

**PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR CAMAT SUKOLILO)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Muhammad Irfan Puji Santoso

Nim : 30401900208

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR CAMAT SUKOLILO)**

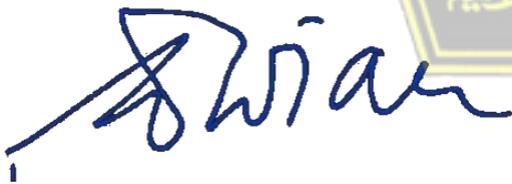
Disusun oleh :

Muhammad Irfan Puji Santoso

Nim : 30401900208

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan
kehadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dosen Pembimbing Lapangan



Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, M.Si.
NIK. 220480004

Dosen Supervisor



Ratna Ekawati, S.H

**PERAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR CAMAT SUKOLILO)**

Disusun oleh:

Muhammad Irfan Puji Santoso

NIM: 30401900208

Sudah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 23 Juni 2023

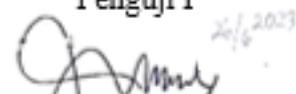
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,



Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, M.Si.
NIDN.220480004

Penguji I



Dr. Siti Sumiati, S.E., M.Si.
NIDN. 0619036801

Penguji II



Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM.
NIDN. 0602015601

Skripsi ini telah diakui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Tanggal 26 Juni 2023

Ketua Program Studi Manajemen

UNISSULA

Dr. Lutfi Nurholis, S.T., S.E., M.M.
NIDN. 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Irfan Puji Santoso

Nim : 30401900208

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Camat Sukolilo)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Semarang, 8 Juni 2023

Penulis,



Muhammad Irfan Puji Santoso
NIM. 30401900208

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Muhammad Irfan Puji Santoso**

NIM : **30401900208**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi**

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis/Desertasi* dengan judul :

“PERAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KANTOR CAMAT SUKOLILO)”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 Agustus 2023

Yang menyatakan,



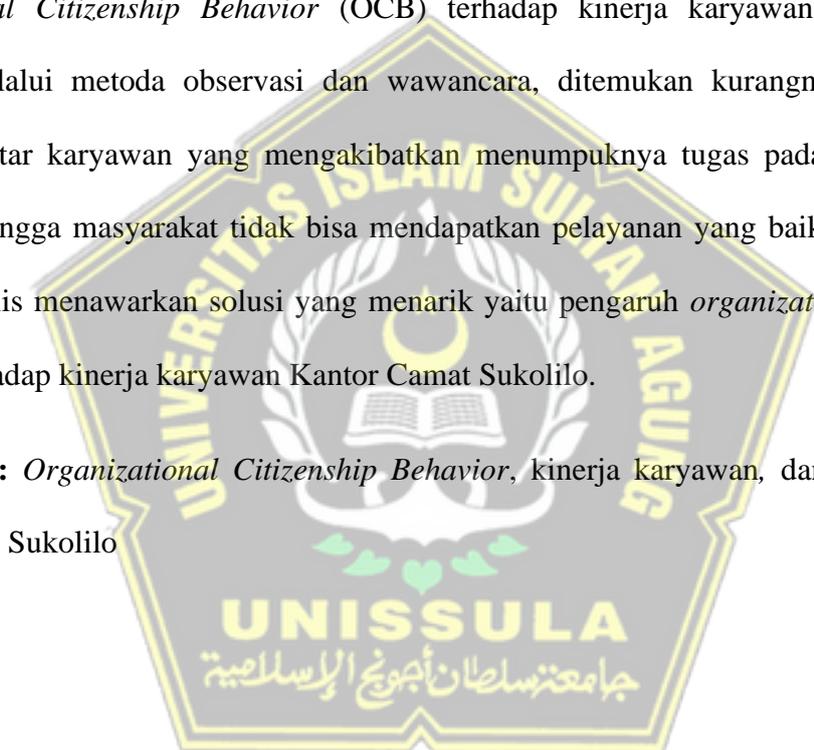
Muhammad Irfan Puji Santoso
NIM. 30401900208

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Camat Sukolilo). Laporan Magang MB-KM ini ditunjukkan untuk memberikan solusi atas kinerja karyawan dengan budaya OCB. Untuk keperluan tersebut, pengamatan dan pengumpulan data telah dilakukan mulai tanggal 14 Februari sampai 18 Juni di Kantor Camat Sukolilo. Kajian teori telah dilakukan untuk menjelaskan berbagai masalah yang ditemui terkait dengan peran penting dan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo. Melalui metoda observasi dan wawancara, ditemukan kurangnya sikap saling membantu antar karyawan yang mengakibatkan menumpuknya tugas pada Kantor Camat Sukolilo, sehingga masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan yang baik, hasil *research* tersebut penulis menawarkan solusi yang menarik yaitu pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo.

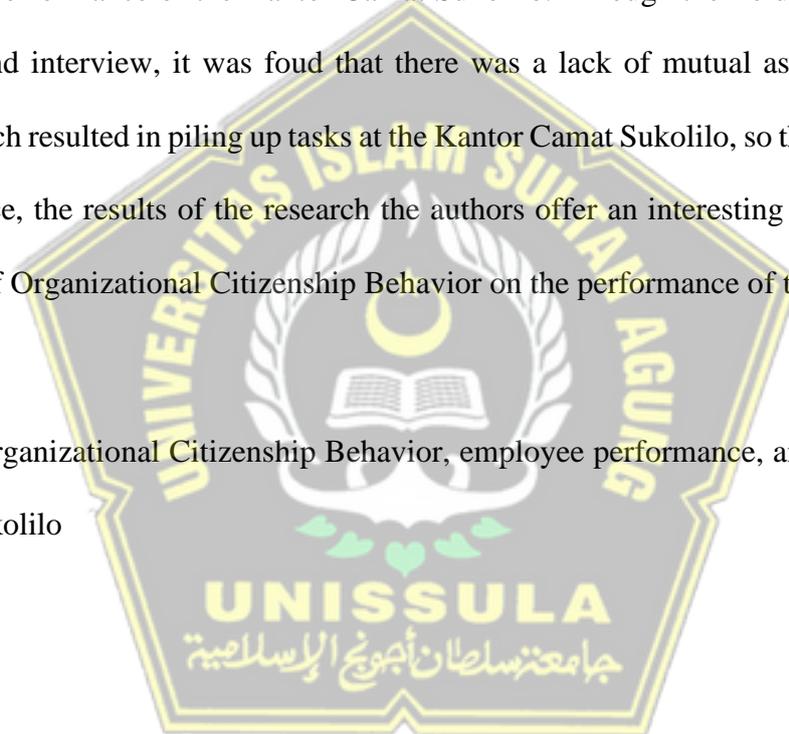
Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior*, kinerja karyawan, dan Kantor Camat Sukolilo



ABSTRACT

The Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Improving Employee Performance (Case Study at the Sukolilo District Office). This MB-KM internship report is intended to provide solutions for employee performance with OCB culture. For this purpose, observations and data collection were carried out from February 14 to June 18 at the Kantor Camat Sukolilo. Theoretical studies have been carried out to explain the various problems encountered related to the important role and influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the performance of the Kantor Camat Sukolilo. Through the field research method or observasi and interview, it was found that there was a lack of mutual assistance between employees which resulted in piling up tasks at the Kantor Camat Sukolilo, so that people cannot get good service, the results of the research the authors offer an interesting solution, namely the influence of Organizational Citizenship Behavior on the performance of the Kantor Camat Sukolilo.

Keywords : Organizational Citizenship Behavior, employee performance, and Kantor Camat Sukolilo



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas curahan rahmat, hidayah serta inayahNya sehingga dengan ridhoNya, Skripsi dengan judul “Peran *Organizational Citizenship Behavior* Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Camat Sukolilo)” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam saya curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Nabi yang selalu kita nantikan syafaatnya di hari kiamat. Skripsi ini penulis ajukan sebagai salah satu tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Tidak lupa penulis ucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang ikut berpartisipasi, membantu, dan memberi dukungan dalam menyelesaikan business cases report ini. Penulis menyadari dengan bantuan mereka laporan ini dapat terselesaikan dengan baik, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

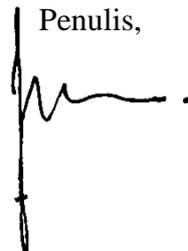
1. Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, pesan, dan semangat untuk menyelesaikan Business Cases Report ini.
2. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., MM. Selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah mendidik dan mencurahkan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

5. Ratna Ekawati, SH selaku Dosen Supervisor Kantor Camat Sukolilo yang telah memberikan pengalaman kepada penulis selama magang.
6. Seluruh karyawan Kantor Camat Sukolilo yang telah menerima dengan baik kehadiran penulis untuk magang dan belajar.
7. Kedua orang tua yang penulis sayangi Bapak Zaeni dan Ibu Siti Zumaroh yang senantiasa memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam menuntut ilmu.
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk segera lulus pendidikan S1.
9. Reni Novitasari, S.Kep yang memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Teman-teman satu angkatan dan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyusun laporan ini.
11. Kepada semua pihak dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih belum sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah semata. Skripsi ini mungkin masih ada kekurangan yang harus diperbaiki. Maka dari itu penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran sehingga kedepannya penulis dapat menulis lebih baik lagi. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberi wawasan pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 08 Juni 2023

Penulis,



Muhammad Irfan Puji Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.2. Tujuan Magang.....	6
1.2. Sistematika Laporan.....	7
BAB II.....	9
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	9
2.1.2. Visi Kantor Camat Sukolilo	10
2.1.3. Misi Kantor Camat Sukolilo.....	10
2.1.4. Motto Kantor Camat Sukolilo	10
2.1.5. Struktur Organisasi.....	11
2.1.6. Profil Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Sukolilo.....	12
2.1.7. Deskripsi Tugas Seksi Pelayanan Umum.....	14
2.2. Aktivitas Magang	16
2.2.1. Bentuk dan Jenis Kegiatan Magang	16
2.2.2. Prosedur Kerja	21
2.2.3. Hambatan Magang.....	23
BAB III	25
IDENTIFIKASI MASALAH	25
3.1. Identifikasi Permasalahan	25
3.2. Batasan Masalah.....	28

3.3. Rumusan Masalah	28
3.4. Alasan Pemilihan Masalah	28
BAB IV	30
KAJIAN PUSTAKA.....	30
4.1. Landasan Teori.....	30
4.1.1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	30
4.1.2. Kinerja Karyawan.....	34
4.2. Kerangka Berpikir	39
BAB V	41
METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	41
5.1. Metoda Pengumpulan Data	41
5.1.1. Jenis Penelitian	42
5.1.2. Sumber Data	42
5.1.3. Pengumpulan Data.....	42
5.2. Analisis Data	45
BAB VI.....	47
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
6.1. Analisis Masalah	51
6.1.1. Adanya Penurunan pada Kinerja Karyawan.....	51
6.1.2. Kurangnya Komitmen Organisasi pada Karyawan	51
6.1.3. Terhambatnya Kegiatan Kantor Khususnya pada Bagian Pelayanan Umum	52
6.1.4. Kurangnya Sikap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan	52
6.2. Pembahasan.....	53
6.2.1. Adanya penurunan pada kinerja karyawan.....	53
6.2.2. Kurangnya komitmen organisasi pada karyawan.....	54
6.2.3. Terhambatnya kegiatan kantor khususnya pada bagian pelayanan umum.....	56
6.2.4. Kurangnya Sikap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan	58
BAB VII.....	60
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	60
7.1. Kesimpulan.....	60
7.2. Rekomendasi	61
7.2.1. Rekomendasi Terkait Hasil Analisis	61
7.2.2. Rekomendasi Terhadap Perusahaan Tempat Magang	62

7.2.3. Rekomendasi Terhadap Program Studi	62
BAB VIII	64
REFLEKSI DIRI.....	64
8.1. Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan di Tempat Magang.....	64
8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan Softskill	64
8.3. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa	64
8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	65
8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegawai Kantor Camat Sukolilo	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Jam Kerja Kantor Camat Sukolilo	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.1 Daftar Wawancara Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6.2 Daftar Wawancara Masyarakat.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi Kantor Camat Sukolilo.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Sukolilo**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Absensi	68
Lampiran 2 Catatan Harian (Log Book)	78
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Magang	96
Lampiran 4 Proses Bimbingan DPL	101
Lampiran 5 Proses Bimbingan Dosen Supervisor	103
Lampiran 6 Surat Revisi Tanda Tangan Dosen Pembimbing dan Penguji.....	104



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Tujuan Magang

1.1.1. Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia memiliki peran sangat penting dalam menentukan keberhasilan pada perusahaan. Sumber daya manusia merupakan suatu keunggulan yang kompetitif yang dimiliki perusahaan dan tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain, sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang menghasilkan output lebih besar. Tenaga kerja yang memiliki loyalitas tinggi dan produktif merupakan suatu keunggulan yang kompetitif dan menguntungkan bagi perusahaan.

