

**ETOS KERJA POLRI, KETERLIBATAN KERJA PERSONIL
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PERILAKU EKSTRA PERAN PADA POLRES GROBOGAN**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen

**Disusun oleh :
FATKHUL HIMAM
20402300037**



**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
TESIS
**ETOS KERJA POLRI, KETERLIBATAN KERJA PERSONIL
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PERILAKU EKSTRA PERAN PADA POLRES GROBOGAN**

Disusun Oleh:
FATKHUL HIMAM

NIM:
20402300037

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Penguji I

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN : 210491028

Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si.
NIDN : 0605106702

Penguji II

Drs. H. Bedjo Santoso, M.T.,PhD.
NIDN : 0629026002

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIDN : 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fatkhul Himam

NIM : 20402300037

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Etos Kerja Polri dan Keterlibatan Kerja Personil Terhadap Kinerja Pelayanan Publik melalui Perilaku Ekstra Peran pada Polres Grobogan” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan.


Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, Mei 2024

Pembimbing

Yang menyatakan,


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIDN : 210491028


Fatkhul Himam
NIM : 20402300037

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FATKHUL HIMAM
NIM : 20402300037
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

ETOS KERJA POLRI, KETERLIBATAN KERJA PERSONIL TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK MELALUI PERILAKU EKSTRA PERAN PADA POLRES GROBOGAN

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, Mei 2024

Yang menyatakan,



(FATKHUL HIMAM)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

This study aims to explore the correlation between work ethos, work involvement, extra-role behavior, and public service performance of police personnel at the Grobogan Resort. The population studied consists of all police personnel at the Grobogan Police Resort, totaling 89 personnel. The sampling method used is a census, where the entire population becomes the research sample. Data collection is done through personal questionnaires, consisting of statements with intervals from 1 to 5, ranging from Strongly Disagree (SD) to Strongly Agree (SA).

Data analysis is conducted using the Partial Least Squares (PLS) method. The results of the analysis show several significant findings. First, it was found that work ethos has a significant influence on extra-role behavior, indicating that the better the work ethos, the better the extra-role behavior exhibited by personnel. Second, there is a significant relationship between work ethos and public service performance, indicating that a strong work ethos correlates with better public service performance.

Furthermore, work engagement was also found to have a significant influence on extra-role behavior and public service performance. This indicates that the higher the level of work involvement, the better the extra-role behavior and public service performance exhibited by personnel. Additionally, extra-role behavior was also found to have a significant influence on public service performance, indicating that the better the extra-role behavior, the better the public service performance produced by personnel.

These findings provide a deeper understanding of the importance of work ethos and work involvement in improving extra-role behavior and public service performance. The implication is that management can develop strategies to strengthen work ethos and work involvement to enhance public service performance of police personnel at the Grobogan Resort.

Keywords: work ethos; work involvement; extra-role behavior; public service performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi korelasi antara etos kerja, keterlibatan kerja, perilaku ekstra peran, dan kinerja pelayanan publik personel kepolisian di Resort Grobogan. Populasi yang diteliti adalah seluruh personel kepolisian di Polres Grobogan, dengan total 89 personel. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus, di mana seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner secara personal, yang terdiri dari pernyataan dengan interval 1-5, dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square (PLS).

Hasil analisis menunjukkan beberapa temuan signifikan. Pertama, ditemukan bahwa etos kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku ekstra peran, menunjukkan bahwa semakin baik etos kerja, semakin baik perilaku ekstra peran yang ditunjukkan oleh personel. Kedua, terdapat hubungan yang signifikan antara etos kerja dan kinerja pelayanan publik, menandakan bahwa etos kerja yang kuat berkorelasi dengan kinerja pelayanan yang lebih baik. Selanjutnya, keterlibatan kerja juga ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, semakin baik perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh personel. Selain itu, perilaku ekstra peran juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan, menandakan bahwa semakin baik perilaku ekstra peran, semakin baik pula kinerja pelayanan yang dapat dihasilkan oleh personel.

Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya etos kerja dan keterlibatan kerja dalam meningkatkan perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik. Implikasinya, manajemen dapat mengembangkan strategi untuk memperkuat etos kerja dan keterlibatan kerja guna meningkatkan kinerja pelayanan publik personel kepolisian di Resort Grobogan.

Kata kunci : etos kerja; keterlibatan kerja; perilaku ekstra peran; kinerja pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat karunia dan hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat selesai dengan baik. Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada semua pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna perbaikan tesis ini. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, oleh karena itu pada kesempatan ini, perkenankan saya menyampaikan ucapan terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat melanjutkan jenjang pendidikan S2.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE,M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Prof. Dr. Heru Sulisty, SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga selesainya tesis ini.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmunya melalui kegiatan pembelajaran.

5. Seluruh staf administrasi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Manajemen Universitas Sultan Agung.
6. Seluruh rekan-rekan Kelas 78C MM yang telah kompak dan semangat bersama demi lancarnya perkuliahan dalam menempuh gelar Magister Manajemen.
7. Para Komandan dan rekan-rekan Bagian Operasi Polres Grobogan yang senantiasa support penuh kepada penulis dalam menempuh pendidikan S2.
8. Calon istri tercinta yang belum terlihat sampai sekarang yang telah mengajarkan kepada penulis apa arti sebuah kesabaran.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menempuh pendidikan di Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak/ibu/Saudara/i dan teman-teman sekalian dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

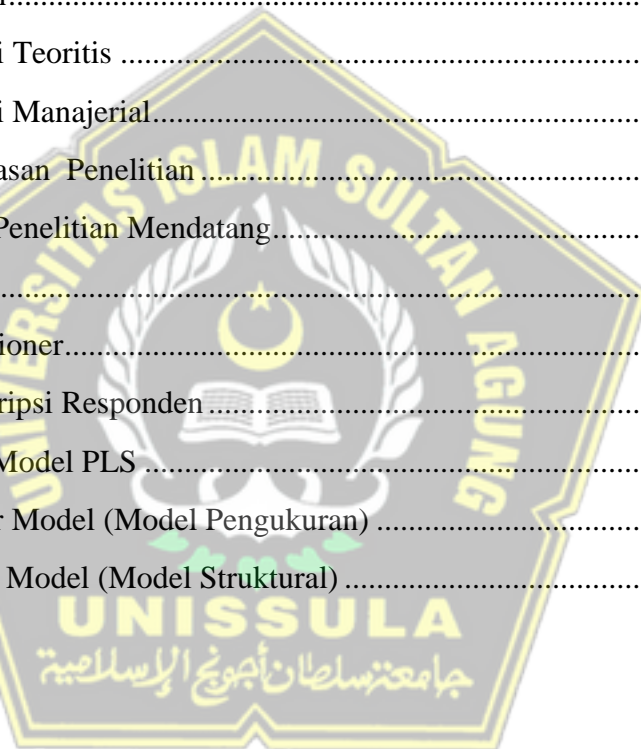
Semarang, Mei 2024

Fatkul Himam

Daftar Isi

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1. Etos Kerja.....	10
2.2. Keterlibatan Kerja.....	11
2.3. Perilaku Estra Peran / Organizational Citizenship Behaviour.....	13
2.4. Kinerja Pelayanan Publik.....	15
2.5. Hubungan antar variabel.....	18
2.6. Model Empirik Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.6 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Deskripsi Responden.....	38

4.2.	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	40
4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	45
4.4.	Evaluasi Kesesuaian Model (Goodness of fit).....	51
4.5.1.	Uji Multikolinieritas.....	53
4.5.2.	Analisis Pengaruh antar Variabel.....	54
4.5.3.	Analisis Pengaruh Tidak Langsung	60
4.6.	Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....		64
5.1.	Simpulan.....	64
6.1.	Implikasi Teoritis	65
6.2.	Implikasi Manajerial.....	66
6.3.	Keterbatasan Penelitian.....	69
6.4.	Agenda Penelitian Mendatang.....	69
Daftar Pustaka		70
Lampiran 1 Kuestioner.....		77
Lampiran 2. Deskripsi Responden		81
Lampiran 4. Full Model PLS		85
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)		86
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)		91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, regulasi pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk, termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun daerah berkewajiban melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat.

Salah satu lembaga vital di Indonesia, yakni Kepolisian, memiliki tujuan utama sesuai Pasal 4 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tujuan tersebut mencakup mewujudkan keamanan dalam negeri, menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, menyelenggarakan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta menghormati hak asasi manusia. Peran dan fungsi polisi diarahkan untuk menegakkan hukum dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menghormati hak-hak sipil serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Istilah "*Civilian Police*" menekankan nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, bersifat kemanusiaan, tidak bersifat militer, dan melayani kepentingan masyarakat. Pemahaman terhadap

"*civilian police*" dimulai dengan kesadaran bahwa polisi berhadapan dengan manusia dalam pekerjaannya, sehingga polisi harus memperlakukan manusia sesuai dengan hak asasi manusia (Destiani et al., 2023).

Prinsip-prinsip "*civilian police*" melibatkan sikap yang lentur (fleksibel), interaksi yang baik dengan masyarakat, dan menjadi panutan bagi masyarakat (Wulan et al., 2022). Artinya, polisi harus memiliki sikap yang dapat menyesuaikan diri, berinteraksi secara positif dengan masyarakat, dan menjadi contoh yang baik bagi mereka. Perubahan paradigma mewajibkan Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan fokus pada prinsip "*civilian police*." Prinsip ini menekankan pelayanan kepolisian yang menempatkan masyarakat sipil sebagai pusat perhatian, mirip dengan hubungan antara pelayan dengan masyarakat yang membutuhkan. Paradigma "*civilian police*" menunjukkan bahwa pertanggungjawaban hukum dan administrasi kepolisian diarahkan kepada masyarakat yang dilayani (publik accountability), bukan kepada penguasa.

Peran penting kepolisian dalam memberikan pengayoman dan pengamanan menuntut pelayanan yang optimal dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan menciptakan pelayanan kepolisian yang unggul (Hadi & Syaiful Anwar AB., 2021). Kualitas pelayanan tersebut tidak terlepas dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kepolisian. Terkadang, pelayanan pengaduan menghadapi tingkat kesibukan yang tinggi karena banyaknya pengaduan atau kasus yang dilaporkan oleh masyarakat setempat. Keberadaan banyak

pengaduan menekankan pentingnya penyediaan layanan tambahan agar setiap pengaduan dapat diproses dengan tepat waktu dan dengan kualitas yang baik.

