasan penting bagi karyawan untuk tetap tinggal di organisasi dan berkontribusi pada organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan memiliki keinginan yang kuat dalam berkontribusi terhadap organisasi. Apabila karyawan merasa dukungan yang diberikan oleh organisasi akan memungkinkan karyawan tersebut meninggalkan organisasi Selanjutnya menurut Shen et al., (2014) Dukungan organisasi telah menjadi masalah yang penting bagi organisasi untuk lebih produktif dan bisa mencapai target organisasi. Karena karyawan akan berkontribusi lebih banyak saat mereka merasa mereka didukung oleh organisasi mereka, dan Sebaliknya tidak adanya dukungan organisasi, karyawan akan melakukan yang terbaik untuk dipindahkan ke organisasi lain. Bahkan mereka tidak akan menunjukkan usaha apapun dan menjadi lebih produktif untuk organisasinya. Robbins (2008) mengemukakan dukungan organisasi yakni tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya perlu memberikan dukungan kepada karyawannya.

Selain dukungan organisasi OCB juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Chelagat, dkk. 2015; Alfi et al., 2021). Menurut Szabó et al., (2018) perilaku OCB karyawan memiliki peran penting dalam efektivitas organisasi. Hal ini disebabkan karyawan yang memiliki tingkat OCB yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih efektif dan efisien dalam mempengaruhi kinerja organisasi (Almaududi, 2015). Perilaku OCB muncul disebabkan adanya perasaan memiliki sebagai anggota organisasi dan merasa senang atau puas jika bisa memberikan kontribusi yang lebih pada organisasi. Perasaan puas yang dirasakan oleh individu pada saat melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika memiliki persepsi yang positif terhadap organisasinya, untuk meningkatkan persepsi positif karyawan terhadap organisasi, maka organisasi harus memberikan lebih banyak dukungan kepada karyawan mereka. Hal ini disebabkan karena dengan adanya perilaku OCB tersebut, para

karyawan memberikan kontribusi lebih bagi keberhasilan organisasi dalam hal peningkatan kinerja (Guvan, 2018). Hal ini sejalan dengan pendapat Suzana (2017) menjelaskan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki perilaku OCB yang baik, akan memiliki kinerja lebih baik dari organisasi lain.

Dari uraian diatas banyak hasil-hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa dukungan organisasi mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan (Saltson & Nasiah, 2015; Mohammed & Ali, 2015; Nazir dan Islam (2017) OCB mempengaruhi kinerja karyawan (Almaududi, 2015; Chelagat, dkk. 2015; Guvan, 2018; dan Szabo, dkk, 2018) namun hasil penelitian yang dilakukan Ilmaniar & Djastuti (2018) bahwa dukungan organisasi terbukti berpengaruh positif namun tidak signifikan, artinya dukungan organisasi tidak begitu berarti pada kinerja karyawan meskipun berpengaruh positif, kemudian hasil penelitian Soeprijadi & Sudibjo (2021) menjelaskan persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan hasil penelitian (Mendo, 2016) *organizational citizenship behavior* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan kesenjangan hasil-hasil peneliti terkait persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk membuktikan bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai dan bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai sehingga penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Kantor PDAM Kabupaten Kolaka. Dengan Pendekatan kuantitatif. (Sekaran & Bougie, 2016) penelitian merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Sugiyono (2014), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban yang disediakan dalam setiap pertanyaan atau pernyataan menggunakan Skala Likert yang merupakan Skala Interval 1 sampai dengan 5, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang tentang fenomena sosial. Instrumen tersebut dijabarkan dari variabel-variabel penelitian, yaitu Dukungan Organisasi (X1), *Organizational Citizenship Behaviour* (Y1), Kinerja Pegawai (Y2). Adapun jumlah responden dalam penelitian sebanyak

dari 102 orang. Analisis data menggunakan *structure equation modeling* (SEM) dengan bantuan program Smart PLS. SEM dengan PLS terdiri dua komponen yaitu: model pengukuran atau outer model dan model struktural atau inner model.