Kesuksesan dari suatu perusahaan atau instansi dalam meningkatkan keefektivitasan dan kualitas dalam perusahaan harus melibatkan karyawan. Keberhasilan suatu perusahaan terletak pada kinerja karyawannya. Kinerja karyawan yaitu merupakan hasil pekerjaan yang dilaksanakan secara kuantitas dan kualitas dalam pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab bagi karyawan. Perusahaan menginginkan karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, kinerja yang dilakukan karyawan tidak hanya fokus pada tugas tertulis saja melainkan juga pada tugas yang tidak tertulis dalam *job description* mereka.

Ada beberapa kriteria perilaku karyawan yang mampu membantu keefektivitasan perusahaan, yaitu : mempunyai jiwa sosial bekerjasama yang tinggi dan mempunyai jiwa yang kuat dalam mempertahankan tim kerjanya. Selain itu karyawan juga

memiliki keinginan untuk berpartisipasi dalam tim kerja agar dapat mewujudkan tujuan bersama mencapai tujuan, tidak merugikan satu sama lain dan tidak merugikan perusahaan atau instansi.

Sumber daya manusia juga sebagai penentu masa depan organisasi atau perusahaan dalam melakukan kegiatannya. Sumber daya manusia yang unggul dapat meningkatkan kinerja *performance* yang optimal. Maka dari itu perusahaan dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Peningkatan kualitas sumber daya manusia salah satunya dengan memotivasi karyawan dalam bekerja. Karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaan dengan baik dan juga karyawan yang dengan motivasi kerja yang tinggi akan selalu mengupgrade dirinya dengan cara terus belajar dan selalu ingin ada peningkatan *progres* dalam setiap dia bekerja. Hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri yang akan berdampak baik pada perusahaan.

Berikut adalah data pegawai Kantor Camat sukolilo :

Tabel 1.1 Data Pegawai Kantor Camat Sukolilo

NO	NAMA	JABATAN	NIP
1.	ANDRIK SULAKSONO, S.STP., M.Si	CAMAT (Pembina Tk. I)	196407141986071001
2.	IMAM SOPYAN, S.Ag, MM	SEKRETARIS CAMAT (Pembina)	197002011997101001
3.	SUKISRAN, SE.	KASUB BAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN (Penata Muda Tk. I)	1974050620140610003
4.	YOGI YOGANTORO, S.Sos	KASUB BAG PROGRAM DAN KEUANGAN (Penata Muda)	198603022010121003
5.	NARYO	STAF (Pengatur Tk. I)	197306052008011014
6.	SHOLIHIN	STAF (Pengatur Muda)	196808082007011022
7.	AGUS HAMBALI, SH.	KASI PEMERINTAHAN	197108171992031010

		(Penata Tk. I)	
8.	ENY KUSRINI. S.Kom.	KASI PEMBINAAN MASYARAKAT DESA	197204082003122002
9.	ALI MAHMUDI, SH.	KASI KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN (Penata Muda Tk. I)	198104182014061002
10.	RATNA EKAWATI, SH.	KASI PELAYANAN (Penata Muda Tk. I)	197305152007012011

Dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan dampak baik dibandingkan dengan perusahaan yang tidak memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja secara umum merupakan faktor utama dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Ada beberapa faktor yang mendorong tingkat tercapainya kinerja yang tinggi salah satunya ialah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh suatu perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sering disebut sebagai perilaku ekstra dalam bekerja di suatu perusahaan, perilaku yang tidak merupakan kewajiban kerja karyawan namun memberikan manfaat yang baik dan efektif bagi perusahaan.

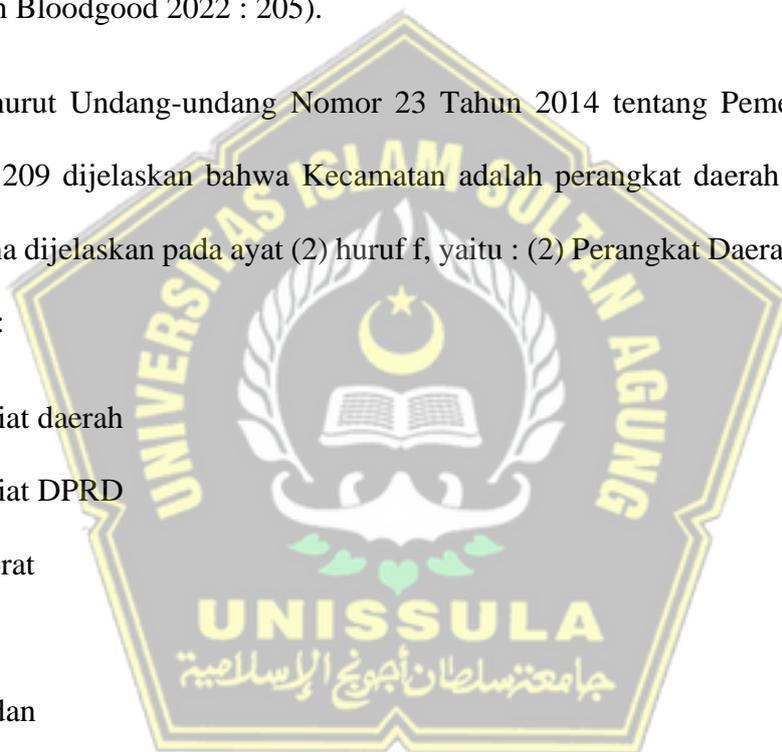
Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi tuntutan dalam melakukan pekerjaan dan tidak diharuskan atau diluar dari *job description*, tetapi semua itu didukung oleh sifat sukarela agar memberi manfaat dan keberhasilan suatu perusahaan. Dengan adanya sistem *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perusahaan mengharapkan karyawan dapat bekerja lebih dari apa yang ditugaskan, selalu siap siaga dalam menerima pekerjaan tambahan, taat terhadap aturan yang ada, dan mampu menolong sesama karyawan. Perilaku OCB biasa berupa perilaku membantu rekan kerja yang tugasnya menumpuk, membantu pekerjaan karyawan lain pada saat tidak masuk, membantu pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan bantuan,

membantu karyawan lain diluar dari departemen yang memiliki permasalahan, tepat waktu dalam hal apapun dan mampu memanfaatkan waktu dalam bekerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif dalam organisasi. Atau dengan kata lain , OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh *system reward formal* (Organ, 1988; dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood 2022 : 205).

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, yaitu : (2) Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas :

- a) Sekretariat daerah
- b) Sekretariat DPRD
- c) Inspektorat
- d) Dinas
- e) Badan; dan
- f) Kecamatan



Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Untuk dapat melayani masyarakat yang memiliki kepentingan di kantor Kecamatan Sukolilo maka diperlukan kedisiplinan tinggi yang diterapkan para pegawai. Tingkat kedisiplinan yang dimiliki para pegawai berada pada tingkatan yang rendah khususnya pada kedisiplinan terhadap jam kerja. Banyak para pegawai yang tidak ditemukan berada di kantor pada saat jam kerja padahal keberadaan mereka sangat dibutuhkan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, khususnya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai memiliki beragam alasan untuk meninggalakan kantor pada jam kerja seperti makan di kantin atau warung, dan urusan pribadi lainnya. Jika mendekati siang hari maka jumlah pegawai yang ada di kantor semakin sedikit dikarenakan telah pulang kerumah padahal jam kerja kantor belum selesai, sehingga pelaksanaan kegiatan dan tugas-tugas organisasi tidak efektif dan efisien. Kondisi ini diperparah lagi bahwa aktivitas perkantoran baru dimulai rata-rata pukul 08.00 – 09.00 pagi dikarenakan para pegawai tidak masuk kerja tepat pada waktunya.

Kondisi diatas akan membuat pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sukolilo menjadi tidak optimal dan akan banyak masyarakat yang kecewa karena tidak mendapat pelayanan yang seharusnya. Oleh karena itu penting sekali untuk melakukan penelitian pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan di kantor Kecamatan Sukolilo. Jika perilaku OCB didalam diri karyawan tergolong tinggi maka pada akhirnya keefektifan, tujuan organisasi dapat tercapai dan secara otomatis dapat meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi itu sendiri.

Saat ini masalah yang sering timbul ialah kinerja karyawan yang menurun seperti pada keefektivitasan kerja karyawan, terget kerja serta kualitas dan kuantitas kinerja yang juga ikut menurun sehingga membuat output organisasi kurang efektif. Kantor Camat Sukolilo yang saat ini berstatus Badan Layanan Umum harus dapat meningkatkan

kinerjanya, selain dikarenakan untuk mempertahankan status Badan Layanan Umum juga untuk dapat menarik kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Camat Sukolilo.

Adapun masalah yang penulis temukan selama magang di Kantor Camat Sukolilo yaitu kualitas kerja yang kurang sehingga banyak pekerjaan yang terlambat yaitu kurang maksimalnya Sumber Daya Manusia dalam menangani dan melayani masyarakat dalam pembuatan KTP-Elektronik, Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPWNI), Permohonan Dispensasi Nikah, Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris. Bentuk kurangnya kualitas kerja yaitu banyak pegawai yang tidak memaksimalkan waktu kerja dan kurangnya sikap sportif dalam pekerjaan sehingga masalah ini membuat kinerja Sumber Daya Manusia menjadi kurang optimal dalam pelayanan masyarakat.

Kinerja Sumber Daya Manusia sangat dipengaruhi beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia yaitu masalah kerja, stress kerja, kewajiban, peningkatan pekerjaan dan persaingan, melainkan faktor pendorong yang tercipta dari sikap karyawan dalam mengatasi situasi kerja, faktor kepemimpinan pula berpengaruh pada kemampuan karyawan dan pembagian gaji yang adil dan pantas.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Camat Sukolilo).”**

1.1.2. Tujuan Magang

Beberapa tujuan yang dapat dicapai dalam pelaksanaan program magang ini adalah dalam kegiatan magang kita memiliki kesempatan untuk mengaplikasikan semua ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah dan mempelajari detail tentang seluk beluk standar kerja yang profesional. Pengalaman ini kemudian menjadi bekal dalam menjalani

jenjang karir yang sesungguhnya. Selain itu Mahasiswa juga dapat menambah wawasan mengenai dunia industri dan meningkatkan keterampilan serta keahlian praktek kerja dan banyak manfaat yang dapat digunakan bagi Mahasiswa seperti meningkatkan wawasan, berkesempatan untuk mendapat pekerjaan, mendapat penghasilan tambahan, menambah skil dan keterampilan baru.

Pada penelitian ini bermaksud untuk mencari solusi atas masalah/hambatan yang terjadi pada Kantor Camat Sukolilo. Tujuan dalam penulisan ini adalah :

1. Belajar dan mencari pengalaman kerja agar siap untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Melatih soft skill dan hard skill Mahasiswa baik dilingkungan perguruan tinggi maupun dilingkungan kerja.
3. Mencari solusi atas masalah/hambatan perusahaan dengan menggunakan ilmu manajemen yang penulis dapatkan dibangku kuliah.
4. Untuk mengatasi masalah yang menghambat kinerja Kantor Camat Sukolilo khususnya di dalam pelayanan publik.

1.2. Sistematika Laporan

Sistematika dalam laporan magang ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari topik yang dipilih yang menunjukkan urgensi dari topik, menjelaskan tentang tujuan kegiatan magang serta menjelaskan tentang sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Menjelaskan mengenai profil organisasi Kantor Camat Sukolilo beserta Bagian Pelayanan Publik dan Sumber Daya Manusia secara spesifik dan menguraikan seluruh aktivitas selama magang.

BAB III : IDENTIFIKASI MASALAH

Mengidentifikasi dan menjelaskan permasalahan yang ditemukan selama magang di Kantor Camat Sukolilo dan Mahasiswa juga harus mampu memberikan alasan terkait masalah yang ditemukan.

BAB IV : KAJIAN PUSTAKAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan pendapat tentang topik yang dianalisis serta rekomendasi terhadap instansi dan prodi terkait dengan hasil analisis.

BAB V : METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang cara mahasiswa mengumpulkan data dan informasi dari instansi yang berguna untuk mendukung validitas dalam analisis data.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

Kantor Camat Sukolilo merupakan kantor yang dibentuk dalam rangka meningkatkan : Koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Camat mendapatkan pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/wali kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota; berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik Kecamatan dan kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan ditetapkan dengan keputusan Bupati/wali kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

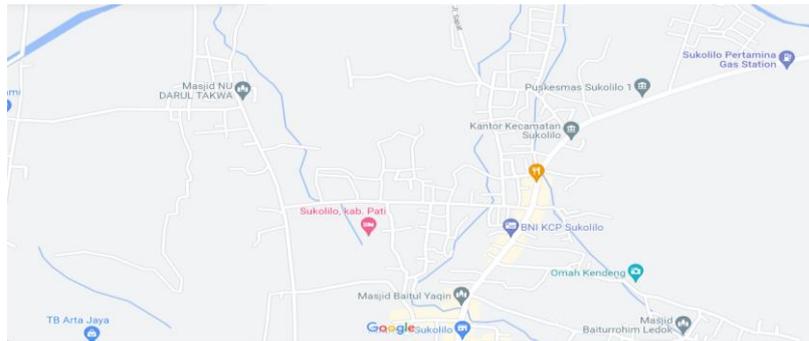
2.1.1. Lokasi Kantor Camat Sukolilo

Perusahaan yang dijadikan tempat pelaksanaan magang oleh penulis adalah Kantor Camat Sukolilo, Kabupaten Pati, Jawa Tengah. Kecamatan Sukolilo dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Secara administratif Kecamatan Sukolilo terdiri dari 16 desa, 86 Rukun Warga (RW) dan 478 Rukun Tetangga (RT).