Pada tingkat daerah, seperti di Polres Grobogan, kegiatan yang dilakukan juga berfokus pada pelayanan kepada masyarakat. Polres Grobogan, sebagai contoh, terlibat dalam menangani kasus-kasus yang meresahkan masyarakat dan menjaga keselamatan serta kedisiplinan masyarakat dalam berlalu lintas. Operasi Zebra menjadi salah satu langkah yang diambil oleh Polres Grobogan untuk mencapai tujuan tersebut. Operasi ini memiliki tujuan utama untuk memberikan edukasi kepada masyarakat, dengan harapan terjadi peningkatan kesadaran menjadi pelopor keselamatan dalam berlalu lintas. Dengan demikian, kegiatan Polres Grobogan tidak hanya bersifat represif terhadap kasus-kasus yang meresahkan, tetapi juga proaktif dalam upaya preventif untuk meningkatkan keselamatan masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari.

Salah satu faktor yang berhubungan dengan kurang baiknya kinerja pelayanan adalah faktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (de Geus et al., 2020a). Yaitu perilaku yang suka membantu dan mengutamakan orang lain, berdisiplin tinggi, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan. Menurut Organ dalam (Ardella & Suhana Suhana., 2023) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenal dalam suatu system kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektifitas fungsi organisasi.

Organizational Citizenship Behavior memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja (Widarko & Anwarodin, 2022); peningkatan produktifitas (de Geus et al., 2020b), menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan (Jiang et al., 2019); meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Meynhardt et al., 2020).

Hubungan antara etos kerja dan perilaku ekstra peran menunjukkan bahwa pandangan dan nilai-nilai yang mendasari etos kerja seseorang dapat memengaruhi sejauh mana individu tersebut bersedia untuk berkontribusi melampaui tugas-tugas rutin mereka di tempat kerja (Putra et al., 2022a). Etos kerja mencakup sikap, dedikasi, dan nilai-nilai terkait pekerjaan, sementara perilaku ekstra peran melibatkan tindakan sukarela yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal, namun memberikan nilai tambah bagi organisasi (Arifin, 2023).

Jika seseorang memiliki etos kerja yang kuat, kemungkinan besar mereka akan cenderung menunjukkan perilaku ekstra peran (Asroti et al., 2022). Individu dengan etos kerja yang tinggi mungkin lebih termotivasi untuk membantu rekan kerja, mengambil inisiatif, atau terlibat dalam kegiatan yang meningkatkan kinerja dan kesejahteraan organisasi. Sebaliknya, jika seseorang memiliki etos kerja yang lemah, mereka mungkin kurang termotivasi untuk melibatkan diri dalam perilaku ekstra peran. Etos kerja yang rendah dapat mengakibatkan kurangnya inisiatif, kurangnya

keterlibatan dalam tugas-tugas tambahan, dan kurangnya kontribusi positif yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan organisasi.

Sehingga penting bagi organisasi kepolisian untuk memahami dan mengembangkan etos kerja yang positif di antara anggotanya yang dapat dilakukan melalui pembangunan budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai seperti tanggung jawab, dedikasi, dan inisiatif. Dengan memperkuat etos kerja, organisasi dapat menciptakan lingkungan di mana perilaku ekstra peran menjadi lebih umum, berkontribusi pada kesejahteraan bersama, dan meningkatkan kinerja keseluruhan. Dari segi fungsional, POLRI diharapkan melaksanakan tugas dengan sikap etis, adil, dan ramah, serta memberikan layanan dan menjaga ketertiban. Namun, dalam beberapa waktu terakhir, masyarakat mulai kehilangan kepercayaan terhadap kinerja POLRI. Hal ini terkait dengan adanya penindakan yang tidak memenuhi standar etika, keadilan, dan keramahan, bahkan hingga melibatkan penyalahgunaan wewenang organisasi, nilai, dan standar perilaku sopan. Penyimpangan tersebut mencakup berbagai perilaku yang dapat dilakukan oleh petugas.

Penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh sebagian anggota polisi menunjukkan adanya kesenjangan antara kode etik polisi atau harapan tentang bagaimana polisi seharusnya bertindak dengan realitas di lapangan. Kesenjangan ini tentu tidak terjadi tanpa sebab. Menurut peneliti, terdapat dua faktor yang menjadi penyebab terjadinya penyimpangan, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup ketidakmampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan tugas yang diemban sebagai polisi,

keinginan untuk mendapatkan pengakuan, dan kondisi mental yang kurang sehat. Sementara faktor eksternal mencakup kebutuhan ekonomi, lingkungan yang tidak mendukung, dan kurangnya pemahaman tentang agama.

Salah satu factor yang mendukung kinerja pelayanan selain OCB adalah keterlibatan kerja (Demir, 2020). *Job involvement* merujuk pada cara karyawan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan dan kondisi kerja mereka (Lambert et al., 2016). Kemudian Saxena & Saxena (2015) mendefinisikan iklim keterlibatan tinggi sebagai pendekatan manajerial yang berfokus pada peningkatan keterlibatan karyawan untuk meningkatkan pengalaman kerja karyawan dan daya saing organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan penjelasan ini, iklim keterlibatan tinggi dapat merujuk pada pandangan karyawan terhadap serangkaian perilaku manajemen yang memengaruhi kinerja (Janssen, 2003).

Penelitian ini merupakan tindak lanjut dari saran penelitian dalam artikel (de Geus et al., 2020a) yang merekomendasikan tiga area penelitian masa depan, yaitu: (1) sehubungan dengan teori: mengaitkan OCB dengan konsep sektor publik seperti birokrasi, kepemimpinan publik, dan motivasi pelayanan publik; (2) sehubungan dengan desain penelitian: menggunakan desain survei, eksperimen, dan studi kasus yang lebih kuat, serta memberikan lebih banyak perhatian pada perbedaan lintas sektor dan lintas negara; dan (3) sehubungan dengan konsekuensi OCB: mengatasi kesenjangan dalam pengetahuan kita tentang bagaimana OCB berdampak pada organisasi publik, termasuk dampak negatif. Kemudian, perbedaan penelitian terkait peran etos

kerja terhadap kinerja pelayanan yang masih menyisakan kontroversi hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi dalam praktik etos kerja tidak mampu meningkatkan kinerja karyawan (Sapada et al., 2017). Hasil ini berbeda dengan penelitian yang menunjukkan pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN (Mangkat et al., 2019).

1.2. Rumusan Masalah

Perbedaan hasil penelitian tentang keterlibatan kerja dan Perilaku ekstra peran mendasari penelitian ini. Rumusan permasalahan adalah ” Etos Kerja (*Work Ethos*), keterlibatan kerja personil dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan”. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran?
2. Bagaimana pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan?
3. Bagaimana pengaruh keterlibatan kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran?
4. Bagaimana pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan?
5. Bagaimana pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Groboga
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh keterlibatan kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan
5. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

1.4. Manfaat Penelitian

1) Aspek Teoritis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis dalam penelitian ini adalah ditemukannya variabel antesenden dari perilaku berbagi pengetahuan dalam organisasi berupa sikap kerja terhadap organisasi dalam bentuk Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* serta besarnya pengaruh masing-masing variable tersebut dalam memprediksi perilaku berbagi pengetahuan. Penelitian ini juga memberikan manfaat tentang pentingnya peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* di sebuah organisasi melalui peningkatan kepuasan dan keterlibatan.

2) Aspek Praktis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis dalam penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pimpinan RSUD Kartini Kabupaten Jepara dalam meningkatkan etos kerja perawat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Etos Kerja

Arifin (2023) memberikan pengertian bahwa etos kerja adalah suatu totalitas kepribadian serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dapat terjalin dengan baik. Etos kerja mempunyai dasar dari nilai budaya yang mana dari nilai budaya itulah membentuk etos kerja masing-masing pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari diri pribadi itu sendiri (Mangkat et al., 2019).

Sukmawati et al (2020) menyatakan bahwa pada organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan / jasa hal yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang sangat signifikan pada kepuasan adalah etos kerja. Etos Kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari oleh system orientasi nilai budaya terhadap kerja (Nurjaya et al., 2021).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang etos kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian etos kerja adalah suatu totalitas kepribadian dirinya serta caranya memandang, meyakini dan memberikan batasan baik dan benar, yang diwujudkan dalam perilaku kerja untuk meraih amal yang optimal. Terdapat beberapa hal yang berhubungan dengan etos kerja sebagaimana diungkapkan oleh (Mangkunegara, 2005) yaitu :

- 1) Orientasi ke masa depan, yaitu segala sesuatu direncanakan dengan baik, baik waktu, kondisi untuk ke depan agar lebih baik dari kemarin.
- 2) Kerja adalah Semangat
- 3) Menghargai waktu dengan adanya disiplin waktu merupakan hal yang sangat penting guna efisien dan efektifitas bekerja.
- 4) Tanggung jawab, yaitu memberikan asumsi bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan ketekunan dan kesungguhan.
- 5) Persaingan sehat, adalah dengan memacu diri agar pekerjaan yang dilakukan tidak mudah patah semangat dan menambah kreativitas di

Sedangkan indicator yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut (Sudiro, 2021) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Usaha yang dilakukan;
- 2) Persaingan yang sehat;
- 3) Keterbukaan;
- 4) Tanggung jawab.

2.2. Keterlibatan Kerja

Keterlibatan Kerja (*Job Involvement*) merujuk pada tingkat dimana seseorang secara psikologis memihak kepada organisasinya dan pentingnya pekerjaan bagi gambaran dirinya (Zhang, 2014). Seseorang yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi dapat terstimulasi oleh pekerjaannya dan

tenggelam dalam pekerjaannya. Robbins menambahkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan yang tinggi sangat memihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan (Robbins, S. P., & Judge, 2013). Seseorang yang memiliki *Job Involvement* yang tinggi akan melebur dalam pekerjaan yang sedang ia lakukan (Saxena & Saxena, 2015). Tingkat keterlibatan kerja yang tinggi berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan performansi kerja (Zhang, 2014).