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Sumber
Persepsi Dukungan Organisasi	Keadilan Dukungan Atasan Penghargaan Organisasi Kondisi Pekerjaan	(Rhoades & Eisenberger, 2002)
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Alturisme <i>Conscientiousness</i> <i>Sportmanship</i> <i>Courtesy</i> <i>Civic Virtue</i>	(Thungasal, 2019)(Organ et al., 2006)
Kinerja Pegawai	Kualitas Kuantitas Waktu Efektivitas Kerjasama	(Robbins, 2006)

PEMBAHASAN

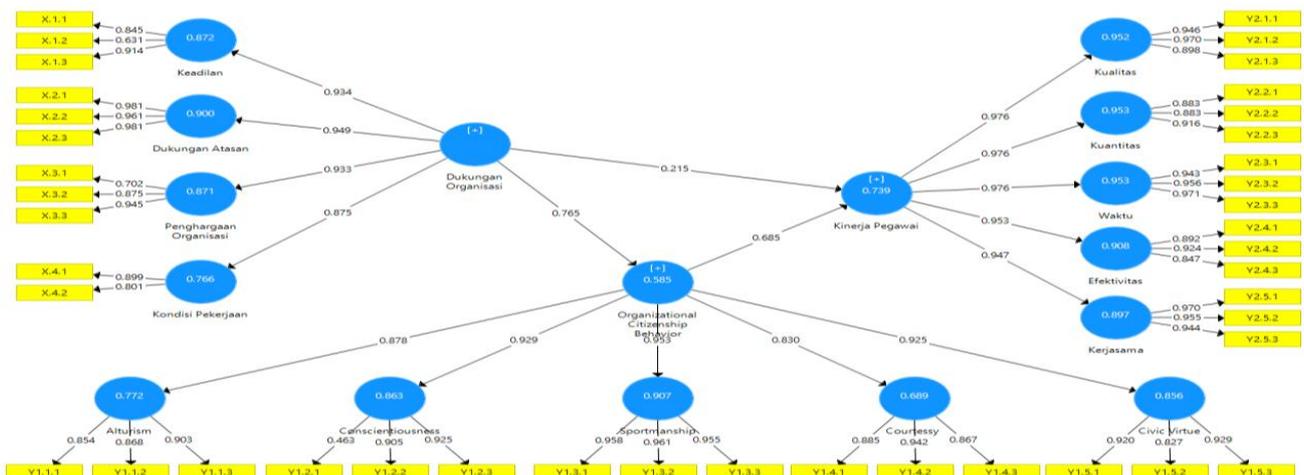
Dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS), dengan dua tahapan pengujian yaitu pengujian model pengukuran (Outer Model) dan pengujian model struktural (Inner Model).

Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam penelitian ini pengujian model pengukuran dilakukan untuk menguji *validity* dan *reliability*. Uji

validity terdiri dari uji validitas convergent dan uji validitas diskriminan. Validitas convergent diuji dengan melihat hasil *loading factor*. Suatu Instrumen dikatakan memenuhi kriteria jika memiliki *loading factor* lebih dari 0,70 maka semua instrumen dapat dianggap valid. Tetapi, jika pada tahap awal penelitian nilai *loadings* antara 0,50 sampai dengan 0,60 maka dianggap telah cukup (Chin dalam Ghozali, 2014).