Nama Instansi : Kantor Camat Sukolilo

Alamat : Jl. Pati - Purwodadi No. 322, KM 27, Sukolilo, Kec. Pati, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59172, Indonesia.

Gambar 2.1 Lokasi Kantor Camat Sukolilo



Sumber : <https://www.google.co.id/maps/place>

2.1.2. Visi Kantor Camat Sukolilo

Kantor Camat Sukolilo sebagai tempat pelayanan publik mempunyai visi sebagai berikut :

Terwujudnya wilayah Kecamatan Sukolilo yang sejahtera guna menuju masyarakat yang maju, mandiri, demokrasi, dan partisipatif.

2.1.3. Misi Kantor Camat Sukolilo

Kantor Camat Sukolilo mempunyai misi sebagai berikut :

- 1) Memberdayakan, meningkatkan kemampuan, dan kedisiplinan aparatur.
- 2) Meningkatkan kemampuan dan peran aktif aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan umum dan infrastruktur serta perekonomian masyarakat.

2.1.4. Motto Kantor Camat Sukolilo

Motto : Salam, senyum, sapa

Salam : Merupakan wujud keramahan sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Senyum : Merupakan wujud kepribadian dalam memberika pelayanan kepada masyarakat.

Sapa : Merupakan bentuk pendekatan kepada masyarakat sebagai aparatur pemerintah.

2.1.5. Struktur Organisasi

Sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatannya memerlukan struktur organisasi. Struktur organisasi berfungsi untuk mengintegrasikan tugas dari atasan ke bawahan. Selain itu struktur organisasi juga berfungsi untuk mempertegas posisi didalam suatu instansi.

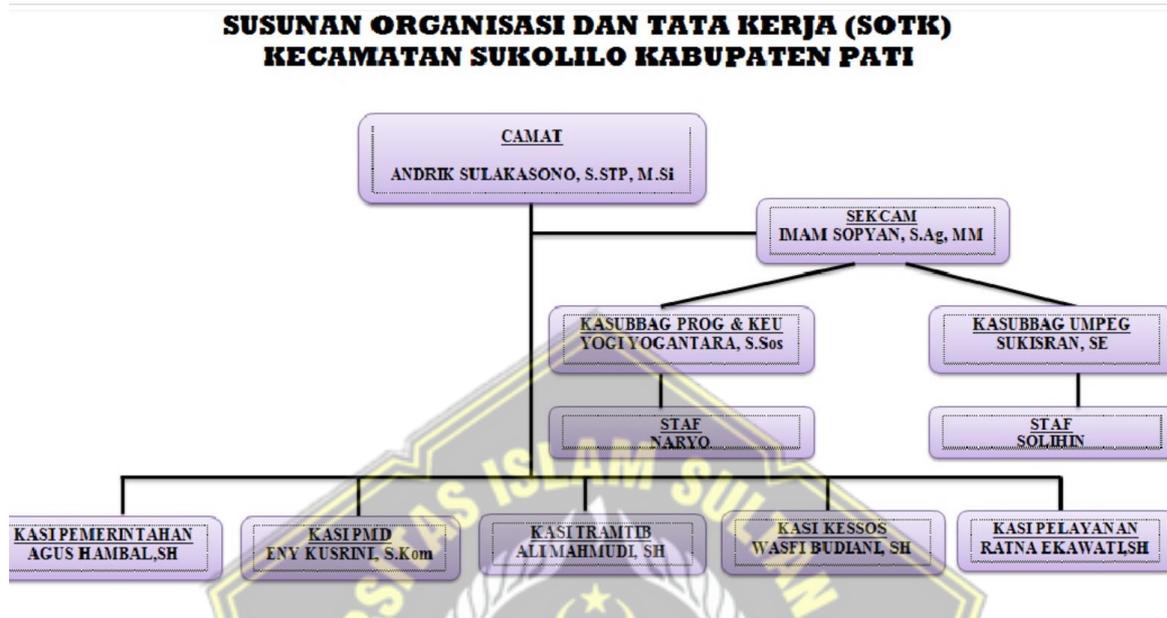
Berdasarkan Peraturan Daerah nomor 13 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati nomor 64 tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan, susunan organisasi Kecamatan Sukolilo terdiri atas :

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Kasi Pemerintahan
4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
5. Kasi Kesejahteraan Sosial
6. Kasi Ketentraman dan Ketertiban
7. Kasi Pelayanan
8. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
9. Kasi Program dan Keuangan
10. Staff Kasubbag Umum dan Kepegawaian
11. Staff Kasi Program dan Keuangan

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT SUKOLILO

PEMERINTAHAN KECAMATAN SUKOLILO KABUPATEN PATI

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Sukolilo



Sumber : kecamatan.sukolilo.patikab.go.id

2.1.6. Profil Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Sukolilo

Pengembangan pelayanan Kecamatan Sukolilo merujuk pada tugas fungsi utama kecamatan yaitu : Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sukolilo :

Peraturan Bupati Pati nomor 40 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan perizinan dan nonperizinan dalam rangka pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kabupaten Pati pasal 6 terdiri atas :

1. Surat Pengantar Kartu Keluarga
2. Surat Pengantar Pengurus Kartu Tanda Penduduk

3. Surat Pengantar Akta Kelahiran
4. Surat Pengantar Pindah Penduduk
5. Surat Pengantar Akta Kematian
6. Surat Keterangan Domisili Lembaga/Ormas/Organisasi Keagamaan
7. Surat Keterangan Ahli Waris
8. Surat Kuasa
9. Surat Pengantar Akta Nikah
10. Surat Keterangan Dispensasi Nikah
11. Surat Keterangan Belum Menikah
12. Surat Keterangan Tidak Mampu
13. Surat Keterangan Domisili Pendidikan/Sekolah
14. Surat Pengantar Izin Tempat Usaha
15. Surat Keterangan Domisili Bangunan
16. Surat Keterangan Usaha
17. Surat Pengantar SKCK
18. Surat Izin Mendirikan Bangunan
19. Surat Izin Usaha Pedagang
20. Surat Tanda Daftar Perusahaan
21. Surat Izin Reklame
22. Surat Izin Pengumpulan Dana
23. Surat Izin Penutupan Jalan

Berdasarkan evaluasi kinerja pelayanan Kecamatan Sukolilo kurun 5 tahun terakhir (2017-2022), maka tantangan pengembangan ke arah lima tahun yang akan datang sebagai berikut :

- 1) Peningkatan peran serta masyarakat dalam menjaga ketentraman dan ketertiban.

Tantangan dalam memberikan rasa aman dalam hal ini menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat melalui pengembangan keikutsertaan masyarakat dalam menjaga lingkungannya. Keberadaan lembaga posko keamanan lingkungan (pos kampling) yang selama ini sudah ada memerlukan upaya untuk mengembalikan peran dan fungsinya untuk ikut serta dalam menjaga ketentraman dan ketertiban.

2) Koordinasi bidang fungsi penyelenggaraan Pemerintahan.

Tantangan kedepan dalam implementasi teknologi informasi untuk penyelenggaraan pemerintahan di era keterbukaan informasi, maka tantangan pengembangannya adalah bagaimana kecamatan menguatkan dan koordinasi lintas pelaku untuk menyediakan data sektoral kewilayahan yang akurat dan terbaru.

Peluang pengembangan ke depan perlu diprioritaskan optimalisasi pelaksanaan pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat. Oleh karena itu tantangan sekaligus peluang pengembangannya adalah peningkatan kualifikasi sumber daya manusia.

3) Pelayanan Publik.

Tantangan pembangunan nasional dalam RPJMN dimana seluruh daerah di Indonesia diprogram bergerak ke arah *Smart City* memberi tantangan khusus bagi kecamatan untuk menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi menuju smart kecamatan (Kecamatan Cerdas).

2.1.7. Deskripsi Tugas Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam kebijakan teknis, pengoordinasian, pembinaan, pengendalian, pengelolaan, fasilitasi, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang pelayanan umum. Sarana prasarana Desa yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas

sebagaimana dimaksud, Kepala Seksi Pelayanan Umum memiliki rician tugas sebagai berikut :

- 1) Menyusun rencana dan program Seksi Pelayanan Umum berdasarkan peraturan perundang-undangan dan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Menjabarkan perintah pimpinan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas berjalan efektif dan efisien.
- 3) Membagi tugas bawahan sesuai dengan jabatan dan kompetensinya serta memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis guna pelaksanaan tugas.
- 4) Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal untuk menfapatkan informasi, masukan, serta dalam rangka sinkronisasi dan harmonisasi pelaksanaan tugas.
- 5) Menelaah dan menilai peraturan perundang-undangan sesuai kegiatan sebagai bahan atau pedoman untuk melaksanakan tugas.
- 6) Menyiapkan konsep surat keputusan, perintah, petunjuk teknis/pelaksanaan, surat edaran dan naskah dinas lainnya yang berkaitan dengan tugas camat di bidang pelayanan umum pemerintahan, inventarisasi barang/aset milik desa, serta sarana prasarana desa yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
- 7) Menyediakan bahan dan fasilitas kegiatan di bidang pelayanan umum tingkat kecamatan.
- 8) Menyiapkan bahan sosialisasi dan layanan informasi terkait pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kecamatan.
- 9) Pelaksanaan dan validasi layanan permohonan layanan umum, dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, serta perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.

- 10) Pelayanan prima perizinan dan nonperizinan dalam rangka menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sesuai peraturan perundang-undangan.
- 11) Menyiapkan bahan dan bekerja sesuai dengan koordinasi, supervisi, dan penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- 12) Mempersiapkan bahan dan menyusun konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan Seksi Pelayanan Umum untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 13) Monitoring pelaksanaan dan evaluasi pelaksanaan Seksi Pelayanan Umum dengan cara mengukur program kerja yang telah disusun untuk kebijakan tindak lanjut.
- 14) Evaluasi prestasi kerja di bawahan berdasarkan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja sesuai ketentuan dalam rangka peningkatan karir, pemberian penghargaan dan sanksi.
- 15) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pimpinan sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan.
- 16) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan baik secara lisan maupun tertulis berdasarkan kajian agar kegiatan berjalan lancar serta untuk menghindari penyimpangan.
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lain dari pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsi unit kerja.

2.2. Aktivitas Magang

2.2.1. Bentuk dan Jenis Kegiatan Magang

UNISSULA melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi menyelenggarakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MB-KM). Program ini ada delapan macam kegiatan yaitu pertukaran pelajar, magang/praktik kerja, asistensi

mengajar di satuan pendidikan, penelitian/riset, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha, studi/proyek independent, dan membangun desa/kuliah kerja nyata tematik. Dari bentuk pembelajaran diatas, UNISSULA melalui Fakultas Ekonomi ikut andil dalam mensukseskan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini. Dari delapan bentuk kegiatan pembelajaran, Fakultas Ekonomi UNISSULA melaksanakan tiga kegiatan pembelajaran yaitu magang/praktir kerja, kewirausahaan dan penelitian.

Kegiatan magang sendiri dilaksanakan selama satu semester terhitung mulai tanggal 14 Februari - 18 Juni 2022. Penulis melaksanakan kegiatan MB-KM program magang, didalam program magang pihak Fakultas Ekonomi UNISSULA memberikan dua pilihan untuk tempat magang, yang pertama dipilihkan dari kampus dan yang kedua peserta dapat memilih sendiri tempat untuk magang dengan syarat sudah memenuhi kriteria tempat untuk magang/praktik kerja.

Ada sembilan unit kerja yang ada di Kantor Camat Sukolilo yaitu Sekretarian Kecamatan, Kelompok Jabatan Fungsional, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa, Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Seksi Pelayanan Umum. Penulis diberikan amanah untuk mengisi dibagian Seksi Pelayan Umum dimana penulis berkesempatan untuk belajar dan mengimplementasikan ilmu yang telah didapat dari bangku kuliah.

Bentuk Kegiatan Magang selama masa pelaksanaan di Kantor Camat Sukolilo Bagian Seksi Pelayanan Umum meliputi : Koordinasi dan arahan dari Sekretaris Camat untuk menentukan bagian magang, perkenalan diri dan mempelajari sistem kerja instansi di bagian Seksi Pelayanan Umum.

A. Kegiatan Pembuatan KTP-Elektronik (KTP-el)

Persyaratan pembuatan KTP-Elektronik (KTP-el) meliputi : Pembuatan KTP-el baru, telah berusia minimal 17 tahun atau sudah menikah atau pernah menikah, mengisi formulir permohonan pembuatan KTP-el, foto copy Kartu Keluarga, foto copy Akta Kelahiran.