Ahmadyan & Azizi (2020) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki keterlibatan kerja (*Job Involvement*) yang tinggi akan menunjukkan perasaan solidaritas yang tinggi terhadap perusahaan dan mempunyai motivasi kerja internal yang tinggi. Individu akan memiliki keterlibatan kerja yang rendah jika ia memiliki motivasi kerja yang rendah dan merasa menyesal dengan pekerjaannya. Artinya, individu yang memiliki keterlibatan kerja yang rendah adalah individu yang memandang pekerjaan sebagai bagian yang tidak penting dalam hidupnya, memiliki rasa kurang bangga terhadap perusahaan, dan kurang berpartisipasi dan kurang puas dengan pekerjaannya.

Keterlibatan kerja adalah ukuran sejauh mana individu merasakan keterkaitan emosional dan kognitif terhadap pekerjaannya, yang tercermin dalam keterlibatan, komitmen, dan perasaan penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Pada dasarnya, keterlibatan kerja mencerminkan tingkat kesadaran individu terhadap pekerjaannya. Berdasarkan kondisi yang ada pada tempat penelitian dan definisi operasional yang ada maka indikator yang digunakan dalam

penelitian ini adalah menurut (Zhang, 2014) indikator keterlibatan kerja (*Job Involvement*) yaitu :

1. pentingnya terlibat dalam pekerjaan
2. pentingnya terlibat pro aktif dengan pekerjaan
3. kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup

2.3. Perilaku Ekstra Peran / *Organizational Citizenship Behaviour*

Organ menjelaskan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan insiatif individual, tidak berkaitan dengan system reward formal organisasi (Organ, 2014). Devinisi tersebut berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman.

Khan et al (2020) mengatakan bahwa OCB atau yang sering juga disebut dengan sebagai *extra-role behavior* (ERB), adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Kemudian, (Organ et al., 1983) menyatakan bahwa OCB atau perilaku Ekstra peran adalah memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Berperilaku sesuai dengan perilaku organisasi
2. Perilakunya lebih mementingkan orang lain, kelompok atau organisasinya dalam kerangka pekerjaannya
3. perilakunya mencerminkan intensitas terhadap kenyamanan individu lain dan kelompok dalam lingkup pekerjaannya

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan :

- 1) Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi
- 2) Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, dan tidak diperintah secara formal
- 3) Tidak berkaitan langsung dengan system reward. Artinya, perilaku ekstra peran yang dilakukan karyawan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk uang.

Maka OCB atau perilaku ekstra peran dapat disimpulkan sebagai perilaku yang melampaui peran yang disyaratkan (*Extra role*) dalam deskripsi tugas tanpa mengharapkan suatu penghargaan atau secara sukarela. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh (Organ et al., 1983) yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB:

1. *Altruisme*. Kesiediaan untuk membantu rekan kerja ketika mereka membutuhkan bantuan.
2. *Conscientiousness*: Dedikasi terhadap pekerjaan dan keinginan kuat untuk melampaui persyaratan formal organisasi.
3. *Sportmanship*. Perilaku toleransi yang tinggi terhadap gangguan pekerjaan atau penerimaan pegawai terhadap keadaan yang tidak sesuai dengan kondisi ideal.
4. *Courtesy*. Perilaku yang mencerminkan pertimbangan karyawan terhadap dampak keputusan kerja mereka terhadap karyawan lain.

5. *Civic Virtue*. Perilaku pegawai yang terlibat dalam kegiatan organisasi yang tidak diperlukan dalam lingkup pekerjaan mereka.

2.4. Kinerja Pelayanan Publik

Sedarmayanti (2017) mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai hasil kerja dalam bentuk kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis & John H. Jackson (2012) kinerja (*performance*) pada dasarnya juga merujuk pada prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja. Trikurniasih et al (2019) menjelaskan kinerja sebagai hasil yang dicapai secara bersama oleh individu, sumber daya, dan lingkungan kerja tertentu, didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja personil erat kaitannya dengan penilaian terhadap pekerjaan seseorang, dan perlu ditetapkan standar kerja.

Kinerja pelayanan publik mencakup prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau aparatur pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Kushartiningsih & Riharjo, 2021).

Kinerja pelayanan publik merujuk pada penilaian atau evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi atau lembaga pemerintahan memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan

masyarakat (Triakurniasih et al., 2019). Definisi ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas layanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, tingkat kepuasan pelanggan, dan efektivitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik dapat diukur dari segi efisiensi, keadilan, dan efektivitas organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rezki et al., 2022).

Kinerja pelayanan publik melibatkan evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi pemerintah mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam memberikan pelayanan kepada publik (Bina et al., 2023). Kinerja pelayanan publik melibatkan kemampuan organisasi pemerintah untuk merespons kebutuhan dan harapan masyarakat serta sejauh mana pelayanan tersebut memberikan manfaat bagi masyarakat (Kushartiningsih & Riharjo, 2021).

Kinerja pelayanan publik diukur dari kemampuan organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Thokoa et al., 2022). Kinerja pelayanan publik dapat diukur dari segi efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan untuk merespons perubahan dan kebutuhan masyarakat (Teixeira Filho et al., 2022).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik juga dapat terkait dengan pemenuhan standar etika, transparansi, akuntabilitas, dan kemampuan lembaga pelayanan publik untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini menilai kinerja pelayanan

publik dari perspektif manajemen, yaitu melalui aktivitas organisasi pemerintah dan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pegawai diharapkan dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, elemen-elemen indikator yang membentuk variabel kinerja pelayanan publik diorganisir dalam lima dimensi kualitas pelayanan publik sesuai dengan kerangka *servqual* yang diusulkan oleh (Parasuraman et al., 1985) sebagaimana juga diterapkan dalam penelitian beberapa peneliti sebelumnya yaitu (Abd Ghani et al., 2017; Altuntas & Kansu, 2020; Feras M.I. Alnaser et al., 2018; Hasrat & Rosyadah, 2021) :

1. Keandalan (*Reliability*). Kemampuan dan konsistensi dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*). Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta responsif terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
3. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan dan keramahan serta kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. Perhatian (*Empathy*). Sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.
5. Berwujud (*Tangible*). Kualitas pelayanan yang terlihat dari sarana fisik yang dapat diamati.

2.5. Hubungan antar variabel

2.5.1. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran

Penelitian oleh Rohyani & Azizah (2023) menemukan bahwa etika kerja Islam berpengaruh terhadap OCB. Demikian pula, Mustakhirah & Helmy (2021) menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap OCB. Putra et al., (2022) juga menemukan bahwa etika kerja Islam secara signifikan mempengaruhi OCB. Selain itu, Musoli & Yamini (2020) menyatakan bahwa etika kerja Islam memiliki efek positif terhadap OCB.

Sehingga dengan demikian maka etos kerja (*work ethos*) yang merupakan korelasi antara nilai-nilai, sikap, dan keyakinan yang melekat pada individu akan mendorong perilaku ekstra peran yaitu sejauh mana mereka bersedia melibatkan diri dalam aktivitas atau tindakan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal mereka. Sehingga hypothesis yang diajukan adalah :

H1 : Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran Polres Grobogan.

2.5.2. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

Etos kerja (*work ethos*) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga etos kerja yang baik juga akan menghasilkan

kinerja yang baik pula (Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga personil dengan etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula tentunya (Mangkat et al., 2019). Etos kerja akan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan produktivitas organisasinya (Putra et al., 2022a). Sebagaimana beberapa peneliti yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi etos kerja maka akan semakin tinggi pula Kinerja (Alisiya & Khusnul Fikriyah, 2022; Aski, 2020; Asroti et al., 2022; Echdar et al., 2021; Shelvia et al., 2022).

Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan adalah :

H2 : Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

2.5.3. Pengaruh keterlibatan kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran

Penelitian membuktikan bahwa Keterlibatan Kerja memberikan pengaruh positif terhadap perilaku OCB (Saxena & Saxena, 2015). Keterlibatan kerja yang tinggi dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa terhubung secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi. Ketika individu merasa keterlibatan yang kuat, mereka cenderung lebih bersedia untuk memberikan kontribusi ekstra atau melakukan perilaku ekstra peran demi kebaikan organisasi (Ahmad & Rachmawati, 2023). Kemudian beberapa peneliti lain menyatakan bahwa Keterlibatan Kerja berpengaruh positif terhadap perilaku ekstra

peran (OCB) (Lo et al., 2024; Putra et al., 2022a; Zhang, 2014).

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

H3 : Semakin tinggi Keterlibatan Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran Polres Grobogan

2.5.4. Bagaimana pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

Keterlibatan kerja dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pelayanan public (Kharismasyah et al., 2021). Keterlibatan kerja yang tinggi cenderung meningkatkan motivasi dan dedikasi pegawai terhadap tugas-tugas pelayanan public (Amrullah, 2022). Pegawai yang merasa terlibat secara emosional dan kognitif dengan pekerjaan mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat (Kharismasyah et al., 2021). Pegawai yang terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi dan lebih fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, merespon keluhan dengan cepat, dan mencari solusi terbaik untuk setiap situasi (Ahmad & Rachmawati, 2023). Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja personil maka semakin tinggi Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan.