Gambar 1. Uji Measurement Model

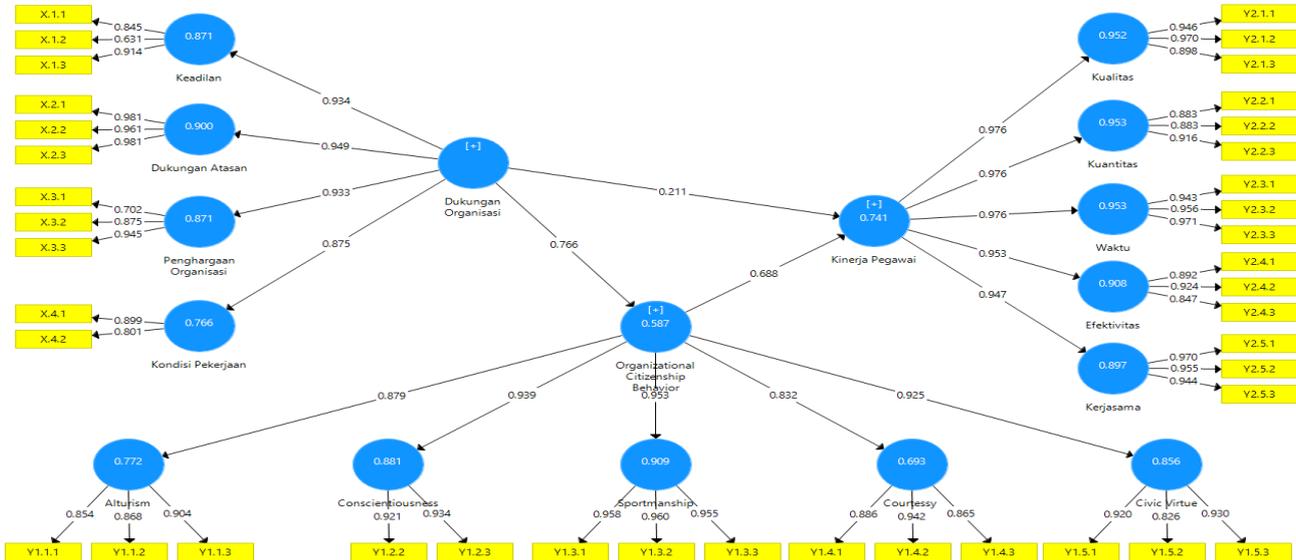


Berdasarkan hasil *outer loading* di atas gambar 1. Menunjukkan dari tiga variabel penelitian bahwa

variabel *organizational citizenship behavior* terdapat instrument penelitian yang nilai *loading factor*-nya

kurang dari 0.5 yaitu Y1.2.1. Dalam model PLS, dikatakan valid apabila nilai *loading factor* setiap instrument lebih dari 0,5. Berdasarkan hasil kalkulasi dengan menggunakan pls algorithm yang ditunjukkan pada gambar 1 maka indikator yang dibawah 0,5 Gambar 2. Uji Measurement Model

dikeluarkan dari model kemudian dilakukan proses kalkulasi ulang dengan menggunakan PLS algorithm. Hasil dari proses perhitungan ulang setelah instrument yang tidak valid di dikeluarkan dari model adalah sebagai berikut:



Berdasarkan hasil analisis, semua instrument memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,5 sehingga semua konstruk dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja pegawai memiliki validitas yang baik. Untuk mengevaluasi validitas Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

deskriptoran dapat dilihat dengan metode AVE (*Average Variance Extracted*) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Adapun nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dapat dilihat pada tabel 2.

Konstruk	Average Variance Extracted (AVE)
Dukungan Organisasi	0,656
<i>Organizational citizenship Behavior</i>	0,676
Kinerja Pegawai	0,801

Sumber: Hasil Pengolahan Data Smart PLS 3.0.

Pada tabel 2. didapatkan nilai AVE untuk variabel dukungan organisasi sebesar 0.656, variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0.676 dan kinerja pegawai sebesar 0.801. Pada batas kritis 0,5 maka indikator-indikator pada masing-masing konstruk telah valid dengan item yang lain dalam satu pengukuran. Hal ini sejalan menurut Ghazali (2012) nilai Average Variance Extracted (AVE) dikatakan valid apabila nilainya di atas 0,5.

Setelah uji validitas, selanjutnya adalah uji reliabilitas tiap variabel eksogen. Uji keandalan pada outer model dapat *diukur* dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* atau *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *composite reliabiliti* diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan valid.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Konstruk	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Dukungan Organisasi	0,953	0,943
<i>Organizational citizenship Behavior</i>	0,967	0,962
Kinerja Pegawai	0.984	0,982

Sumber: Hasil Pengolahan Data Smart PLS 3.0.

Berdasarkan tabel 3. bisa dijelaskan bahwa nilai *Composite Reliability* untuk variabel dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan secara berurutan adalah 0.953, 0.967, dan 0.984. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik karena nilai di atas 0.7. Sedangkan nilai *Cronbach alpa* variabel dukungan organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja karyawan secara berurutan adalah 0.943 , 0.962, 0.982. Dapat disimpulkan bahwa model memiliki realibilitas yang baik.

Tabel 4. Uji Hipotesis

Pengaruh Antar Variabel	Original Sampel	T-Statistik		Keterangan
Persepsi Dukungan Organisasi → <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,766	15,816	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis Diterima
Dukungan Organisasi → Kinerja Pegawai	0,211	2,232	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis Diterima
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> → Kinerja Pegawai	0,668	7,603	$\geq 1,96$ (Signifikan)	Hipotesis Diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data Smart PLS 3.0.

Hasil pengujian hipotesis pertama persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar $15,816 \geq 1,96$. Hal ini menunjukkan hipotesis pertama (H1) dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi kinerja pegawai sebesar $2,232 \geq 1,96$ sehingga hipotesis kedua (H2) dapat dinyatakan diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap *kinerja pegawai*. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai sebesar $7,603 \geq 1,96$ sehingga hipotesis ketiga (H3) dapat dinyatakan diterima. Sehingga dapat

Pengujian Inner Model

1. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode *bootstraping* dengan menggunakan nilai t hitung (to) dibandingkan dengan nilai t tabel (ta). Nilai t-tabel dengan signifikansi 5 persen dan *degree of freedom* (DF) = jumlah data (n)– 2 yaitu $100 - 2 = 98$ adalah 1.984 (t table). Untuk menjawab Hipotesis penelitian dapat dilihat t-statistic pada Tabel 4 berikut ini:

disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif terhadap *kinerja pegawai*.