Data cetak ulang KTP-el karena rusak atau perubahan data meliputi : KTP-el asli, foto copy Kartu Keluarga.

Cetak ulang KTP-el karena hilang : Foto copy KTP-el, foto copy Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.

Petugas melakukan pengecekan data yang bersangkutan apabila ada kesalahan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung seperti : Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Cerai, atau Ijazah. Jika perubahan data menyangkut perubahan pada tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan diserver pusat data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), tetapi jika diluar hal tersebut edit data dapat langsung dilakukan di Kecamatan.

Jangka Waktu Pengambilan setelah perekaman pembuatan KTP-el yaitu : Senin – Kamis Pukul 07.00 – 14.00 Wib, Jum'at Pukul 07.00 - 11.00 Wib, Sabtu Pukul 07.00 – 13.00 Wib.

Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam perekaman KTP-el adalah : Gedung pelayanan yang representatif, formulir permohonan, bolpoint, komputer, printer Vargo HD 5000, meja tulis pelayanan.

B. Kegiatan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga meliputi : Surat pengantar RT/RW, foto copy Akta Nikah, foto copy Akta Kelahiran, Surat Keterangan Pindah Datang (Bagi yang pindah), Izin Tinggal Tetap bagi orang asing, Paspur (dokumen penunjang).

Persyaratan anggota keluarga yang numpang meliputi : Surat pengantar RT/RW, Kartu Keluarga lama asli yang akan ditumpang dan Surat Keterangan Pindah Datang.

Syarat perubahan dan penambahan anggota keluarga meliputi : Pengantar RT/RW dan Foto Copy Kutipan Akta Kelahiran atau Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter Kartu Keluarga lama yang asli.

Syarat Perubahan atau Pengurangan Anggota Keluarga meliputi : Kartu Keluarga Lama (Asli), Surat Keterangan Kematian/Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Keluar.

Syarat Perubahan Biodata Anggota Keluarga meliputi : Kartu Keluarga Lama (Asli), Foto Copy dokumen yang mendukung perubahan biodata (Foto Copy Ijazah, Foto Copy Akta Kelahiran, atau Akta Nikah).

Syarat Penerbita Kartu Keluarga karena hilang atau rusak meliputi : Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian, Kartu Keluarga yang rusak, Foto Copy dokumen kependudukan salah satu anggota keluarga.

Penduduk membawa surat pengantar dari kelurahan, penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan, petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register), petugas melakukan penarikan data permohonan, petugas melakukan perekaman data ke dalam basis data (entry data), petugas melakukan pencetakan dokumen, paraf oleh kepala seksi untuk menerbitkan dokumen ke Disdukcapil, Kepala Disdukcapil menerbitkan dokumen, dan penyerahan dokumen yang sudah selesai kepada pemohon.

Jangka Waktu Pengambilan pembuatan Kartu Keluarga yaitu : Senin – Kamis Pukul 07.00 – 14.00 Wib, Jum'at Pukul 07.00 – 11.00 Wib, Sabtu Pukul 07.00 – 13.00 Wib.

Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam pembuatan Kartu Keluarga meliputi : Gedung pelayanan yang representative, Formulir Permohonan, Komputer, PencetakMeja Tulis Pelayanan, Rak Dokumen.

C. Kegiatan Pembuatan Keterangan Pindah Datang (SKPWNI)

Syarat pindah antar Kabupaten/Provinsi meliputi : Formulir permohonan perubahan KK WNI, Surat pengantar pindah dari kelurahan F-1.33 dan F-1.34, Surat pengantar pindah dari kecamatan F-1.35 dan F-1.36, KK asli, KTP-el asli, Foto Copy Akta Nikah/Cerai/Kematian (surat yang mendukung status seseorang), KK asli yang ditumpangangi (penduduk pindah sendiri).

Penduduk mengajukan permohonan ke kelurahan, penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan perubahan KK WNI yang di tandatangi oleh Kepala Desa dan Camat, petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk, petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa penduduk, petugas melakukan penarikan data permohonan, petugas melakukan pencetakan dokumen, Kepala Didukcapil menerbitkan dokumen, penyerahan dokumen kepada pemohon.

Jangka Waktu Pengambilan yaitu : Senin – Kamis Pukul 07.00 – 14.00 Wib, Jum'at Pukul 07.00 – 11.00 Wib, Sabtu Pukul 07.00 – 13.00 Wib.

Sarana dan Prasarana yang yang digunakan meliputi : Gedung Pelayanan yang Representatif, Formulir Permohonan, Komputer, Pencetak, Meja Tulis Pelayanan, Rak Dokumen Biodata Kependudukan.

D. Kegiatan Permohonan Dispensasi Nikah

Persyaratan permohonan pembuatan Dispensasi Nikah meliputi : Foto Copy KTP-el orang tua dan calon mempelai, Foto Copy KK, Foto Copy Akta Kelahiran calon mempelai, Surat Keterangan untuk menikah (N-1), Surat Keterangan orang tua (N-4),

Surat izin orang tua bagi yang berumur kurang dari 21 tahun (N-5), Surat Kematian bagi calon mempelai yang berstatus janda/duda karena kematian (N-6), Surat pembertahuan kehendak nikah (N-7), Surat Keterangan wali nikah jika orang tua sudah meninggal, Surat Keputusan Pengadilan Agama bagi calon mempelai yang berumur kurang dari 16 tahun dan 19 tahun, Akta Cerai/Akta Talak untuk calon mempelai yang berstatus janda/duda, Surat Ijin Atasan bagi anggota TNI/POLRI, Surat Rekomendasi KUA.

Pemohon datang ke ruang pelayanan, petugas menerima berkas lalu memverifikasi, memproses dan meregister, Kasi Pelayanan memeriksa berkas dan memberikan paraf jika dokumen sudah lengkap, petugas menyerahkan berkas yang sudah diproses kepada pemohon.

Waktu penyelesaian paling maksimal 15 menit dari berkas mulai diterima oleh petugas pelayanan.

E. Kegiatan Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

Persyaratan data membuat Surat Keterangan Ahli Waris yaitu meliputi : Surat Pernyataan/Keterangan Waris, Surat Pernyataan Pembagian Waris, Foto Copy Akta Kematian Pewaris, Foto Copy KTP dan KK Ahli Waris dan Foto Copy Surat C/Sertifikat Tanah.

Mekanisme dan Prosedur yang dilaksanakan, pemohon datang ke ruang pelayanan, petugas menerima berkas, memverifikasi dan meregister, petugas memintakan paraf kepada Camat, petugas memberikan berkas kepada pemohon.

Jangka Waktu yang dibutuhkan adalah 2 Hari jam kerja dari mulai berkas diterima oleh petugas.

2.2.2. Prosedur Kerja

Prosedur Kerja meliputi kepatuhan kedisiplinan waktu kerja, seragam kerja dan nilai-nilai yang ada di Kantor Camat Sukolilo.

1) Jam Kerja

Jam Kerja yang telah ditetapkan dengan jadwal adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jam Kerja Kantor Camat Sukolilo

Hari	Seragam Kerja	Jam Masuk	Jam Pulang
Senin	Khaki	07.15 WIB	15.30 WIB
Selasa	Khaki	07.15 WIB	15.30 WIB
Rabu	Putih	07.15 WIB	15.30 WIB
Kamis	Batik	07.15 WIB	15.30 WIB
Jum'at	Pakaian Adat/Batik	07.15 WIB	11.00 WIB
Sabtu	Bebas	07.15 WIB	15.30 WIB

2) Seragam Kerja

Seragam kerja untuk Mahasiswa magang disesuaikan dengan aturan seragam kerja yang berlaku di Universitas dan dikombinasikan dengan seragam kerja yang ada di Kantor Camat Sukolilo. Adapun seragam kerja yang ditetapkan sebagai berikut :

Senin – Selasa : Bebas rapi menggunakan jas almameter kampus

Rabu – Kamis : Hitam Putih

Jum'at : Batik/Hitam

Sabtu : Bebas Rapi

Prosedur tambahan dalam rangka mendukung pencegahan penularan Virus COVID-19, peserta magang diwajibkan memakai masker.

3) Budaya Malu Kantor Camat Sukolilo

a) Tidak Ikut Apel

b) Berpakaian Seragam Tidak Rapi dan Tanpa Atribut Lengkap

c) Terlambat Masuk Kantor

- d) Sering Tidak Masuk Kerja Tanpa Alasan
- e) Bekerja Tanpa Program
- f) Sering Meninggalkan Meja Kerja Tanpa Alasan Penting
- g) Sering Minta Ijin Tidak Masuk
- h) Bekerja Tanpa Tanggung Jawab
- i) Pekerjaan Terbengkalai
- j) Pulang Kerja Sebelum Waktunya

2.2.3. Hambatan Magang

Dalam setiap kegiatan pasti sering kali menemukan hambatan dan tantangan. Setiap hambatan dalam pelaksanaan magang akan berdampak positif jika kita mampu mencari solusi terkait hambatan yang dialami, skill dan profesionalitas kerja kita akan terasah.

Hambatan dan tantangan yang penulis dapatkan selama pelaksanaan kegiatan magang di Kantor Camat Sukolilo adalah sebagai berikut :

a) Waktu Penyelesaian

Disini waktu penyelesaian /pencetakan dokumen terkadang tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan sistem yang belum stabil, jumlah petugas yang bertugas kurang, jaringan yang sering terhambat dan banyaknya masyarakat yang membuat dokumen setiap harinya.

Berikut adalah data jumlah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen selama pelaksanaan magang :

Jenis Dokumen	Bulan	Jumlah
KTP-el	Februari (Tanggal 14 – 28)	30
	Maret	65
	April	91
	Mei	123
	Juni	39

	(Tanggal 01-18)	
--	-----------------	--

Jenis Dokumen	Bulan	Jumlah
KK	Februari (Tanggal 14 – 28)	30
	Maret	65
	April	91
	Mei	123
	Juni (Tanggal 01-18)	39

Jenis Dokumen	Bulan	Jumlah
Dispensasi Nikah	Februari (Tanggal 14 – 28)	35
	Maret	38
	April	32
	Mei	42
	Juni (Tanggal 01-18)	32

Jenis Dokumen	Bulan	Jumlah
Pindah Tempat	Februari (Tanggal 14 – 28)	10
	Maret	34
	April	30
	Mei	37
	Juni (Tanggal 01-18)	10

Jenis Dokumen	Bulan	Jumlah
Ahli Waris	Februari (Tanggal 14 – 28)	9
	Maret	11
	April	10
	Mei	7
	Juni (Tanggal 01-18)	3

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1. Identifikasi Permasalahan

Dalam menjalankan aktivitasnya perusahaan atau organisasi pasti selalu menemui permasalahan, permasalahan ini bisa terjadi pada setiap bagian atau divisi baik itu dari dalam (*internal*) maupun dari luar (*eksternal*). Rendahnya jiwa sosial yang ada pada karyawan Kantor Camat Sukolilo menjadi masalah yang serius dikarenakan karyawan merupakan komponen penting dalam sebuah organisasi.

Di dalam suatu Instansi pasti terdapat tanggung jawab masing-masing antar individu maupun kelompok, akan tetapi Instansi juga terdapat sebuah masalah baik masalah kecil maupun besar di dalam kantor yang harus diselesaikan bersama untuk didiskusikan guna mendapat kenyamanan antara satu sama lain dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, kurangnya jiwa sosial bekerja sama yang tinggi dan mempunyai jiwa yang kuat dalam mempertahankan tim kerjanya, kurangnya partisipasi dalam tim kerja agar dapat mewujudkan tujuan bersama dalam organisasi atau perusahaan. Hal itulah yang menyebabkan kinerja karyawan menurun dan berdampak pada menumpuknya pekerjaan selanjutnya.

Permasalahan yang tidak segera diatasi akan menghambat kegiatan pada suatu organisasi ataupun instansi. Dampak yang ditimbulkan dari kurangnya jiwa *organizational citizenship behavior* karyawan Kantor Camat Sukolilo adalah terhambatnya kegiatan kantor khususnya pada bagian pelayanan umum, karena jumlah masyarakat yang melakukan kegiatan pelayanan pada Kantor Camat Sukolilo tidak sedikit.

Selama magang dari bulan Februari sampai bulan Juni saya beberapa kali membantu kegiatan di bagian pelayanan publik untuk merekap data kegiatan masyarakat yang ada di Kantor Camat Sukolilo, jadi saya mengetahui berapa jumlah masyarakat yang melakukan kegiatan setiap bulannya dan selama magang penulis juga mengamati bagaimana kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selama magang penulis juga mengamati banyak pegawai yang kinerjanya kurang efektif. Karena Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama organisasi, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain itu instansi harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan dan komitmen yang kuat terhadap organisasi. Jika instansi tidak dapat menyikapi hal tersebut, maka akan berimbas pada terhambatnya kelangsungan kegiatan dalam suatu perusahaan.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan umum, Kantor Camat harus memiliki sumber daya manusia yang unggul untuk melayani masyarakat. OCB secara tidak langsung akan mampu menumbuhkan kinerja karyawan di dalam perusahaan, bahkan OCB menjadi faktor penting bagi keberlangsungan hidup suatu organisasi atau perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada beberapa pegawai, tingkat *organizational citizenship behavior* saat ini tidak cukup baik. Faktor yang mungkin mempengaruhinya adalah kurangnya sikap sportif atau tolong-menolong sesama karyawan.