H4 : Semakin tinggi Keterlibatan Kerja maka semakin tinggi pula kinerja pelayanan public personil Polres Grobogan

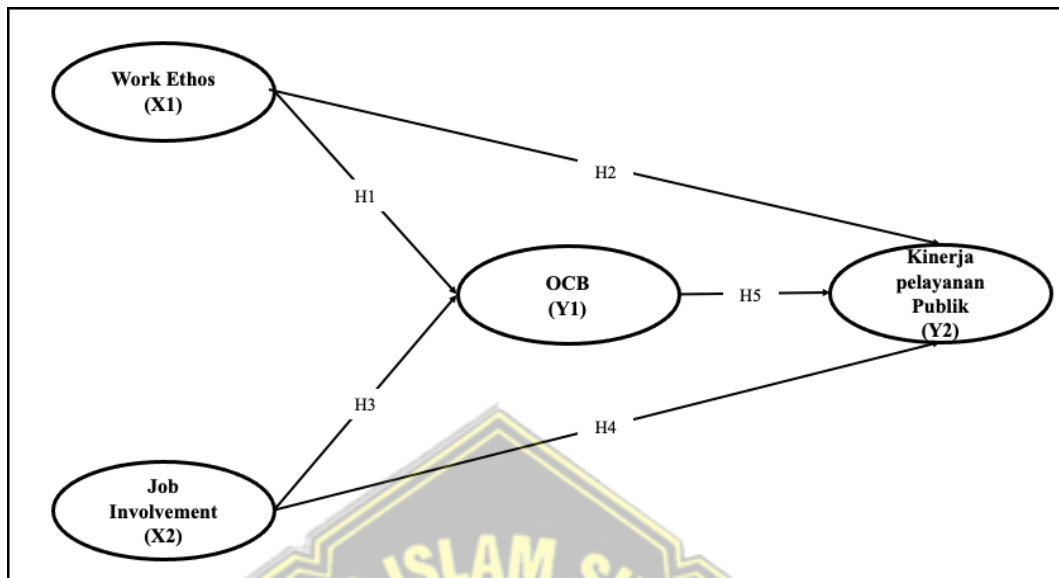
2.5.5. Pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ridwan et al., 2020). OCB memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor publik (Hermawan et al., 2020). Hasil analisis empiris menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi berkontribusi positif terhadap pemeliharaan kinerja karyawan (Rizaie et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

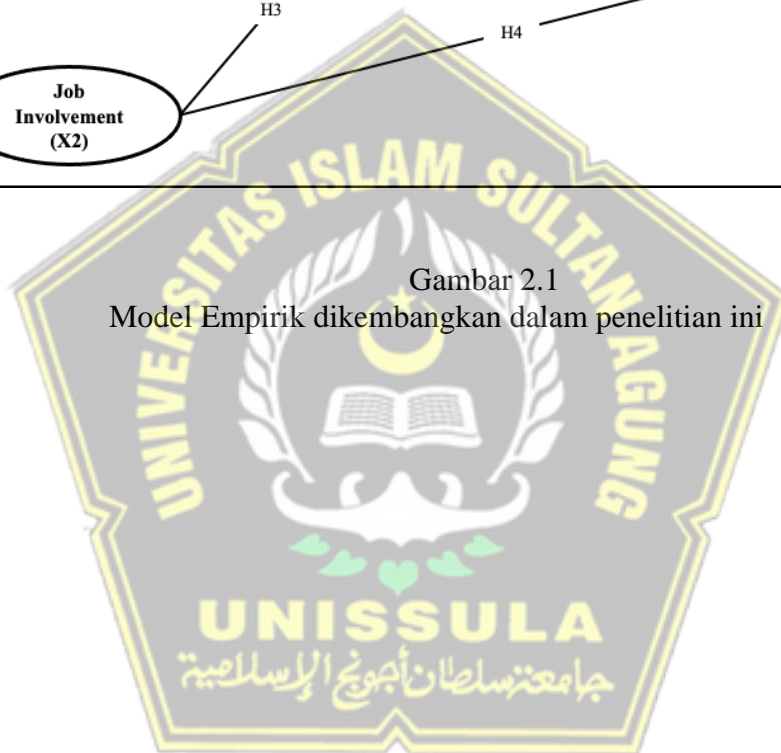
H5 : Semakin tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

2.6. Model Empirik Penelitian

Untuk memudahkan arah penelitian, maka perlu dibuat model empiric penelitian yang dapat digunakan untuk membuat kerangka kerja analisis dan pola pikir yang melandasi pengaruh *organizational citizenship behavior* / perilaku ekstra peran melalui etos kerja dan keterlibatan kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan public di Polres Grobogan maka model empiric penelitian yang disajikan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Empirik dikembangkan dalam penelitian ini



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian eksplanatory research yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh etos kerja, keterlibatan kerja, perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik personil kepolisian Resort Grobogan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh Personil Kepolisian di Polres Grobogan sebanyak 89 personil.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi (Ghozali, 2018). Penting untuk memastikan bahwa sampel mencerminkan karakteristik populasi guna mengurangi kesalahan yang terkait dengan pengambilan sampel. Teknik pengambilan

sample menggunakan tehnik sensus dimana seluruh populasi merupakan sample.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada studi ini mencakup data primer dan skunder. Data primer data yang diperoleh langsung dari obyeknya (Widodo, 2017). Data primer studi adalah mencakup : etos kerja, keterlibatan kerja, perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik personil kepolisian Resort Grobogan.

Data skunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data tersebut meliputi data statistic dan referensi yang berkaitan dengan studi ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden yaitu terkait variable penelitian etos kerja, keterlibatan kerja, perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik personil kepolisian Resort Grobogan.

Pengukuran variable penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Questionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Interval

pernyataan dalam penelitian ini adalah 1-5 dengan pernyataan jankarnya Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
-----------------------------------	---	---	---	---	---	-----------------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa :

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian.
- b. Literature berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Indrianto dan Supomo (2012) menyatakan definisi operasional adalah penentuan contruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian ini mencakup etos kerja, keterlibatan kerja, perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik personil kepolisian Resort Grobogan. Adapun masing-masing indikator Nampak pada table 3.1

Table 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Etos Kerja Totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini sehingga meraih hasil yang optimal.	1) Usaha yang dilakukan; 2) Persaingan yang sehat; 3) Keterbukaan; 4) Tanggung jawab.	(Sudiro, 2021)
2.	Keterlibatan Kerja keterkaitan emosional dan kognitif terhadap pekerjaannya, yang tercermin dalam keterlibatan, komitmen, dan perasaan penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Pada dasarnya, keterlibatan kerja mencerminkan tingkat kesadaran individu terhadap pekerjaannya.	1) Pentingnya terlibat dalam pekerjaan 2) Pentingnya terlibat pro aktif dengan pekerjaan 3) Kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup	(Zhang, 2014)
3.	OCB Kemudian dapat disimpulkan sebagai perilaku yang melampaui peran yang disyaratkan (<i>Extra role</i>) dalam deskripsi tugas tanpa mengharapkan suatu penghargaan atau sukarela.	1. <i>Altruisme</i> . 2. <i>Conscientiousness</i> : 3. <i>Sportmanship</i> . 4. <i>Courtesy</i> . 5. <i>Civic Virtue</i> .	(Organ, 2014)
4.	Kinerja pelayanan publik Upaya pemenuhan standar etika, transparansi, akuntabilitas, dan kemampuan lembaga pelayanan publik untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>). 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>). 3. Keyakinan (<i>Assurance</i>). 4. Perhatian (<i>Empathy</i>). 5. Berwujud (<i>Tangible</i>).	(Parasura man et al., 1985)

3.6 Metode Analisis Data

1.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

1.6.2. Analisis Uji *Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan

bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan berikut:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghozali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

crossloading pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai Root Of Average Variance Extracted (AVE) setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruk lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\frac{\sum_{i=1}^n A_i}{n}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : Melambangkan standarize loading factor dan i adalah jumlah indikator.

2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengyjur kontruk yang mana memounyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor jomponen dengan skor kontruk) indikator-indikator yang mengukur kontruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode lain yang digunakan

untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopalan & Salisbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7 . Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. Uji *Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan kontruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Utuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multikolineritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolineritas.

5. Analisa *Inner Model*

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarakan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk kontruk dependen, *Stone-Geisser Q*-

square test untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga inner relation, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zeromeans* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + (b_1X_1 * b_3Z) + (b_2X_2 * b_3Z) + e$$

Weight Relation, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi *weight relation*. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS yakni :

$$\xi_b = \sum_{kb} W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_1 = \sum_{ki} W_{ki} X_{ki}$$

Dimana W_{kb} dan W_{ki} adalah *weight* yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten endogen (η) dan eksogen (ξ). Estimasi variabel laten adalah linier agregasi dari indikator yang nilai *weight*-nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana variabel laten endogen (dependen) adalah η dan variabel laten eksogen adalah ξ (independent), sedangkan ζ merupakan residual dan β dan γ adalah matriks koefisien jalur (*pathcoefficient*)

Inner model diukur menggunakan *R-square* variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive relevance* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square* ≤ 0 menunjukkan model kurang

memiliki *predictive relevante*. Perhitungan Q-Square dilakukan dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$$

Dimana $(1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$ adalah R-square eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-Square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

6. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah :

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

a) $H_0 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat

2) Menentukan level of significance : $\alpha = 0,05$ dengan $Df = (\alpha;n-k)$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$

4) Perhitungan nilai t :

- a) Apabila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$ berarti ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.
- b) Apabila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$ berarti tidak ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

7. Evaluasi Model.

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit reliability* untuk blok indikator. Model struktur alat auinner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskanya itu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

8. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk $\alpha = 0,05$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk

menolak atau menerima hiotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Gambaran karakteristik responden penelitian yang ditampilkan dengan data statistik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Deskripsi responden ini memberikan beberapa informasi singkat tentang kondisi responden yang diteliti. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada tanggal 2 - 5 April 2024 kepada sebanyak 89 Personel Satlantas Polres Grobogan. Penyebaran kuesioner menggunakan kuesioner online (*googleform*). Hasil penyebaran kuesioner penelitian diperoleh sebanyak 89 kuesioner yang terisi lengkap dan dapat diolah. Deskripsi responden dalam hal ini dapat disajikan sesuai karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden

Kategori	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Umur	20 s/d 30 tahun	20	22,47
	31 s/d 40 tahun	44	49,44
	41 s/d 50 tahun	23	25,84
	51 s/d 58 tahun	2	2,25
Gender	laki-laki	71	79,78
	Perempuan	18	20,22
Pendidikan	SMU	28	31,46
	Diploma	1	1,12
	Sarjana/S1	56	62,92
	S2	4	4,49
Lama kerja	S3	0	0,00
	0 - 10 tahun	20	22,47
	11 s/d 20 tahun	44	49,44
	21 s/d 30	23	25,84
>30	2	2,25	

Satuan Fungsi	Satlantas	32	35,96
	Bag/Sie	19	21,35
	Satreskrim	14	15,73
	Satsamapta	11	12,36
	Satintelkam	5	5,62
	Satbinmas	4	4,49
	Satresnarkoba	4	4,49

Sumber: Hasil pengolahan data, 2024.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden pria mencapai 60 orang (67,4%), sedangkan responden wanita berjumlah 29 orang (32,6%). Data ini menegaskan bahwa jumlah pria lebih dominan dibandingkan wanita dalam sampel ini.