2. Pengujian Model Struktural

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Tabel 5. R-Square

Konstruk.	R-Square
<i>Organizational citizenship behavior</i>	0,587
Kinerja Pegawai	0,741

Sumber: Hasil Pengolahan Data Smart PLS 3.0

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai R-Square kinerja pegawai sebesar 0,741, hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi dan

Organizational citizenship behavior sebesar 74,1% dan sisanya adalah variabel lain yang tidak teliti.

Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karena nilai T-Statistik hitung sebesar 15,816 lebih besar dari 1,96 sehingga hipotesis H1 dapat dinyatakan diterima. Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) menjelaskan bahwa dengan adanya dukungan organisasi yang ditunjukkan oleh organisasi akan mempengaruhi perilaku OCB pegawai PDAM dalam bekerja. Artinya adanya dukungan organisasi berupa perlakuan yang sama tanpa membedakan antara pegawai lainnya, pimpinan peduli terhadap kesejahteraan bawahannya dan pimpinan memberikan kepercayaan kepada bawahannya untuk menyelesaikan pekerjaan akan mampu memotivasi pegawai untuk menunjukkan perilaku OCB. Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Terdapat 3 (tiga) aspek penting dukungan organisasi yang dapat dirasakan, yaitu: a) keadilan; b) dukungan atasan/pemimpin; c) imbalan dari organisasi dan kondisi kerja. Sehingga dengan dukungan organisasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku pegawai secara langsung maupun tidak langsung untuk berperilaku ekstra role diluar tanggungjawabnya dalam rangka upaya pencapaian tujuan dari organisasi. Sebagaimana diketahui OCB merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Chang, 2014; Sari & Dewi, 2017; Paramaatha et al., 2019) bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Kemudian menurut Chang, (2014) dukungan organisasi yang dirasakan pegawai akan mengembangkan rasa memiliki, yang akan membantu meningkatkan perilaku OCB pegawai. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik dukungan organisasi yang diberikan kepada pegawai maka akan semakin meningkat perilaku OCB pegawai dalam bekerja.

Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai karena nilai T-Statistik hitung sebesar 2,232 lebih besar dari 1,96 sehingga hipotesis H2 dapat dinyatakan diterima. Pengaruh ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Murniasih & Sudarm, (2016); Mujibburahman et al., (2020) bahwa dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Rhoades & Eisenberger, (2002) dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka.

Berdasarkan fakta dilapangan menunjukkan bahwa dukungan yang diterima oleh pegawai diantaranya perlakuan yang sama antara pegawai, organisasi menghargai kontribusi yang diberikan oleh pegawai sehingga pegawai berusaha secara maksimal untuk memberikan kontribusi pada organisasi karena adanya penghargaan yang mereka terima kemudian perlakuan yang mereka terima dari atasan hampir sama tidak ada perbedaan. Sehingga dengan adanya dukungan organisasi yang diberikan oleh organisasi menyebabkan pegawai termotivasi untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik karena adanya perasaan dihormati dan diakui, sehingga memberikan keyakinan bagi pegawai untuk menunjukkan kinerja yang baik.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai karena nilai T-Statistik hitung sebesar 7,603 lebih besar dari 1,96 sehingga hipotesis H3 dapat dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan semakin baik *organizational citizenship behavior* akan berdampak terhadap meningkatnya kinerja pegawai. Penyebab OCB mempengaruhi kinerja karena OCB mengacu pada perilaku karyawan dalam bekerja tidak hanya berdasarkan tuntutan dari tugas utamanya akan tetapi merupakan perilaku sukarela untuk bekerja di luar tanggung jawabnya dalam upaya mendukung pencapaian tujuan organisasi. Hal ini disebabkan dimensi yang ada dalam OCB mampu meningkatkan kinerja pegawai PDAM seperti altruisme dimana pegawai

senang hati membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan, menggantikan rekan kerja yang yang tidak masuk kerja dan membantu rekan kerja untuk lembur kerja, perilaku *Conscientiousness* yaitu perilaku dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menyelesaikan setiap tugas yang diberikan pimpinan dengan penuh tanggung jawab.