Maka dari itu dalam penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada Kantor Camat Sukolilo dan karyawannya supaya dalam melaksanakan tugas dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan adanya sistem *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perusahaan mengharapkan karyawan dapat bekerja lebih dari apa yang ditugaskan, selalu siap siaga dalam menerima pekerjaan tambahan, taat terhadap aturan yang ada, dan mampu menolong sesama rekan kerja. Adapun permasalahan dalam Instansi yaitu Kantor Camat Sukolilo khususnya Seksi Pelayanan Umum yaitu kinerja karyawan yang menurun, *organizational citizenship behavior* menjadi topik utama dalam penulisan ini karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas. Sebagai badan pelayanan umum, maka salah satu pilar penting yang harus ditegakkan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan dan hubungan yang kuat dengan instansi. Selanjutnya ikatan seperti ini memungkinkan instansi untuk lebih memahami dengan seksama keinginan serta kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, instansi juga dituntut meningkatkan kualitas pelayanannya, atau bahkan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan keinginan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan ini menjadi kunci penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Oleh karena itu, instansi harus dapat memastikan bahwa setiap karyawan dapat menunjukkan kinerja terbaiknya. Kinerja karyawan merupakan variabel yang bersifat dependen, sehingga kondisi kinerja karyawan dalam organisasi juga tidak dapat dilepaskan dengan faktor-faktor lainnya. Maka salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan adalah perilaku ekstra peran atau biasa disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku ini berkaitan dengan kemauan karyawan untuk bertindak secara sukarela di luar perannya demi kemajuan organisasi atau instansi.

3.2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, perlu adanya jalan keluar agar masalah dapat diselesaikan dengan baik. Fokus penulis dalam meneliti dan sebagai antisipasi penyimpangan dalam pembengkakan dari inti masalah maka diperlukan suatu batasan masalah agar tujuan terarah dan tercapai. Penulis menentukan beberapa batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Ruang lingkup informasi yang diberikan sebatas data aktivitas pelayanan publik.
2. Informasi yang disajikan sebatas data nama karyawan dan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Kantor Camat Sukolilo.

3.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah yang berkaitan dengan fenomena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Camat Sukolilo, dapat rumusan masalah sebagai berikut :

- a) Adanya penurunan pada kinerja karyawan
- b) Kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan
- c) Kurangnya sikap sportif serta ketepatan waktu yang dilakukan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga membuat tugas selanjutnya terhambat.

3.4. Alasan Pemilihan Masalah

Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dilaksanakan selama satu semester, tercatat dari tanggal 14 Februari – 18 Juni 2022. Penulis melakukan observasi terkait hal-hal yang dirasa memiliki permasalahan terkait kinerja karyawan yang

ada di dalam Kantor Camat Sukolilo dan hal itu perlu untuk bisa dicarikan solusi. Dibutuhkan setrategi untuk menunjang masalah yang ada di Kantor Camat Sukolilo agar permasalahan tersebut menemukan sebuah solusi.

Kinerja karyawan akan meningkat jika karyawan disiplin dalam menjalankan tugas, mampu bekerja sesuai dengan standart yang ditentukan, dan bekerja dengan penuh semangat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurun mulai dari terlalu banyak jumlah masyarakat yang membutuhkan jasa, kurangnya jiwa sosial pegawai, dan kurangnya sikap sportif pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya serta kurangnya kerjasama yang dilakukan oleh pegawai dalam memberika pelayanan kepada masyarakat.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Landasan Teori

4.1.1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pada tahun 1977 untuk pertama kalinya istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diperkenalkan oleh Organ (Fitrianasari, dkk., 2012). Organ *et al.* (2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan pada deskripsi jabatan tertentu melainkan perilaku yang berdasarkan pilihan pribadi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk di dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan oleh karyawan tidak akan mendapat hukuman.

Bolino dalam (Amira, dkk., 2015) berpendapat bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika karyawan memberikan kontribusi yang melebihi tugas-tugas formalnya. Karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai OCB yang lebih baik, dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja kurang baik. Sehingga ketika di dalam sebuah organisasi kantor seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi yaitu mampu bekerja ekstra diluar deskripsi kerja dengan berdasarkan keinginan sendiri maka akan lebih mudah membantu kantor berfungsi secara efektif untuk mencapai tujuannya. OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, sifatnya konstruktif, dihargai oleh kantor tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Satwika & Himam, 2014). Dunia kerja yang

dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu-waktu (Robbins & Judge, 2015).

Ketertarikan penulis meneliti masalah OCB didasarkan pada pertimbangan pentingnya OCB dalam mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja tim dan organisasi, sehingga berkontribusi terhadap produktivitas organisasi secara menyeluruh (Sharma, dkk, 2011, p.68). Selain pertimbangan tersebut, hasil pengamatan di lapangan menunjukkan relatif rendahnya OCB pegawai yang dapat dilihat dari kurangnya perilaku saling membantu antar pegawai maupun antar bagian, kurangnya kepedulian pegawai pada kinerja organisasi secara umum atau kinerja tim secara khusus, masih adanya beberapa pegawai yang mengeluh mengenai pekerjaan dan berbagai perilaku lain yang menunjukkan masih belum maksimalnya perilaku kewargaan organisasi pegawai.

OCB datang dalam berbagai bentuk seperti kesetiaan, membantu orang lain, dan kepatuhan organisasi (Podsakoff et al., 2009) dan organisasi menguntungkan karyawan yang bersedia untuk berkontribusi upaya dan kemampuan mereka untuk organisasi meskipun itu tidak secara resmi diperlukan dari mereka. Kontribusi dari OCB untuk organisasi telah menerima banyak perhatian di dunia pekerjaan (Lee, Kim, dan Kim, 2013, p.56). Konsep OCB muncul lebih dari dua dekade yang lalu di bidang perilaku organisasi. Sejak itu, banyak penelitian terutama di Amerika Serikat yang memungkinkan beragam pemahaman dan interpretasi dari konsep ini (Bukhari et al, 2009., Joireman et al, 2006., Podsakoff et al, 2000, dalam Lee, Kim dan Kim, 2013,57).

Perilaku OCB adalah perilaku yang sesuai dengan ajaran Islam yang mengajarkan dalam Al-Qur'an bahwa umat Islam untuk saling tolong menolong dalam berbuat kebajikan dan taqwa dan melarang umatNya saling tolong menolong dan dosa dan pelanggaran (Al-Maidah:2). Seperti yang diungkapkan oleh Kamil (2014), OCB dalam perspektif Islam merupakan tindakan sukarela dari individu yang sesuai dengan Syariah Islam dan hanya mengharapkan falah atau ridha Allah.

OCB dalam perspektif Islam hukumnya sunnah, artinya jika para pegawai menunjukkan sikap OCB maka akan mendapat pahala dari Allah, karena konsep OCB Islam adalah hanya mendapatkan ridha Allah SWT. Namun jika pegawai tidak melakukannya, maka tidak ada hukuman atau berdosa. Wibowo (2014) menyatakan bahwa konsep OCB dalam Islam mengarah pada konsep persaudaraan (ukhwah).

Diana (2012) menyatakan bahwa OCB dalam perspektif islam merupakan perilaku yang sesuai nilai-nilai yang diajarka dalam Islam yaitu nilai-nilai ketulusan, *ta'awun*, *ukkuwah*, dan *mujahadah*. Penjabaran OCB ke dalam dimensi menurutnya adalah :

1. Dimensi *Ta'awun* (saling tolong menolong)

Sesama muslim adalah saudara sehingga harus saling tolong menolong. Dalam konteks OCB konvensional *ta'awun* sama dengan dimensi *altruisme*.

2. Dimensi *Sportif*

Sikap yang positif dalam situasi dan kondisi yang tidak menyenangkan tetap menunjukkan sikap ikhlas jika menghadapi pendapat yang berbeda. Dalam dimensi OCB konvensional dimensi sportif sama dengan dimensi *sportsmanship*.

3. Dimensi Persaudaraan

Selain sesama muslim saling menyayangi juga mengutamakan tali persaudaraan sehingga harus saling menyayangi dan mencintai. Dilarang untuk saling menghina dan

membenci. Dimensi OCB konvensional, dimensi persaudaraan dalam perspektif Islam sama dengan dimensi *Courtesy*.

4. Dimensi *Civic Virtue*

Perilaku yang menunjukkan kepedulian dengan sesama rekan kerja, masyarakat dan lembaga. Menghargai ajakan seperti menghadiri undangan dari rekan kerja.

5. *Mujahadah* (sungguh-sungguh)

Sikap bersungguh-sungguh saat menjalankan tugas kerja yang dimulai dari niat ibadah dan jihad sehingga langkah tindakan dilakukan dengan ikhlas.

Wibowo (2014) mengungkapkan konsep OCB dengan dimensi merupakan penjabaran dari sikap *ukhuwah Islamiyah* (persaudaraan) yang menunjukkan perilaku ekstra dalam bekerja.

Sikap OCB yang tidak terlihat secara kasat mata namun jika sikap tersebut dimiliki oleh pegawai maka organisasi akan mencapai keunggulannya. Organisasi sejatinya melakukan tindakan dan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong terbentuknya atau meningkatkan sikap OCB pegawai. Pegawai yang memang memiliki sikap dan ketetapan hati untuk selalu menjalankan ajaran-ajaran dalam Islam akan menunjukkan sikap dan perilaku OCB yang berperspektif Islam.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku organisasi pada karyawan yang bekerja melebihi tuntutan peran diluar deskripsi kerja yang bersifat sukarela dan merupakan pilihan pribadi, memiliki kepedulian untuk membantu rekan kerja, mematuhi peraturan organisasi, memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang idea, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan berperan aktif untuk memberikan kontribusi terhadap kepentingan-kepentingan organisasi.

4.1.2. Kinerja Karyawan

Pegawai maupun karyawan pada umumnya akan bekerja pada standar tertentu yang telah menjadi aturan bersama akan tetapi pada perspektif berbeda jika OCB dapat ditingkatkan mampu menjadi budaya yang baik dalam organisasi maka akan memberikan sumbangsih ataupun peningkatan yang lebih baik pada kinerja organisasi yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja organisasi. Rue dan Byars (1980) mendefinisikan kinerja sebagai level pencapaian suatu aktivitas.

Mangkunegara (2011:97), mengatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata “*job performance*” atau “*actual performance*” yaitu unjuk kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan definisi kinerja menurut Hasibuan (2011:94) Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Sonnentag dan Frese (2001) menyatakan bahwa kinerja indikator yang mendasar bagi kesuksesan organisasi.

Kinerja organisasi atau organisasi yang baik akan memberikan dampak pada kinerja sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing karyawan itu sendiri maka diharapkan adanya *Organizational Citizenship Behavior* akan memberikan dampak positif khususnya bagi perkembangan kinerja organisasi yang pada akhirnya akan menjadikan budaya organisasi berkembang ke arah yang lebih baik dan menjadikan organisasi akan memperoleh keuntungan ataupun *outcome* yang menjadi dasar dari tujuan organisasi dan pada perkembangan selanjutnya akan timbul *feedback* yang saling menguntungkan antara karyawan dengan organisasi. Adapun indikator kinerja menurut Mangkunegara (2013:51) adalah sebagai berikut : Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama,

Inisiatif. Pengukuran atau penilaian kinerja “*performance measurement*” mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. (Moehariono, 2012:95).

Kinerja individu memberikan kontribusi pada kinerja kelompok yang selanjutnya memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pada organisasi yang sangat efektif, pihak manajemen membantu menciptakan sinergi yang positif, yaitu secara keseluruhan yang lebih besar dari pada jumlah dari bagian-bagiannya. Ditingkat manapun tidak ada satu ukuran kriteria yang tepat merefleksikan kinerja (Gibson ; 2003 : 18).

Kinerja dapat diartikan sebuah pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dalam suatu organisasi. Kinerja berbicara mengenai apa yang dikerjakan dan bagaimana metode pengerjaan dari karyawan. Kinerja karyawan memiliki hakikat bahwa suatu capaian kerja karyawan dapat dihasilkan sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai target, sasaran kerja serta visi dan misi yang dimiliki oleh perusahaan (Wibowo, 2016). Secara teoritis, kinerja karyawan merujuk pada gambaran tingkat pencapaian dalam pelaksanaan program kerja serta kebijakan yang diterapkan oleh suatu perusahaan. Pencapaian tersebut dapat diwujudkan melalui sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan (Moehariono, 2012). Defisi ini menjelaskan bahwa hasil kinerja karyawan diperoleh dengan cara menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang telah diberikan pimpinan perusahaan. Prosedur kerja dari perusahaan telah disesuaikan dengan kriteria dan kebijakan masing-masing perusahaan sesuai dengan tujuan yang akan diraih.