Dari segi usia, karakteristik responden menunjukkan bahwa 25 responden (28,1%) berusia 21-30 tahun, 30 responden (33,7%) berusia 31-40 tahun, 23 responden (25,8%) berusia 41-50 tahun, dan 11 responden (12,4%) berusia 51-60 tahun. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia 31-40 tahun. Usia ini sering kali mencerminkan tingkat pengalaman dan keahlian yang cukup matang dalam bidang penegakan hukum, yang dapat memengaruhi kemampuan dalam pengambilan keputusan saat bertugas.

Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan setingkat SMA/SMK, yakni 39 responden (43,8%). Sedangkan responden dengan pendidikan Diploma mencapai 17 orang (19,1%), Sarjana sebanyak 31 orang (34,8%), dan S2 sebanyak 2 orang (2,2%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK, yang menandakan bahwa mereka telah memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebijakan instansi, terutama dalam menangani situasi darurat di jalan raya. Dalam hal pengalaman kerja, mayoritas responden telah bekerja selama 0-10 tahun, yakni

47 responden (52,8%). Responden dengan masa kerja 11-20 tahun mencapai 26 orang (29,2%), masa kerja 21-30 tahun sebanyak 12 orang (13,5%), dan lebih dari 30 tahun sebanyak 4 orang (4,5%). Pengalaman kerja yang dimiliki oleh anggota polisi ini dapat memperkuat pemahaman mereka terhadap hukum dan prosedur penegakan hukum.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Pada bagian ini, analisis deskriptif dilakukan untuk memperoleh gambaran tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh persepsi tentang kecenderungan responden untuk menanggapi item-item indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dan untuk menentukan status variabel yang diteliti di lokasi penelitian.

Deskripsi variabel dikelompokkan menjadi 3 kategori, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor = 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Deskripsi variabel secara lengkap terlihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.2.
Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	mean	stdev
Ethos Kerja	Usaha yang dilakukan;	3,58	0,95
	Persaingan yang sehat;	3,46	1,01
	Keterbukaan;	3,56	1,05
	Tanggung jawab.	3,71	1,04
	Mean keseluruhan	3,58	
Keterlibatan Kerja	Pentingnya terlibat dalam pekerjaan	3,70	0,96
	Pentingnya terlibat pro aktif dengan pekerjaan	3,64	0,77
	Kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup	3,63	0,92

	Mean keseluruhan	3,66	
OCB	<i>Altruisme.</i>	3,62	0,89
	<i>Conscientiousness:</i>	3,75	0,83
	<i>Sportmanship.</i>	3,91	0,82
	<i>Courtesy.</i>	3,74	0,90
	<i>Civic Virtue.</i>	3,67	0,78
	Mean keseluruhan	3,74	
Kinerja personel kepolisian	Keandalan (<i>Reliability</i>).	3,72	0,72
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	3,79	0,89
	Keyakinan (<i>Assurance</i>).	3,76	0,88
	Perhatian (<i>Empathy</i>).	3,76	0,84
	Berwujud (<i>Tangible</i>).	3,92	0,83
	Mean keseluruhan	3,79	

Tabel 4.5 menunjukkan gambaran mengenai nilai rata-rata (mean) dan deviasi standar (*standard deviation*) dari masing-masing variabel yang diamati, yaitu Etos Kerja, Keterlibatan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Kinerja Personel Kepolisian. Variabel Etos Kerja, responden cenderung menunjukkan usaha yang moderat dengan nilai mean keseluruhan 3.58 yang masuk dalam kategori sedang. Kemudian, masing masing variable adalah Usaha yang dilakukan mendapat nilai mean 3.58; tanggung jawab yang tinggi dengan nilai mean sebesar 3.71; persaingan yang sehat dengan nilai mean sebesar 3.46 dan keterbukaan di lingkungan kerja dengan nilai mean sebesar 3.56.

Indicator dengan nilai mean tertinggi adalah tanggung jawab yang tinggi dan indicator dengan nilai mean terendah adalah persaingan yang sehat. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja, tanggung jawab dipandang sebagai hal yang sangat penting sementara persepsi tentang persaingan yang sehat mungkin

kurang ditekankan. Untuk mengembangkan variabel etos kerja, fokus dapat diberikan pada penguatan nilai tanggung jawab dan upaya untuk meningkatkan persepsi positif tentang persaingan yang sehat. Langkah-langkah yang dapat diambil termasuk pengembangan program pelatihan yang menekankan pentingnya tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi, serta pendidikan untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat dari persaingan yang konstruktif. Selain itu, pengembangan kebijakan dan budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai tersebut juga penting, seperti pengakuan atas perilaku yang bertanggung jawab dan penciptaan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi daripada kompetisi yang merugikan. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan organisasi dapat membentuk etos kerja yang kuat, menciptakan lingkungan kerja yang berdaya saing, produktif, dan memotivasi, serta mendorong pencapaian tujuan bersama secara lebih efektif.

Keterlibatan Kerja juga menunjukkan tingkat pentingnya yang signifikan terhadap terlibat dalam pekerjaan dengan nilai mean keseluruhan sebesar 3.66 yang masuk dalam kategori sedang. Kemudian, persepsi responden tentang pentingnya terlibat dalam pekerjaan mendapatkan nilai mean sebesar 3.70; pentingnya terlibat secara proaktif dengan pekerjaan memiliki nilai mean sebesar memperoleh nilai mean sebesar 3.64; dan kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup memperoleh nilai mean sebesar 3.63.

Dari analisis data, terlihat bahwa dalam variabel Keterlibatan Kerja, pentingnya terlibat dalam pekerjaan memiliki nilai mean tertinggi sementara kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup memiliki nilai mean terendah. Hal ini mencerminkan bahwa dalam konteks lingkungan kerja, karyawan lebih

menekankan pentingnya terlibat secara aktif dalam pekerjaan daripada menjalin hubungan yang kuat antara pekerjaan dan tujuan hidup pribadi. Untuk mengembangkan analisis ini, organisasi perlu memperkuat nilai-nilai yang mendorong keterlibatan aktif karyawan dalam pekerjaan mereka. Langkah-langkah yang bisa diambil termasuk mengembangkan program pengembangan sumber daya manusia yang menekankan pentingnya keterlibatan dalam mencapai tujuan organisasi, dan juga usaha untuk meningkatkan kesadaran serta pemahaman tentang korelasi yang positif antara pekerjaan dan tujuan hidup personal. Dengan memperkuat tingkat keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan membantu mereka membangun hubungan yang lebih bermakna antara pekerjaan dan tujuan hidup pribadi, perusahaan bisa menciptakan lingkungan kerja yang lebih memuaskan dan memberikan motivasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan produktivitas secara keseluruhan.

Sementara itu, dari variabel OCB, responden merepresentasikan perilaku ekstra peran secara baik terbukti dengan nilai keseluruhan yang diperoleh sebesar 3.74. kemudian, indikator perilaku yang altruistik mendapatkan nilai mean sebesar 3.62; bertanggung jawab mendapatkan nilai mean sebesar 3.75; perilaku sportif mendapatkan nilai mean sebesar 3.91; sopan mendapatkan nilai mean sebesar 3.74; dan memiliki kewarganegaraan yang baik di lingkungan kerja mendapatkan nilai mean sebesar 3.67.

Indicator variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku sportif memiliki nilai mean tertinggi, sementara perilaku altruistik memiliki nilai mean terendah. Ini mengindikasikan bahwa di dalam lingkungan kerja, karyawan

cenderung menunjukkan sikap yang sportif dalam berinteraksi dengan rekan kerja, sementara pentingnya perilaku altruistik mungkin kurang ditekankan. Untuk mengembangkan indikator OCB yang lebih kuat, organisasi perlu memperkuat perilaku sportif dengan membentuk tim kerja untuk memperkuat kerjasama tim, komunikasi yang efektif, dan penyelesaian konflik yang konstruktif. Selain itu, perlu diperhatikan juga pengembangan perilaku altruistik melalui budaya organisasi yang mendorong nilai-nilai altruistik.

Variabel kinerja pelayanan, responden menunjukkan persepsi yang tinggi yang dibuktikan dengan nilai mean keseluruhan sebesar 3.79. masing masing indikator mendapatkan nilai mean dalam kategori tinggi dimana nilai mean tingkat keandalan adalah 3.72; nilai mean ketanggapan sebesar 3.79; nilai mean keyakinan sebesar 3.76; nilai mean empati sebesar 3.76; dan nilai mean *tangible* / berwujud sebesar 3.92.

Temuan menunjukkan bahwa indikator *tangible* memiliki nilai mean tertinggi sementara keandalan memiliki nilai mean terendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung memberikan lebih banyak penekanan pada aspek yang terlihat atau konkret dalam layanan daripada pada keandalan atau kepastian dalam memenuhi janji kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan, organisasi perlu mengambil langkah-langkah seperti penguatan pada aspek *tangible* melalui pengembangan produk atau layanan yang lebih menarik secara visual, serta peningkatan interaksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, organisasi juga perlu meningkatkan keandalan pelayanan dengan menetapkan standar yang jelas dan

konsisten, serta melalui pelatihan personil untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam analisis PLS, evaluasi mendasar yang dilakukan yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Cronbach Alpha*.

4.3.1. Convergent Validity

Evaluasi model pengukuran variabel laten dengan indikator reflektif dianalisis dengan melihat *convergent validity* masing-masing indikator. Pengujian *convergent validity* pada PLS dapat dilihat dari besaran *outer loading* setiap indikator terhadap variabel latennya. Nilai *Outer loading* yang sangat direkomendasikan adalah loading di atas 0,70 (Ghozali, 2011).