Perilaku *sportmanship* perilaku positif terhadap organisasi, dengan adanya keinginan bekerjasama dengan siapapun dan siap bertanggung atas setiap melakukan kesalahan. *Courtesy*, perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja. Dan *Civic Virtue*, perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Sadeghi et al., 2018) (Lestari & Ghaby, 2018); bahwa *organizational citizenship behaviour* mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Sebagaimana menurut (Kaswan, 2012) OCB merupakan perilaku karyawan yang berkontribusi melebihi dari tuntutan pekerjaannya. Kemudian bahwa dimensi yang ada pada OCB mampu. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* menurut Organ, Podsakoff dan MacKenzie adalah perilaku individu yang diskresi, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara agregat mempromosikan berfungsinya organisasi secara efisien dan efektif (Paramartha et al., 2019). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCB memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Secara meyakinkan, temuan kami menggambarkan persepsi dukungan organisasi dan OCB dalam menumbuhkan kinerja pegawai. Selanjutnya, kami juga menemukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan OCB. Kemudian OCB secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Ini berarti bahwa ketika dukungan organisasi dianggap sangat tinggi oleh pegawai maka akan mempengaruhi OCB dan kinerja pegawai, sehingga hal ini akan mempengaruhi OCB mereka. Ini mungkin menyoroti bahwa untuk memelihara OCB, itu adalah penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Menariknya, kami juga menemukan bahwa dukungan organisasi bertindak sebagai prediktor yang signifikan dari kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya.

REFERENSI

- Alfi, Haryonor, S., & Nuryakin. (2021). The Effect of Person Job Fit and Person Organization Fit on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediator: Study of Local Government Employees in Tojo Una-Una Regency. *Business Management Dynamics*, 10(12).
- Chang, C.-S. (2014). Moderating Effects of Nurses' Organizational Justice Between Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviors for Evidence-Based Practice. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 11(5).
- Guyen, B. (2018). A Research on Determination Of The Relationship Between Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior. *Business & Management Studies: An International Journal*, 6(3).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Ilmaniar, H., & Djastuti, I. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Knowledge Management Sebagai Variabel Intervening Di PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya. *Diponegoro Journal of Management*, 7(3).
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu.
- Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3).
- Kurniawan, R. C. (2017). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1).
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2).
- Mendo, A. Y. (2016). Pengaruh Perilaku Warga Organisasi Kompetensi-dan-Budaya Organisasi-Terhadap-Kinerja-Melalui-Kepuasan-Kerja-Karyawan-pada PT Bank Negara Indonesia Persero TBK di Kota Makassar. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi*, IV(11).
- Mujiburrahman, E. A., Hidayati, T., & AS, D. L. (2020). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Dimediasi Oleh Keadilan

- Organisasi. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(4).
- Murniasih, E., & Sudarma, K. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi Pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Organ, D., Podsakoff, P., & McKenzie, S. B. (2006). No Title. In *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications, inc.
- Paramaatha, D. N., Mukhtar, M., & Akbar, M. (2019). The Effects of POS, Interpersonal Justice, and Affective Commitment on the OCB of Senior Secondary Teachers. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 178.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4).
- Rianto, A. (2018). Pelayanan Publik Dalam Konteks Pemenuhan Kebutuhan Dasar Masyarakat. *SOSFILKOM*, 12(2), 12–19.
- Rismanto. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterlibatan Karyawan Sebagai Variabel Mediasi (Studi di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(2).
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., & Yazdi, M. T. (2018). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). *Problems and Perspectives in Management*, 14(3).
- Sari, I. G. A. I. P., & Dewi, A. A. S. K. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap OCB Karyawan F&B di Melasti Beach Hotel Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(8).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7th Editio). Wiley & Sons Ltd.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014). Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal*, 32.
- Soeprijadi, F., & Sudibjo, N. (2021). Persepsi Kinerja Guru, Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi, Person-Organization Fit, Dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Pendidikan*, 22(1).
- Song, L., & Yang, L. (2020). Effect of Organizational Justice on Affective Organizational Commitment: Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Psychology and Behavioral Sciences*, 9(5).
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Logika*, 19(1).
- Szabó, Z. P., Czibo, A., Restás, P., & Bereczkei, T. (2018). The Darkest of all” The relationship between the Dark Triad traits and organizational citizenship behavior. *Personality and Individual Difference*.
- Thungasal, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada hotel Kasuari. *Agora*, Vol.7.