Semua pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan yang nantinya akan dilakukan pembagian hasil antara perusahaan dan juga karyawan merupakan prinsip yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Abdullah, 2013). Dalam hal ini, karyawan memiliki kewajiban untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan petunjuk, arahan atasan, kompetensi karyawan dalam rangka mengembangkan logika dalam dunia kerja yang telah diklasifikasikan oleh pimpinan perusahaan.

Berkaitan dengan definisi kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hasil kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan. Faktor-faktor tersebut antara lain (Widodo, 2015).

- a. *Sasaran*, yaitu serangkaian yang menjelaskan tentang apa yang menjadi tujuan suatu perusahaan dalam sistem kerjanya. Sasaran memuat capaian yang akan diwujudkan perusahaan berdasarkan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. *Standar* merupakan ukuran yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran yang telah ditentukan perusahaan akan menentukan kinerja yang telah dilaksanakan oleh karyawan sesuai dengan aturan yang ditetapkan perusahaan.
- c. *Umpan balik* atau *feedback* merupakan informasi tanggapan dalam aktivitas yang berkaitan dengan adanya upaya agar tercapai semua sasaran perusahaan sesuai dengan standarisasi yang berlaku.
- d. *Peluang* adalah pemberian kesempatan pada karyawan agar dapat menunaikan semua pekerjaannya untuk mendukung tercapainya sasaran perusahaan. Peluang kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan digunakan untuk memotivasi karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh semangat dan mencapai target perusahaan.

- e. *Sarana* merupakan penyediaan keperluan karyawan untuk mendukung kinerja dan menyelesaikan segala macam pekerjaannya. Sarana berupa lingkungan kerja yang nyaman, ruang kerja yang sesuai dengan standarisasi produksi dalam perusahaan, penerangan yang sesuai, sirkulasi udara yang seimbang serta situasi yang kondusif agar karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dan mencapai target perusahaan.
- f. *Kompetensi* adalah pemberian latihan kerja secara efektif bukan hanya pembelajaran tentang sesuatu melainkan semua pembelajaran tentang manajemen waktu agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan tepat waktu. Kompetensi merupakan komponen yang sangat diperlukan bagi karyawan sebab dalam melakukan pekerjaan, karyawan harus dibekali dengan *knowledge*, *skill*, serta sikap kerja agar menjadi karyawan yang kompeten.
- g. *Motivasi* merupakan dorongan dan dukungan yang kuat untuk melakukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan agar dapat mencapai keinginan dan tujuan tertentu. Motivasi dapat berperan aktif agar karyawan semangat untuk mencapai target pekerjaan yang menjadi tanggung jawab di suatu perusahaan.

Perusahaan memiliki harapan yang sangat besar bagi kinerja karyawan. Perusahaan menginginkan karyawan agar dapat melaksanakan tugas serta tanggung jawab dengan baik. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan menghasilkan komitmen yang teguh terhadap perusahaan. Agar dapat menentukan pengukuran tingkat kinerja karyawan, maka diperlukan beberapa instrumen yang digunakan untuk memberikan keterangan munculnya sebuah variabel. Beberapa ukuran untuk mengukur kinerja karyawan antara lain (Moehariono, 2012).

- a. Efektif, yaitu ukuran kesesuaian yang dihasilkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Indikasi yang dapat memperlihatkan efektivitas dapat memaksimalkan hasil pekerjaan yang telah dilakukan sebagai perwujudan sesuatu yang diharapkan perusahaan. Sumber daya dimanfaatkan untuk mencapai tugas yang diberikan oleh pimpinan perusahaan.
- b. Efisien, dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kesesuaian proses dalam rangka menghasilkan keluaran atau *output* kerja dengan meminimalisasi biaya. Indikasi menjawab pertanyaan apa yang telah dilakukan dalam pekerjaan secara benar.
- c. Kualitas, merupakan kesesuaian kadar produk dan jasa yang dapat dihasilkan dengan cara memenuhi kebutuhan konsume. Kualitas produk dan jasa yang telah dihasilkan karyawan harus dijaga, sebab dapat mempengaruhi kesuksesan perusahaan.
- d. Kesesuaian dan ketepatan waktu adalah proses pengukuran pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan dengan tepat dan cepat. Penyelesaian tugas harus mendapatkan hasil yang optimal sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Hal ini menjadi indikasi untuk melihat kedisiplinan yang dimiliki perusahaan.
- e. Produktivitas merupakan cara pengukuran efektivitas perusahaan. Indikasi pengukuran ini dapat dilihat dari sumber daya yang kompeten, sehingga akan mencapai hasil secara maksimal serta tidak ada kecacatan produk yang dapat merugikan perusahaan.
- f. Keselamatan merupakan indikasi yang berhubungan dengan kesehatan karyawan yang sedang bekerja di suatu perusahaan. Keselamatan karyawan merupakan komponen utama yang harus diperhatikan sebab sendi dari

perusahaan terletak dalam hasil kerja karyawan. Keselamatan karyawan harus diperhatikan agar karyawan dapat berkontribusi lebih maksimal dalam rangka mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.

4.2. Kerangka Berpikir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Kerangka berpikir ini menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan. Hal ini didasari karena kinerja karyawan tumbuh dari adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Banyak pegawai yang melakukan kinerja dengan baik karena ada rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Ada juga pegawai yang melakukan kinerjanya dengan baik karena prosedur kerja yang baik dari organisasi atau perusahaan. Selanjutnya pegawai melakukan kinerjanya dengan baik karena memiliki atasan yang mampu memotivasi dan memberikan program kerja sesuai dengan prosedur organisasi atau perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya sebuah organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seseorang karyawan dalam sebuah instansi perusahaan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Jika kinerja perusahaan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit.

Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai OCB dan kinerja karyawan pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan pada kerangka berpikir dengan model konsepsi, penulis berasumsi bahwa adanya pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan. Untuk mengukur asumsi bahwa OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, maka dengan menggunakan dimensi OCB. Dalam OCB terdapat lima dimensi OCB, diantaranya adalah :

1. *Altruisme/Ta'awun* (Tolong-menolong)
2. *Sportsmanship* (Sportif)
3. *Courtesy* (Persaudaraan)
4. *Civic Virtue* (Kepedulian)
5. *Mujahaddah/Conscientiousness* (Bersungguh-sungguh/Hati-hati)

Dimensi OCB tersebut diasumsikan mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kerangka berpikir merupakan serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh penulis berdasarkan kajian pustaka, dengan mengkaji teori yang disusun. Kerangka berpikir ini digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diangkat. Kerangka berpikir yang dikembangkan oleh penulis merujuk pada pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan.

BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Metoda Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu : Cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono : Alfabeta, 2012).

Data merupakan bagian terpenting dalam sebuah penelitian. Selain itu, pencatatan daftar kebutuhan dari perangkat lunak, perangkat keras, administrasi dan kebutuhan lainnya juga penting dalam penulisan *Business Cases Report* ini.

Penelitian yang ditulis ini dilakukan pada saat magang selama 4 bulan dari tanggal 21 Februari 2022 sampai 23 Juni 2022 dengan lokasi penelitian penulis dilaksanakan bertempat di Kantor Camat Sukolilo. Sumber data yang digunakan penulis dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Subjek dalam penelitian ini, yaitu karyawan/pegawai di Kantor Camat Sukolilo.

5.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian Business Report MB-KM ini adalah penelitian lapangan (*field rearch*) dengan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) mengenai suatu masalah. Metode penelitian yang digunakan studi kasus yaitu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Camat Sukolilo, baik secara eksternal maupun internal.

5.1.2. Sumber Data

Sumber data penentuan sumber data ini terdapat dua buah data yang terkumpul oleh penulis antara lain:

1. Data Primer

Data yang utama dalam penelitian ini, yang meliputi jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pada Kantor Camat Sukolilo dan faktor-faktor penyebab menurunnya kinerja karyawan pada Kantor Camat Sukolilo. Data ini diambil dari sumbernya yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Karyawan Kantor Camat Sukolilo.

2. Data Sekunder

Data yang mendukung terhadap data primer. Data sekunder ini diperoleh dari kepala seksi pelayanan umum dan karyawan Kantor Camat Sukolilo mengenai letak geografis, keadaan karyawan, keadaan sarana dan prasarana kantor.

5.1.3. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian yang sangat urgen dari penelitian itu sendiri. Prosedur pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara.

Data yang dikumpulkan harus memiliki sifat/syarat tertentu. Sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Syarat tersebut diantaranya :

1. Akurat (Harus mencerminkan atau sesuai dengan keadaan sebenar-benarnya)
2. *Up to date* (Harus tepat waktu)
3. Komprehenship (Harus dapat mewakili)
4. Relevan (Ada hubungan dengan masalah yang akan diselesaikan)
5. Memiliki kesalahan kecil (Memiliki tingkat ketelitian yang tinggi)

Untuk mengumpulkan data dari objek penelitian, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai catatan-catatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti Nana Sudjana (Bandung: Sinar baru, 1989). Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Singarimbun Masri dan Efendi Sofran (Jakarta : LP3ES, 1995), hlm 46.

Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang penulis saksikan selama penelitian. Dari pengertian diatas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.

Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

- a) Observasi partisipan, artinya penulis ambil bagian dalam orang-orang yang di observasi.
- b) Observasi yang berstruktur, artinya dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis.

Adapun data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Situasi dan kondisi lingkungan Kantor Camat Sukolilo
- b) Keadaan sarana dan prasarana Kantor Camat Sukolilo
- c) Jumlah pegawai/karyawan beserta faktor-faktor penyebab menurunnya kinerja pegawai/karyawan Kantor Camat Sukolilo
- d) Aktivitas pegawai/karyawan di luar Kantor Camat Sukolilo
- e) Jumlah masyarakat yang menggunakan jasa layanan Kantor Camat Sukolilo

Teknik ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab turunnya kinerja karyawan pada Kantor Camat Sukolilo.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara dialog langsung atau mengajukan pertanyaan langsung. Dalam metode wawancara ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Dosen Supervisor sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum yaitu Ibu Ratna Ekawati, S.H dan didukung dengan Kepala Seksi Pemerintahan yaitu Bapak Agus Hambali, S.H mengenai sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung maupun tidak langsung.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda

dan lain sebagainya. Dalam metode dokumentasi ini data yang penulis kumpulkan adalah dokumen-dokumen panduan lain dan sebagainya mengenai Kantor Camat Sukolilo.

5.2. Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini, penulis yang menjadi instrumen dalam pembuatan *Business Cases Report* dan analisis dilakukan secara terus menerus dari awal pembuatan hingga analisis data. Adapun langkah-langkah yang harus dilalui dalam analisis data adalah reduksi data, *display* data (penyajian data) dan *conclusion drawing* (*verification*).

Tarsito, (1999) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktifitas selama analisis data, yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data) dan *conclusion drawing* (*verification*).

Dari penjelasan diatas, dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif yang diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut.

Dalam analisis data yang sudah dilakukan, penulis menggunakan komponen-komponen sebagai berikut :

a) Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat di buat dan di verifikasi.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Sehingga dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merancang kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut atau untuk pengecekan data yang sudah di *display*.

c) *Conclusion Drawing* (Verification)

Conclusion Drawing (Verification) yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesa atau teori.

Pada kegiatan analisis data, hal yang sangat perlu diperhatikan oleh para peneliti adalah *checking* data atau pemeriksaan data secara terus menerus untuk meyakinkan bahwa analisis data ini tetap berdasarkan pada data, bukan berdasarkan asumsi atau intuisi peneliti.

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kantor Camat Sukolilo merupakan kantor yang dibentuk dalam rangka meningkatkan: koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Camat mendapatkan pelimpahan sebagai kewenangan Bupati/wali kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota; berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik Kecamatan dan kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan ditetapkan dengan keputusan Bupati/wali kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Kantor Camat Sukolilo bertempat di Jl. Raya Pati – Purwodadi Km. 27 No. 322 Kode Pos. 5917, Telepon (0295) 4101 842, Faximile (0295) 4101 84, Email: kecamatan.sukolilo.pati@gmail.com.

Sumber daya manusia juga sebagai penentu masa depan organisasi atau perusahaan dalam melakukan kegiatannya. Sumber daya manusia yang unggul dapat meningkatkan kinerja performance yang optimal. Maka dari itu perusahaan dituntut untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Peningkatan kualitas sumber daya manusia salah satunya dengan memotivasi karyawan dalam bekerja. Karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaan dengan baik dan juga karyawan yang dengan motivasi kerja yang tinggi akan selalu mengupgrade dirinya dengan cara terus belajar dan selalu ingin ada peningkatan progres dalam setiap dia bekerja. Hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri yang akan berdampak baik pada perusahaan.

Pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, menumbuhkan rasa semangat para karyawan, membuat karyawan memiliki produktivitas yang tinggi serta dengan adanya dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karyawan yang efektif

dalam melakukan pekerjaannya akan menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Semakin berkembangnya kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo yang mengacu pada pengembangan OCB dan kinerja karyawan dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan perusahaan karena kinerja karyawan yang baik dapat membuat kualitas perusahaan menjadi baik pula. Kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dapat diketahui melalui pendekatan OCB. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif dalam organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh *system reward* formal (Organ, 1988; dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood 2022 : 205).