Tabel 4.3 Nilai Loading factor

Name	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X11<- Etos Kerja	0.807	0.800	0.051	15.745	0.000
X12<- Etos Kerja	0.838	0.835	0.035	23.787	0.000
X13<- Etos Kerja	0.865	0.863	0.032	26.740	0.000
X14<- Etos Kerja	0.823	0.822	0.030	27.038	0.000
X21<- Keterlibatan Kerja	0.841	0.840	0.038	22.362	0.000
X22<- Keterlibatan Kerja	0.835	0.834	0.033	25.146	0.000
X23<- Keterlibatan Kerja	0.812	0.809	0.044	18.507	0.000
Y11<- OCB	0.763	0.761	0.055	13.788	0.000

Y12<- OCB	0.801	0.798	0.046	17.577	0.000
Y13<- OCB	0.803	0.801	0.039	20.609	0.000
Y14<- OCB	0.807	0.805	0.044	18.386	0.000
Y15<- OCB	0.780	0.780	0.041	18.875	0.000
Y21<- Kinerja Pelayanan	0.774	0.774	0.047	16.406	0.000
Y22<- Kinerja Pelayanan	0.809	0.803	0.048	16.955	0.000
Y23<- Kinerja Pelayanan	0.776	0.775	0.039	19.987	0.000
Y24<- Kinerja Pelayanan	0.772	0.769	0.049	15.608	0.000
Y25<- Kinerja Pelayanan	0.805	0.802	0.043	18.687	0.000

Pada tabel di atas dapat diketahui besaran outer loading setiap indikator memiliki nilai lebih besar dari batas kritis 0,700. Dengan demikian variabel Kinerja Pelayanan, OCB, Keterlibatan Kerja dan Etos Kerja mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator yang membentuknya. Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity yaitu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel laten berbeda dengan konstruk atau variabel lain secara teori dan terbukti secara empiris melalui pengujian statistik. Validitas diskriminan diukur dengan Fornell Lacker Criterion, HTMT, serta *Cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Uji *Fornell Lacker Criterion*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Fornell-Larcker Criterion* dilakukan dengan melihat nilai akar *Average Variance*

Extract (AVE) dibandingkan dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Uji ini terpenuhi jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel.

Tabel 4.4
 Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Fornell-Larcker Criterion*

	Etos Kerja	Keterlibatan Kerja	OCB	Kinerja Pelayanan
Etos Kerja	0.833			
Keterlibatan Kerja	0.699	0.830		
OCB	0.708	0.827	0.787	
Kinerja Pelayanan	0.666	0.814	0.906	0.791

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Dari Tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi telah memenuhi kriteria *discriminant validity* yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki *discriminant validity* yang baik. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT.

Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.5
 Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Etos Kerja	Keterlibatan Kerja	OCB	Kinerja Pelayanan
Etos Kerja				
Keterlibatan Kerja	0.855			
OCB	0.830	1.025		
Kinerja Pelayanan	0.779	1.001	1.056	

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak lebih dari 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *HTMT* telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Hasil analisis mengenai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau korelasi konstruk dengan indikator yang lain dapat disajikan pada bagian tabel *cross loading*.

Tabel 4.6
 Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

Name	Etos Kerja	Keterlibatan Kerja	OCB	Kinerja Pelayanan
X11	0.807	0.498	0.518	0.510
X12	0.838	0.539	0.591	0.553
X13	0.865	0.641	0.623	0.568
X14	0.823	0.639	0.619	0.585
X21	0.579	0.841	0.661	0.730
X22	0.606	0.835	0.697	0.687
X23	0.554	0.812	0.703	0.606
Y11	0.528	0.681	0.652	0.763
Y12	0.487	0.642	0.777	0.801
Y13	0.604	0.648	0.808	0.803
Y14	0.539	0.595	0.662	0.807
Y15	0.472	0.652	0.669	0.780
Y21	0.525	0.674	0.774	0.638
Y22	0.655	0.672	0.809	0.663
Y23	0.532	0.655	0.776	0.647
Y24	0.480	0.627	0.772	0.796
Y25	0.597	0.635	0.805	0.800

Pengujian *discriminant validity* dengan cara ini dikatakan valid jika nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk lainnya serta semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif. Dari hasil pengolahan data yang tersaji pada tabel *cross loading* dapat diketahui bahwa syarat tersebut telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu :

a. *Composite Reliability*.

Composite reliability menunjukkan derajat yang mengindikasikan common latent (*unobserved*), sehingga dapat menunjukan indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk, nilai batas yang diterima untuk tingkat *Composite reliability* adalah 0,7 (Ghozali & Latan, 2015)

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Jika nilai *AVE* > 0,5 maka indikator yang digunakan dalam penelitian reliabel, dan dapat digunakan untuk penelitian. Lebih baik nilai pengukuran *AVE* harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali & Latan, 2015).

c. *Cronbach alpha*

Jika nilai *cronbach alpha* > 0,70 maka konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil *composite reliability*, *Cronbach's Alpha*, dan *AVE* antar konstruk dengan indikator-indikatornya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Kerja Islami	0.829	0.886	0.661
Kinerja Personil	0.795	0.880	0.710
Motivasi Ekstrinsik	0.829	0.886	0.661
Pemberdayaan	0.853	0.901	0.694

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.7 menunjukkan dari hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dari nilai AVE masing-masing konstruk > 0,5, nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* masing-masing konstruk > 0,7. Mengacu pada pendapat Chin dalam Ghazali (2011) maka hasil dari *composite reliability* masing-masing konstruk baik dapat digunakan dalam proses analisis untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan pada masing-masing konstruk, karena hasil yang diperoleh memiliki nilai > 0,70, dari hasil diatas keseluruhan variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 artinya memiliki nilai reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya. Reliabel menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian nyata sesuai dengan kondisi nyata pada obyek yang diteliti.

Berdasarkan hasil evaluasi *convergent validity* dan *discriminant validity* serta reliabilitas variabel, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator sebagai pengukur masing-masing variabel merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

4.4. Evaluasi Kesesuaian Model (*Goodness of fit*)

Analisis PLS merupakan analisis SEM berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitikberatkan pada studi prediksi. Beberapa ukuran untuk menyatakan penerimaan model yang diajukan yaitu R square (Hair et al., 2019). R square menunjukkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen atau endogen lainnya dalam model. Interpretasi R square menurut Chin (1998) yang dikutip (Abdillah, W., & Hartono, 2015) adalah 0,19 (pengaruh rendah), 0,33 (pengaruh sedang), dan 0,67 (pengaruh tinggi).

Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel endogen disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.8
Nilai *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
Kinerja Pelayanan	0.853	0.848
OCB	0.681	0.674

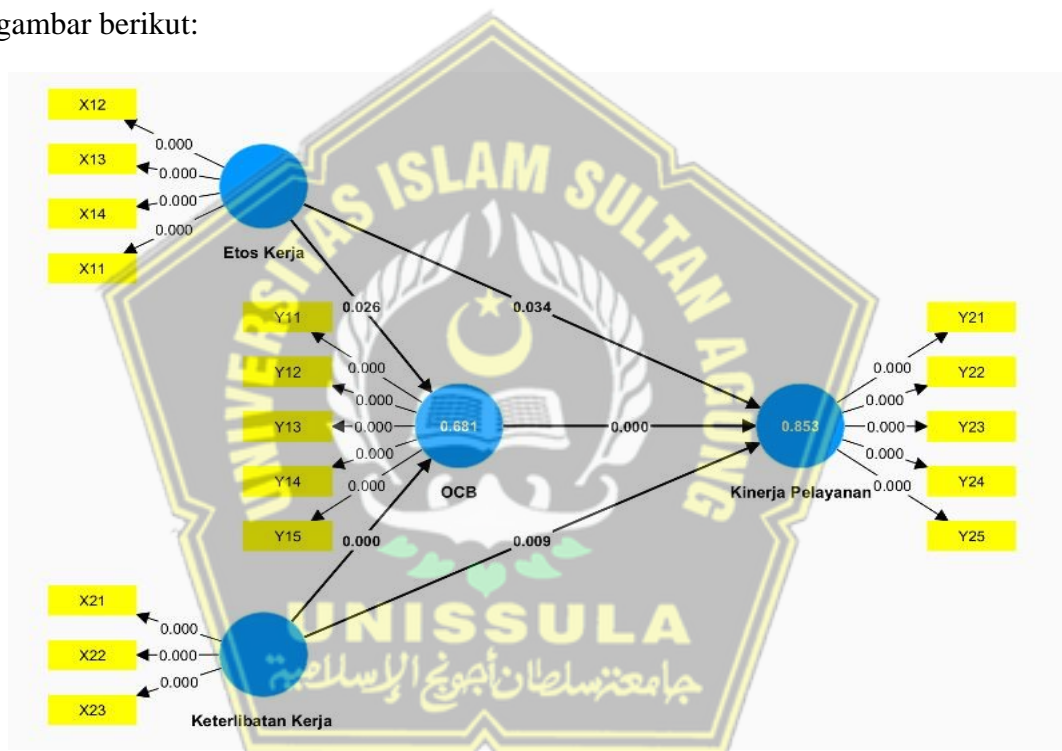
Koefisien determinasi (*R-square*) Kinerja Pelayanan yang didapatkan dari model sebesar 0.853 artinya variabel Kinerja Pelayanan dapat dijelaskan 85.3% oleh variabel Etos Kerja, Keterlibatan Kerja dan OCB. Sedangkan sisanya 14.7 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut (0.853) berada pada rentang nilai 0,67 – 1,00; artinya variabel Etos Kerja, Keterlibatan Kerja dan OCB memberikan pengaruh terhadap variabel Kinerja Pelayanan pada kategori yang tinggi.

Nilai R square OCB sebesar 0.681 artinya OCB dapat dijelaskan 68.1% oleh variabel Etos Kerja dan Keterlibatan Kerja sedangkan sisanya 32.9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut (0.681) berada pada rentang nilai 0,67 – 1,00; artinya variabel Etos Kerja dan Keterlibatan Kerja memberikan pengaruh terhadap variabel OCB pada kategori tinggi.