Penulis melakukan analisis permasalahan pada kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo karena terdapat masalah didalam kualitas pelayanan dan penerapan OCB yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan untuk diberikan solusi berlandas teori.

Untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada yaitu terkait *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Camat Sukolilo, penulis kemudian mengumpulkan dan melakukan analisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berikut merupakan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada beberapa karyawan dan masyarakat pengguna jasa Kantor Camat Sukolilo dibagian Pelayanan Publik.

A. Wawancara Karyawan

Wawancara ini penulis lakukan dengan Ibu Ratna Ekawati, S.H selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Dosen Supervisor penulis waktu melaksanakan magang di Kantor Camat Sukolilo, hasil dari wawancara adalah sebagai berikut :

Tabel 6.1 Daftar Wawancara Karyawan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana kualitas kinerja yang dimiliki karyawan mengenai pekerjaan yang harus dikerjakan apakah sudah sesuai yang dibutuhkan perusahaan?	Kualitas kinerja yang dimiliki karyawan kurang maksimal, dikarenakan kurangnya kompetensi karyawan sehingga terkadang karyawan bekerja tidak sesuai dengan tugas dan keahlian yang mereka miliki, sehingga kemampuan karyawan tentang perusahaan tidak maksimal.
2	Mengapa kinerja karyawan pada Kantor Camat Sukolilo belum optimal?	Hal ini disebabkan oleh kinerja karyawan yang kurang optimal dikarenakan kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaan, sehingga menyebabkan kinerja karyawan tidak optimal.
3	Bagaimana kualitas kinerja karyawan dan Langkah apa yang dilakukan jika kualitas kinerja karyawan belum maksimal?	Dikarenakan kurangnya sikap sportif dan ketepatan waktu mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang baik, seperti halnya dalam menjalankan tugas yang tidak merata yang mengakibatkan karyawan memiliki pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan atau bidangnya. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan sikap saling membantu terhadap karyawan guna meningkatkan kualitas kinerja yang memadai.
4	Apa permasalahan yang sering terjadi pada bidang pelayanan publik ini?	Pelayanan yang tidak sesuai karena terlalu banyak masyarakat yang membutuhkan jasa, kurangnya jiwa sosial pegawai, dan kurangnya sikap sportif pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya serta kurangnya kerjasama yang dilakukan oleh pegawai dalam memberika pelayanan kepada masyarakat.
5	Apakah terdapat perilaku tolong-menolong pada karyawan?	Banyak karyawan yang tidak menunjukkan perilaku tolong-menolong mereka terhadap sesama karyawan.
6	Apakah terdapat perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan terhadap instansi?	Untuk perilaku sukarela masih banyak karyawan yang tidak bersikap sukarela dalam melakukan pekerjaan, mereka terkesan tidak bersemangat dalam mengerjakan tugas jika tidak ada imbalan untuk mereka.
7	Bagaimana sikap tanggung jawab para karyawan?	Untuk sikap tanggung jawab para karyawan masih kurang terlihat, hal ini terbukti dari banyaknya tugas yang tidak terselesaikan dengan baik dari karyawan.

B. Wawancara Masyarakat

Wawancara ini penulis lakukan dengan masyarakat yang melaksanakan kegiatan di Kantor Camat Sukolilo, yaitu dengan saudara Bagus Setiawan yang berasal dari Desa Baturejo yang sedang melaksanakan pembuatan E-KTP, berikut adalah hasil wawancaranya :

Tabel 6.2 Daftar Wawancara Masyarakat

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana pendapat tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani?	Mengenai kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani masih kurang optimal, hal itu saya buktikan ketika pengambilan E-KTP yang tidak sesuai dengan hari yang sudah ditentukan. Hal itu membuat saya merasa petugas kurang maksimal dalam kerjanya.
2	Bagaimana pendapat Anda tentang spesifikasi jenis layanan yang diberikan?	Spesifikasi layanan yang sudah diberikan Kantor Camat Sukolilo sudah sesuai, Namun ada beberapa layanan yang masih menggunakan perantara pihak desa tanpa Kantor menyediakan berkas yang dibutuhkan pemohon.
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	Mengenai kemampuan petugas sudah cukup baik, namun beberapa kali masih ada yang kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan, hal itu menyebabkan menumpuknya antrian pemohon setiap harinya.
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan oleh unit Pelayanan ini?	Adanya penanganan pengaduan ini cukup memberikan dampak bagi kinerja karyawan, hal itu dibuktikan semakin baik unit pelayanan Kantor Camat Sukolilo ini. Namun, ada poin penting yang harus diperhatikan yaitu bagaimana menjadikan nyaman masyarakat setiap melakukan kegiatan di Kantor.
5	Bagaimana sikap karyawan jika mengalami kegagalan pada sebuah kerja tim?	Dalam sebuah kerja tim, mereka masih terlihat vbelum kompak sebab, jika terdapat kerja tim, dan mengalami kegagalan mereka terkesan tidak menerima itu dan saling menyalahkan satu dengan yang lainnya.
6	Apakah terdapat sikap sopan santun antar sesama karyawan dan antar karyawan dan atasan?	Kalau sikap sopan santun untuk sesama karyawan masih kurang terlihat, sedangkan antar atasan dan karyawan sudah cukup terlihat namun banyak karyawan yang merasa segan terhadap atasan.

Tabel 6.3 Daftar Wawancara Masyarakat

Pada analisis bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Sukolilo, menggunakan beberapa cara untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya adalah budaya organizational citizenship behavior dan kualitas pelayanan umum dan kualitas kinerja karyawan.

6.1. Analisis Masalah

6.1.1. Adanya Penurunan pada Kinerja Karyawan

1. Kurangnya kesadaran terhadap tanggung jawab yang di berikan
2. Terlambatnya karyawan dalam penyelesaian tugas
3. Tidak memanfaatkan waktu dalam sebuah pekerjaan

Dalam penelitian ini mutu pekerjaan diinterpretasikan sebagai kualitas kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo. Pencermatan pada aspek ini dilakukan melalui hasil pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh para pegawai Kantor Camat Sukolilo. Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai dan masyarakat pengguna jasa layanan kualitas kerja yang diberikan pegawai masih rendah dalam hal pengurusan surat dan prosedurnya juga masih berbelit-belit dan lambat.

6.1.2. Kurangnya Komitmen Organisasi pada Karyawan

1. Kurangnya sikap OCB dalam budaya Kantor Camat Sukolilo
2. Kurangnya komitmen yang kuat dalam diri karyawan
3. Kurangnya perhatian ekstra dari pimpinan Kantor Camat Sukolilo

Tugas dan fungsi pemerintah demikian luas dan kompleks yaitu meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Hal ini berarti tugas pegawai juga demikian adanya. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat bahwa Kantor Camat Sukolilo telah melaksanakan evaluasi dari kinerja pegawai selama ini. Selain dengan pegawai peneliti

juga melakukan wawancara dengan Tokoh pemuda di Kecamatan Sukolilo yang menyatakan bahwa pelaksanaan kinerja sudah cukup baik meskipun perlu adanya pembenahan dan penyempurnaan. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dan komitmen pegawai terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan pegawai Kantor Camat Sukolilo sudah cukup baik meskipun masih perlu adanya berbagai pembenahan yang harus dilakukan.

6.1.3. Terhambatnya Kegiatan Kantor Khususnya pada Bagian Pelayanan Umum

1. Kurangnya jiwa sosial pada karyawan
2. Kurangnya partisipasi dalam tim kerja agar dapat mewujudkan tujuan bersama dalam organisasi atau perusahaan
3. Kurangnya mempunyai jiwa yang kuat dalam mempertahankan tim kerjanya

Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kegiatan pelayanan umum pada Kantor Camat Sukolilo dapat diketahui melalui indikator : kerja sama dalam tim kerja. Terdapat beberapa pegawai yang kurang berpartisipasi dalam membantu rekan kerjanya, hal itu membuat kegiatan di Kantor Camat Sukolilo terkesan lambat. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk datang seperti masyarakat awam. Kondisi sekarang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan umum masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas pelayanan umum belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti pemberkasan yang sering terlambat, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang kurang transparan dan sikap petugas yang kurang *responsive*.

6.1.4. Kurangnya Sikap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan

1. Kurangnya sikap saling tolong-menolong
2. Kurang menumbuhkan sikap sportif sesama karyawan
3. Belum terbentuk rasa persaudaraan sesama karyawan khususnya di dalam devisi pelayanan umum.
4. Kepedulian sesama karyawan belum tercipta dalam budaya Kantor Camat Sukolilo.
5. Kurangnya rasa sungguh-sungguh dalam bekerja pada diri kaeryawan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai, adanya tanggung jawab dan penuh dengan kerja sama. Diharapkan dengan adanya susana seperti ini maka ketegangan diantara karyawan dapat dikurangi dan karena susana yang mendukung diharapkan produktivitas karyawan dapat meningkat, sehingga tercapai kinerja karyawan yang baik.

6.2. Pembahasan

6.2.1. Adanya penurunan pada kinerja karyawan

Sebagai karyawan untuk sebaiknya memberikan pelayanan yang baik saat bekerja. Berkembangnya sebuah organisasi tidak terlepas oleh adanya sebuah kinerja, sebuah keseharusan bagi setiap karyawan untuk mencapai kinerja yang baik agar tujuan utama dari perusahaan dapat tercapai, hal ini tentu tidak lepas dari kualitas dan kapasitas karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Riniwati (2016) kinerja adalah proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan. Oleh karena itu guna memenuhi kepentingan tujuan yang ingin dicapai baik oleh perusahaan maupun karyawan maka perlu adanya penilaian kinerja, dalam penilaian kerja

terdapat komponen yang harus dipenuhi. Untuk mencapai kinerja, sumber daya manusia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam mempengaruhi proses berjalannya sebuah organisasi. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016).

Seorang ahli di bidang ilmu perilaku manusia menjelaskan bahwa ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yaitu :

1. Tugas individu
2. Perilaku individu
3. Ciri individu

Pada prinsipnya, penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

6.2.2. Kurangnya komitmen organisasi pada karyawan

Kurangnya komitmen organisasi pada karyawan memiliki dampak yang sangat besar di beberapa aspek dalam bidang pekerjaan. Pada awalnya, konsep komitmen organisasi berfokus pada konsep komitmen itu sendiri, didasarkan pada pendekatan sikap, yang menunjuk pada permasalahan dan loyalitas (Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974). Menurut (Porter et. al, 1974) pendekatan sikap mengacu pada keterikatan psikologis atau komitmen yang dibentuk oleh seorang karyawan dalam hubungannya dengan permasalahan dan loyalitasnya dengan organisasi.

Dalam perkembangannya penelitian dan pengkajian komitmen organisasi didekatkan dengan berbagai pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan Sikap (*attitudinal approach*)

Steers dan Porter (1983) menyatakan bahwa pendekatan sikap sebagai komitmen yang merujuk pada orientasi positif individu karyawan terhadap organisasinya. Pendekatan ini lebih menekankan pada loyalitas karyawan. Yakni kondisi dimana karyawan bersedia memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi.

2. Pendekatan Perilaku (*behavioral approach*)

Pendekatan perilaku (*behavioral approach*) menitik beratkan pada pandangan bahwa investasi karyawan akan menyebabkan karyawan tersebut terikat pada organisasi. Dalam pandangan ini, karyawan akan berkomitmen dengan berlandaskan pada kalkulasi perhitungan efisiensi biaya untuk berkomitmen.

3. Pendekatan Multidimensi (*the multidimensional approach*)

Pendekatan multidimensi yaitu komitmen dipandang dalam berbagai dimensi ataupun sumber. Komitmen organisasi secara tradisional dipandang sebagai konstruk uni-dimensi atau satu dimensi (Porter et al., 1974), dimana komitmen organisasi didefinisikan sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan, dan loyalitas yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya.

Mayer dan Allen (1984), menganggap komitmen organisasi sebagai konsep yang *multidimensional*. Pada awalnya mereka melihat komitmen organisasi sebagai dua dimensi yaitu : *Affective commitment* berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi atau keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan pada organisasi terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) atau merasa mempunyai nilai sama dengan organisasi dan *continuance commitment* mengarah pada perhitungan untung dan rugi dalam diri karyawan sehubungan dengan keinginan untuk tetap mempertahankan atau meningkatkan pekerjaannya.

6.2.3. Terhambatnya kegiatan kantor khususnya pada bagian pelayanan umum

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Teori kinerja dari Agus Dwiyanto (2008:50-51). Terdapat indikator kinerja, yaitu :

1. Produktivitas; karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan; Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas; kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena

menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

4. **Responsibilitas;** Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas;** Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto, (2005: 5).

6.2.4. Kurangnya Sikap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan

Untuk menunjang kegiatan Kantor Camat Sukolilo, pegawai sudah saatnya melakukan inovasi yang bisa membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kantor Camat Sukolilo. Masalah yang sering terjadi adalah waktu penyelesaian perekaman E-KTP yang tidak sesuai waktu yang ditentukan, hal itu membuat masyarakat yang membutuhkan E-KTP untuk kegiatan lainnya jadi terganggu. Bukan hanya itu, banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo yang kurang tanggap dan cepat dalam melayani masyarakat seperti permohonan surat keterangan pindah datang (SKPWNI) yang dimana masyarakat segera membutuhkan surat tersebut namun dari pihak instansi kurang cepat dalam pelayanannya.

Membantu rekan kerja tanpa imbalan dan dapat menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan baik itu mengenai tugas maupun masalah pekerjaan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya sikap saling tolong-menolong sesama karyawan maka dapat membangun hubungan yang baik dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam system pemberian penghargaan dan dan dalam mempromosikan fungsi efektif dalam organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung diakui oleh *system reward formal*. Organ, (1988).

Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai OCB diatas, maka penulis berasumsi bahwa adanya pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan. Untuk mengukur asumsi bahwa OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, maka dengan menggunakan dimensi OCB. Dalam OCB terdapat lima dimensi OCB yaitu :

1. *Altruisme/Ta'awun* (Tolong-menolong)

Altruisme adalah sikap atau naluri untuk memperhatikan dan mengutamakan kepentingan dan kebaikan orang lain. Yaitu perhatian terhadap kesejahteraan orang lain, perilaku ini merupakan kebajikan yang ada dalam banyak budaya dan dianggap penting oleh beberapa agama.

2. *Sportmanship* (Sportif)

Yaitu kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak mengeluh tentang segala sesuatu dan tidak membesarkan masalah di luar proporsinya.

3. *Courtesy* (Persaudaraan)

Menyimpan informasi tentang kejadian maupun perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman organisasi, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

4. *Civic Virtue* (Kepedulian)

Keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi. Sebagai contoh memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan organisasi.

5. *Mujahaddah/Conscientiousness* (Bersungguh-sungguh/Berhati-hati)

Conscientiuosness adalah individu yang memiliki sifat berhati-hati dalam segala tindakan atau melakukan pertimbangan yang matang untuk mengambil sebuah keputusan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya tentang kinerja karyawan yang kurang optimal maka Kantor Camat Sukolilo tentunya membutuhkan berbagai strategi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusianya terutama padabagian pelayanan publik, maka kesimpulan yang dapat penulis simpulkan yaitu :

1. Membantu rekan kerja tanpa imbalan dan dapat menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan baik itu mengenai tugas maupun masalah pekerjaan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya sikap saling tolong-menolong sesama karyawan maka dapat membangun hubungan yang baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Peningkatan kinerja karyawan terutama pada bagian pelayanan publik sangatlah penting akan tetapi karyawan dan pimpinan pada Kantor Camat Sukolilo kurang memahami tentang kinerja yang baik dan faktor yang mempengaruhi, tentunya hal tersebut dapat mengganggu atau memperlambat pekerjaan.
3. Kurangnya komitmen organisasi pada karyawan menjadikan kinerja karyawan kurang maksimal, karyawan menjadi kurang semangat dan menggunakan waktu untuk bersantai-santai sehingga tugas tidak selesai tepat waktu. Dengan adanya hal tersebut maka dibutuhkan peningkatan komitmen organisasi pada diri karyawan untuk awal tercapainya tujuan perusahaan.
4. Pelayanan karyawan pada Kantor Camat Sukolilo masih belum optimal, dalam pelaksanaan pelayanan karyawan masih banyak karyawan yang kurang sadar terhadap tanggung jawab yang sudah diberikan sebab ditemukan beberapa karyawan yang

terlambat dalam menyelesaikan tugasnya dan kurang bekerjasama sesama karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo.

7.2. Rekomendasi

7.2.1. Rekomendasi Terkait Hasil Analisis

Adanya kendala yang menghambat pada bidang pelayanan publik yang berdampak pada kinerja karyawan Kantor Camat Sukolilo, penulis memberikan rekomendasi :

1. Dengan membangun kerjasama antar anggota membuat para karyawan lebih dekat, saling mengerti arti pentingnya interaksi, tidak mementingkan diri sendiri, saling mempercayai dan saling menghargai dalam mencapai tujuan kelompok sehingga dapat tercipta kondisi iklim yang terbuka dimana tidak ada ketertutupan yang terjadi di antara karyawan, dengan begitu masing-masing anggota akan mempertahankan tim kerjanya, merasa aman dan dihargai, lebih bebas dalam mengeluarkan pendapat-pendapat yang akan mendukung terbentuknya OCB. Pada akhirnya, terbentuknya *organizational citizenship behavior* pada karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Kurang optimalnya kinerja karyawan, mengusahakan untuk tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Pimpinan harus lebih tegas dan memberikan deadline dalam mengerjakan tugas agar karyawan menggunakan waktu dengan sebaik mungkin.
3. Kurangnya komitmen pada karyawan dalam perbedayaan karyawannya berupa kepercayaan diri yang mengakibatkan juga menurunnya komitmen organisasi. Selain kurangnya komitmen organisasional faktor motivasi juga dapat menimbulkan tinggi rendahnya kinerja karyawan. Untuk meningkatkan komitmen karyawan pada organisasi karyawan perlu membangkitkan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemampuan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan tim kerja.

4. Pelayanan karyawan, perlu adanya cara untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan supaya karyawan Kantor Camat Sukolilo lebih optimal dalam bekerja, lebih berhati-hati dan teliti dalam menyimpan data masyarakat. Strategi implementasi pelayanan karyawan yaitu melakukan evaluasi dan peningkatan pengawasan dari atasan kepada pegawai pelayanan publik. Membuat peraturan dan memberikan sanksi kepada karyawan yang sudah lalai dalam menjalankan tugasnya supaya karyawan dapat lebih tepat waktu dan teliti dalam bekerja.

7.2.2. Rekomendasi Terhadap Perusahaan Tempat Magang

1. Menerapkan sikap saling tolong-menolong pada karyawan supaya budaya *organizational citizenship behavior* tercipta di Kantor Camat Sukolilo.
2. Menanamkan sikap disiplin dan membuat peraturan serta sanksi kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang dibuat sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.
3. Komitmen organisasional merupakan bentuk kesetiaan, suatu bentuk rela berkorban untuk memberikan pikiran, tenaga serta tanggung jawab yang lebih terhadap organisasi atau perusahaan demi keberhasilan atas tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan. Maka dari itu pimpinan Kantor Camat Sukolilo bisa memberikan apresiasi kepada karyawan dengan tujuan karyawan merasa dihargai.
4. Melakukan evaluasi kepada pelayanan karyawan agar dapat memperbaiki proses pelayanan karyawan dalam perusahaan.

7.2.3. Rekomendasi Terhadap Program Studi

1. Membekali mahasiswa dengan buku panduan magang untuk di serahkan ke perusahaan tentang seperti apa program magang dari fakultas untuk mahasiswa sehingga perusahaan lebih mudah mengarahkan mahasiswa dalam periode magang tersebut.

2. Menyediakan layanan terhadap mahasiswa tentang informasi-informasi yang diberikan dan tidak memberikan informasi dengan tiba-tiba atau tenggang waktu yang sangat singkat.
3. Pihak program studi sudah menjalin hubungan relasi dengan beberapa perusahaan. Alangkah baiknya jika pihak kampus dapat mengintenskan komunikasi pada saat program magang berlangsung, agar mahasiswa merasa lebih terarahkan pada saat program magang berlangsung.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan di Tempat Magang

Selama melaksanakan magang di Kantor Camat Sukolilo, saya merasakan ilmu yang saya terima saat perkuliahan sangat bermanfaat selama program magang dilaksanakan. Contohnya yaitu pada saat magang dilaksanakan penggunaan *microsoft word* dan *microsoft excel* sangat sering dilakukan. Mata kuliah *ICT For Academic Purposes* sangat membantu saya untuk menguasai *microsoft word* dan *microsoft excel*. Selain mata kuliah tersebut, mata kuliah lain seperti Manajemen Sumber Daya Manusia sangat membantu dalam pelaksanaan magang.

8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill dan Kekurangan Softskill

Selama magang memberikan banyak sekali pengembangan *softskill* kepada saya, dimana selama magang saya dapat mengembangkan kemampuan public speaking dan critical thinking, selain itu saya juga belajar bagaimana beradaptasi dengan lingkungan baru, bagaimana berkomunikasi dengan baik, dan membangun hubungan dengan orang lain. Dengan adanya kegiatan magang, saya mendapatkan relasi dan jaringan dengan orang baru yang dapat menambah pengalaman saya sebagai mahasiswa.

8.3. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pengetahuan tentang standar kerja dan cara menerapkannya dengan baik. Selain itu, kegiatan magang mengajarkan saya untuk berpikir luas dan melihat studi kasus dari beberapa sudut pandang yang memungkinkan untuk menghasilkan pemikiran yang beragam.

Jika sebelumnya, ketika proses perkuliahan saya sering tidak fokus dengan apa yang sedang dibahas, dikarenakan akibat yang diterima hanya ditanggung oleh saya sendiri. Sedangkan dalam proses magang, saya berusaha untuk fokus. Karena kaitanya dengan wawasan dan pengalaman yang akan saya dapatkan selama proses magang.

8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Dalam proses magang, saya mendapatkan banyak sekali pengalaman dan manfaat yang bisa diambil dari kegiatan ini. Salah satu pembelajaran yang bisa saya dapatkan dalam kegiatan magang adalah kunci sukses dalam bekerja, untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja diperlukan tanggung jawab yang besar serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dalam proses bekerja dapat terselesaikan dengan tepat. Hal hal tersebut adalah hasil yang bisa saya petik selama proses magang, baik dalam proses magang maupun ketika bersosialisasi dengan pegawai atau petugas yang lainnya.

8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa

Selama kegiatan magang berlangsung, membuat berpikir untuk meningkatkan dan memperdalam ilmu mengenai aspek Sumber Daya Manusia. Selain itu, ilmu agama juga perlu dipersiapkan. Hal ini akan menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja, tentunya di bidang Sumber Daya Manusia. Sehingga kelak akan memiliki bekal yang cukup dalam menghadapi dunia pekerjaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhabibi, Moch Yogi Fajar. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara VIII Bandung. *Desertasi Doktor, VIII*.
- Andrea, Cecen;. (2016). Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam dalam Membuat Instrumen Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Belajar Siswa di SMP Negeri 35 Bengkulu Utara. *Doctoral Dissertation, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, VII(1)*.
- Atikah, Rizka. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Relevant Information (JRI), Pengendalian Internal dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia I di Medan. 106-109.
- Ayu Andini Wiandari, Ida Sri Darma, Gede. (2017). Kepemimpinan, Total Quality Management, Perilaku Produktif Karyawan, Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 14(2)*, 61-78.
- Devie, Nur Shahrina. (2021). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. *Doctoral Dissertation, 2-17*.
- Fadly, Fadly; Ansori, Muhammad; Aldhalia, Dhena. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara. *Jurnal Publisitas, VII*, 80-86.
- Hayati, Desi Nur. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepribadian terhadap Budaya Organizational Citizenship Behavior dengan Organisasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Maksipreneur, IX(1)*, 28-40.
- Husniati, Renny; Pangestuti, Dewi Cahyani. (2018, May). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai UPN "Veteran" Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, I(1)*, 234-242.
- Prahesti, Devi Shinta; Riana, I Gede; Wibawa, I Made Artha. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan dengan OCB Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, VI(7)*, 2761-2788.
- Putra, Dicky Sidharta Agustia. (2021). Inovasi dan Problematika Pelaksanaan PP Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Biaya Nikah (Studi di Lingkungan Kementerian Agama Kota Batu) TESIS.
- Putri Primawanti, Eka Ali, Hapzi. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, III(3)*, 267-285.
- Safira Chaerani & Umar Nimran. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Divisi Human Capital Kantor Pusat PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.). *Jurnal Administrasi Bisnis, LX*, 134-142 .
- Setiawan, Aji Mas; Hidayati, Tetra ; AS, Dirga Lestari;. (2018). Pengaruh perilaku kewargaan organisasi (ocb) dan pemberdayaan pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor camat. *III*.

- Siddiq, Muhamad. (2018). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sun Life Financial Syariah Medan.*
- Sihombing, E. E., & Nasution, K. K. (2020, Nopember). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior(OCB) Pegawai Kantor Kota Padangsipuan. *Jurnal Education and Development, VIII(4), 562-569.*
- Susi Adiwaty. (2021). Dimensi-Dimensi Organizational Citizenship Behavior dalam Perspektif Islam. *Jurnal Manajemen Bisnis, 24(1), 135-138.*
- Suzanna, Anna. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Taspen (Persero) kantor cabang Cirebon. *Jurnal Logika, XIX(1), 42-50.*
- Wicaksono, Nanda Adi. (2019). Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Ngalik. 105-112.
- Wiranti, Neny Nora. (2020). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi.*