4.5.Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*inner model*) adalah melihat hubungan antara konstruk laten dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat

signifikansinya (Ghozali, 2011). Prosedur tersebut dilakukan sebagai langkah dalam pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan. Pengujian diperoleh hasil output dari model struktur konstruk *loading factor* yang akan menjelaskan pengaruh konstruk Etos Kerja, Keterlibatan Kerja dan OCB terhadap kinerja pelayanan. Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan menggunakan alat bantu software *Smart PLS v4.0*. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.1.
Full Model SEM-PLS
Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

4.5.1. Uji Multikolinieritas

Sebelum dilakukan uji hipotesis, perlu dilakukan pengujian multikolinieritas. Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. Uji

multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas (Hair et al., 2019).

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Etos Kerja -> Kinerja Pelayanan	2.068
Etos Kerja -> OCB	1.954
Keterlibatan Kerja ->Kinerja Pelayanan	3.407
Keterlibatan Kerja >OCB	1.954
OCB -> Kinerja Pelayanan	3.136

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak dapat adanya masalah multikolinieritas.

4.5.2. Analisis Pengaruh antar Variabel

Pada bagian ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan pada bab sebelumnya. Untuk menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% = 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Etos Kerja -> Kinerja Pelayanan	0.130	0.130	0.061	2.124	0.034	Diterima
Etos Kerja -> OCB	0.191	0.186	0.085	2.233	0.026	Diterima
Keterlibatan Kerja ->Kinerja Pelayanan	0.206	0.207	0.079	2.595	0.009	Diterima
Keterlibatan Kerja >OCB	0.681	0.684	0.071	9.578	0.000	Diterima
OCB -> Kinerja Pelayanan	0.652	0.652	0.064	10.229	0.000	Diterima

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

Hasil olah data di atas dapat diketahui dalam pengujian masing-masing hipotesis yang telah diajukan, yaitu:

1. Hipotesis 1. Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran Polres Grobogan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Etos Kerja dan perilaku ekstra peran memiliki nilai koefisien sebesar 0.191 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Etos Kerja terhadap perilaku ekstra peran. Kemudian nilai t statistik sebesar 2.233 ($t > 1.99$) dengan nilai p sebesar $0.026 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Etos Kerja terhadap perilaku ekstra peran, yang artinya bahwa semakin baik Etos Kerja (*Work Ethos*) akan semakin baik Perilaku Ekstra Peran.

2. Hipotesis 2. Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Etos Kerja dan Kinerja Pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.130 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Etos Kerja terhadap Kinerja Pelayanan. Kemudian nilai t statistik sebesar 2.124 ($t > 1.99$) dengan nilai p sebesar $0.034 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Etos Kerja terhadap Kinerja Pelayanan, yang artinya bahwa semakin baik Etos Kerja (*Work Ethos*) akan semakin baik Kinerja Pelayanan Publik.

3. Hipotesis 3. Semakin tinggi Keterlibatan Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran Polres Grobogan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Keterlibatan Kerja dan perilaku ekstra peran memiliki nilai koefisien sebesar 0.681 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Keterlibatan Kerja terhadap perilaku ekstra peran. Kemudian nilai t statistik sebesar 9.578 ($t > 1.99$) dengan nilai p sebesar $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Keterlibatan Kerja terhadap perilaku ekstra peran, yang artinya bahwa semakin baik Keterlibatan Kerja akan semakin baik Perilaku Ekstra Peran.

4. Hipotesis 4. Semakin tinggi Keterlibatan Kerja maka semakin tinggi pula kinerja pelayanan public personil Polres Grobogan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Keterlibatan Kerja dan Kinerja Pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.206 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Keterlibatan Kerja

terhadap Kinerja Pelayanan. Kemudian nilai t statistik sebesar 2.595 ($t > 1.99$) dengan nilai p sebesar $0.009 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan, yang artinya bahwa semakin baik Keterlibatan Kerja akan semakin baik Kinerja Pelayanan Publik.

5. Hipotesis 5. Semakin tinggi OCB maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Perilaku Ekstra Peran dan Kinerja Pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0.652 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan. Kemudian nilai t statistik sebesar 2.595 ($t > 1.99$) dengan nilai p sebesar $0.010 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan, yang artinya bahwa semakin baik Perilaku Ekstra Peran akan semakin baik Kinerja Pelayanan Publik.

4.5.3. Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh variabel etos kerja dan keterlibatan kerja terhadap variabel Kinerja Pelayanan melalui variabel intervening, yaitu variabel Perilaku Ekstra Peran. Model pengaruh mediasi tersebut digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Etos Kerja -> OCB -> Kinerja Pelayanan	0.124	0.121	0.056	2.217	0.027
Keterlibatan Kerja -> OCB -> Kinerja Pelayanan	0.444	0.447	0.067	6.663	0.000

Sumber : Olah data hasil penelitian, 2024

Sesuai hasil uji pada tabel di atas, diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung antara Etos Kerja dan kinerja pelayanan melalui OCB adalah 0.124. Pada uji pengaruh tidak langsung diatas didapatkan besaran t-hitung 2.217 ($t > 1.99$) dengan $p = 0,027 < 0,05$. Simpulan dari pengujian tersebut yaitu bahwa OCB secara signifikan memediasi pengaruh Etos Kerja terhadap kinerja pelayanan. Apabila dilihat dari besar pengaruhnya, pengaruh *direct* 0.130 lebih besar nilainya dibanding pengaruh secara *indirect* 0.124. Artinya, Etos Kerja memengaruhi kinerja pelayanan secara langsung tanpa melalui OCB sebagai pemediasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa OCB tidak berperan sebagai variable pemediasi dalam pengaruh Etos Kerja dan kinerja pelayanan.

Kemudian, hasil uji pada tabel di atas, diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung antara Keterlibatan Kerja dan kinerja pelayanan melalui OCB adalah 0.444. Pada uji pengaruh tidak langsung diatas didapatkan besaran t-hitung 6.663 ($t > 1.99$) dengan $p = 0,000 < 0,05$. Simpulan dari pengujian tersebut yaitu bahwa OCB secara signifikan memediasi pengaruh

Keterlibatan Kerja terhadap kinerja pelayanan. Apabila dilihat dari besar pengaruhnya, pengaruh *direct* 0.206 lebih kecil nilainya dibanding pengaruh secara *indirect* 0.444. Artinya, Keterlibatan Kerja memengaruhi kinerja pelayanan secara tidak langsung melalui OCB sebagai pemediasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa OCB berperan sebagai variable pemediasi dalam pengaruh Keterlibatan Kerja dan kinerja pelayanan.

4.6. Pembahasan.

1. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Etos Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku ekstra peran, yang menandakan bahwa semakin baik Etos Kerja, semakin baik pula perilaku ekstra peran yang dimiliki. Dari indikator-etos kerja, tanggung jawab menonjol sebagai indikator dengan nilai mean tertinggi, sementara persaingan yang sehat menunjukkan nilai mean terendah. Sementara itu, dalam variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku sportif mencatat nilai mean tertinggi, sedangkan perilaku altruistik memperoleh nilai mean terendah.

Korelasi antara indikator menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat tanggung jawab personil dalam menjalankan tugasnya, semakin tinggi juga perilaku tanggung jawab yang mereka tunjukkan. Begitu pula, semakin baik kondisi persaingan yang sehat di lingkungan kerja, semakin baik pula perilaku sportif yang ditunjukkan oleh individu. Hal ini menggambarkan pentingnya faktor-faktor seperti tanggung jawab dan kondisi persaingan yang

sehat dalam membentuk perilaku positif di lingkungan kerja. Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian yang menunjukkan bahwa semakin baik etos kerja maka akan semakin baik kinerja (Musoli & Yamini, 2020; Mustakhirah & Helmy, 2021; Putra et al., 2022a; Rohyani & Azizah, 2023)

2. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan

Hasil pengujian menegaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari Etos Kerja terhadap Kinerja Pelayanan, yang menunjukkan bahwa semakin baik Etos Kerja, semakin baik pula Kinerja Pelayanan Publik. Indikator etos kerja menunjukkan bahwa tanggung jawab memiliki nilai mean tertinggi, sementara persaingan yang sehat memiliki nilai mean terendah. Di sisi lain, dalam variabel kinerja pelayanan, indikator tangible memiliki nilai mean tertinggi, sedangkan keandalan memiliki nilai mean terendah.

Dari korelasi antar indikator, dapat dilihat bahwa semakin tinggi tingkat tanggung jawab seorang personil dalam menyelesaikan tugasnya, semakin terlihat kualitasnya dalam melayani masyarakat, yang tercermin dalam aspek *tangibility*. Begitu juga, semakin sehat persaingan di lingkungan kerja, semakin tinggi keandalan personil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan pentingnya memperkuat Etos Kerja dan mengurangi persaingan yang tidak sehat dalam mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa etos kerja (*work ethos*) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Alisiya & Khusnul Fikriyah, 2022; Arifin, 2023, 2023; Aski, 2020; Asroti et al., 2022; Echdar et al., 2021; Mangkat et al., 2019; Putra et al., 2022b; Shelvia et al., 2022).

3. Pengaruh keterlibatan kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran.

Terdapat hubungan yang signifikan antara Keterlibatan Kerja dan perilaku ekstra peran, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Keterlibatan Kerja, semakin baik perilaku ekstra peran yang ditunjukkan oleh individu tersebut. Dalam variabel Keterlibatan Kerja, pentingnya terlibat dalam pekerjaan memiliki nilai mean tertinggi, sementara kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup memiliki nilai mean terendah. Sementara itu, dalam indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku sportif mendominasi dengan memiliki nilai mean tertinggi, sedangkan perilaku altruistik memiliki nilai mean terendah.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan individu dalam pekerjaan, semakin cenderung mereka menunjukkan perilaku yang sportif. Selanjutnya, semakin tinggi kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup, semakin besar kemungkinan individu menunjukkan perilaku altruistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin besar keterlibatan individu dalam pekerjaan dan semakin tinggi kaitan antara pekerja dengan

tujuan hidup, semakin cenderung mereka menunjukkan perilaku yang positif, baik dalam bentuk sportifitas maupun altruisme.

Penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa Keterlibatan Kerja memberikan pengaruh positif terhadap perilaku OCB (Ahmad & Rachmawati, 2023; Lo et al., 2024; Putra et al., 2022b; Saxena & Saxena, 2015; Zhang, 2014).

4. Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan.

Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keterlibatan kerja dan kinerja pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, semakin baik pula kinerja dalam memberikan pelayanan. Dalam variabel keterlibatan kerja, pentingnya terlibat dalam pekerjaan memiliki nilai mean tertinggi, sementara kaitan antara pekerja dengan tujuan hidup memiliki nilai mean terendah. Di sisi lain, dalam variabel kinerja pelayanan, indikator *tangible* menunjukkan nilai mean tertinggi, sementara keandalan memiliki nilai mean terendah.

Korelasi antara indikator-indikator ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja seseorang, semakin terlihat pula kualitas pelayanan yang diberikan (*tangible*). Demikian pula, semakin erat kaitan antara pekerja dengan tujuan hidupnya, semakin dapat diandalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Keterlibatan kerja dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja

pelayanan public (Ahmad & Rachmawati, 2023; Amrullah, 2022; Kharismasyah et al., 2021, 2021).

5. Pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Polres Grobogan.

Terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku Ekstra Peran dan Kinerja Pelayanan, yang mengindikasikan bahwa semakin baik perilaku ekstra peran, semakin baik pula kinerja pelayanan publik. Dalam variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku sportif memiliki nilai mean tertinggi, sementara perilaku altruistik memiliki nilai mean terendah. Di sisi lain, dalam variabel kinerja pelayanan, indikator *tangible* memiliki nilai mean tertinggi sementara keandalan memiliki nilai mean terendah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin sportif seorang personil, semakin jelas kontribusinya dalam melayani masyarakat. Selanjutnya, semakin tinggi tingkat altruisme seorang personil, semakin tinggi pula keandalannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Hermawan et al., 2020; Ridwan et al., 2020; Rizaie et al., 2023).

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam menjawab kontroversi terkait dampak etos kerja terhadap kinerja pelayanan, yang masih menjadi topik perdebatan di kalangan para peneliti. Temuan penelitian kami konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ASN (Mangkat et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara etos kerja dan keterlibatan kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran (*Organizational Citizenship Behavior*). Kemudian perilaku OCB personil yang dihasilkan dari tingginya etos kerja dan keterlibatan kerjanya berdampak signifikan terhadap Kinerja Pelayanan di sektor publik. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya perilaku ekstra epran dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

Kesimpulan hasil pengujian hypothesis dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Terdapat korelasi yang kuat antara Etos Kerja dan perilaku ekstra peran, yang menunjukkan bahwa semakin kuat Etos Kerja, semakin meningkat pula perilaku ekstra peran.

2. Terdapat hubungan yang signifikan antara Etos Kerja dan Kinerja Pelayanan, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi Etos Kerja, semakin baik pula Kinerja Pelayanan Publik.
3. Keterlibatan Kerja secara signifikan memengaruhi perilaku ekstra peran, yang berarti semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja, semakin positif perilaku ekstra peran.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Keterlibatan Kerja dan Kinerja Pelayanan, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja, semakin baik pula kinerja pelayanan publik.
6. Perilaku Ekstra Peran memiliki dampak signifikan terhadap Kinerja Pelayanan, menunjukkan bahwa semakin tinggi perilaku ekstra peran, semakin baik pula kinerja pelayanan publik.

6.1. Implikasi Teoritis

Temuan bahwa Etos Kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan menyoroti pentingnya memperkuat etos kerja positif sebagai bagian integral dari strategi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. Tingkat tanggung jawab yang ditunjukkan oleh personil dalam setiap interaksi dengan masyarakat menjadi fokus utama dalam mengekspresikan kinerja pelayanan yang sebenarnya.

Selain itu, keterlibatan emosional personil dalam setiap aspek pekerjaan mereka berpotensi besar untuk meningkatkan perilaku ekstra peran

dan kinerja pelayanan yang unggul. Terlibatnya langsung personil dalam melayani masyarakat menjadi bukti konkret dari kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, semakin terhubungnya pekerjaan yang dijalankan dengan tujuan hidup individu akan menjadi dorongan utama dalam mewujudkan layanan yang berkualitas.

Perilaku ekstra peran, yang melampaui tugas-tugas utama dalam organisasi, menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang unggul kepada masyarakat. Melalui perilaku sportif dan altruistik, keandalan dalam pelayanan dapat ditingkatkan, menciptakan dampak positif bagi masyarakat yang dilayani. Penelitian ini juga menekankan bahwa aspek-aspek yang terlihat atau konkret dalam pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penilaian kinerja, sehingga menegaskan perlunya fokus pada pengembangan aspek-aspek yang dapat diamati langsung oleh masyarakat untuk meningkatkan persepsi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

6.2. Implikasi Manajerial

Indikator etos kerja menunjukkan bahwa tanggung jawab memiliki nilai mean yang paling tinggi, sedangkan persaingan yang sehat memiliki nilai mean yang paling rendah. Implikasi praktis dari hasil analisis indikator etos kerja menunjukkan bahwa fokus pada pengembangan tanggung jawab dalam lingkungan kerja dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Di sisi lain, perlunya perhatian lebih terhadap aspek persaingan yang sehat menandakan pentingnya menciptakan

lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung untuk menghindari dampak negatif dari persaingan yang berlebihan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan *rewards and recognition* bagi pekerja terpilih berdasarkan beberapa kategori yang disesuaikan dengan pencapaian organisasi.

Terkait variabel Keterlibatan Kerja, pentingnya terlibat dalam pekerjaan mendominasi dengan nilai mean yang tertinggi, sementara hubungan antara pekerjaan dan tujuan hidup memiliki nilai mean yang paling rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa organisasi perlu memberikan perhatian khusus terhadap rendahnya nilai mean pada kaitan antara pekerjaan dengan tujuan hidup, yang mengindikasikan perlunya upaya untuk membantu karyawan menghubungkan pekerjaan mereka dengan tujuan hidup yang lebih besar. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan program pembinaan atau peningkatan kapasitas SDM yang berisi konseling, *gathering* maupun *soul recharging* agar personil memiliki semangat terlibat secara mendalam dengan organisasinya.

Mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku sportif menonjol dengan nilai mean tertinggi, sedangkan perilaku altruistik menunjukkan nilai mean terendah. Implikasi dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan bahwa mempromosikan perilaku sportif di tempat kerja dapat mendorong kolaborasi dan kerjasama antar karyawan, yang dapat meningkatkan atmosfer kerja dan kinerja tim secara keseluruhan. Di sisi lain, perlunya perhatian lebih terhadap perilaku altruistik

menandakan pentingnya memperkuat sikap empati dan kepedulian terhadap kebutuhan orang lain dalam konteks organisasi.

Temuan juga menunjukkan bahwa aspek *tangible* adalah yang memiliki nilai mean tertinggi dalam variabel kinerja pelayanan, sementara keandalan menunjukkan nilai mean yang paling rendah. Dari temuan mengenai variabel kinerja pelayanan, peningkatan aspek *tangible* dalam layanan menunjukkan perlunya fokus pada peningkatan aspek yang dapat diamati secara langsung oleh masyarakat. Namun, rendahnya nilai mean pada keandalan menunjukkan pentingnya memperkuat konsistensi dan kepastian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

6.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penggunaan metode pengumpulan data tertentu atau instrumen penelitian tertentu mungkin membatasi generalisasi hasil penelitian ini ke populasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini dapat diperluas dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam analisis saat ini, seperti faktor budaya atau lingkungan kerja yang lebih spesifik. Kemudian, penting untuk menguji Kembali model dengan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan hasil dari perspektif yang berbeda midalnya melakukan penelitian model ini dalam metode mic

methods dengan menghadirkan narasumber dan informan ahli untuk menganalisis model.

6.4. Agenda Penelitian Mendatang

Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengeksplorasi mekanisme yang mendasari hubungan antara variabel yang diamati. Penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada eksplorasi dampak dari faktor-faktor eksternal seperti tekanan kerja atau dukungan sosial terhadap hubungan antara etos kerja dan kinerja pelayanan. Selain itu, penelitian longitudinal maupun penelitian dengan menggunakan metode campuran dapat dilakukan untuk mengevaluasi perubahan dalam variabel-variabel yang diamati dari waktu ke waktu, yang dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika hubungan tersebut dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan perilaku organisasional.

Daftar Pustaka

- Abd Ghani, M., Rahi, S., mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(05). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000455>
- Adhellia, Z. N., & Hikmatul Qowi, N. (2023). HUBUNGAN ETOS KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PERAWAT DI RUMAH SAKIT X LAMONGAN Relationship Between Work Ethos With Organizational Citizenship Behavior Of Nurses At X Lamongan Hospital. In *CARING* (Vol. 7, Issue 2).
- Ahmad, H. S., & Rachmawati, R. (2023). THE EFFECT OF INVOLVEMENT, PUBLIC SERVICE MOTIVATION, AND RED TAPE ON PERFORMANCE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(4). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.04.13>
- Ahmadyan, Z., & Azizi, M. (2020). Structural analysis of transformational leadership relationships and organizational agility with the mediating role of , job involvement in the health system. *Applied Educational Leadership*, , 1(2) .96–81
- Alisiya, E. M., & Khusnul Fikriyah. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 145–154. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419–2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Amrullah. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu. *JURNAL AdministrasiBisnis Nusantara*, 1(2), 73–80.
- Ardella, A. B., & Suhana Suhana. (2023). Improving Employee Performance: The Role Of Organizational Culture, Work Ethic, And Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4153–4163. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>

- Arifin, S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 7(1), 3965–3972.
- Aski, M. (2020). PENGARUH ETOS KERJA DAN INTEGRITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA PADANG. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4, 1–13. <https://doi.org/10.24036/jess/vol4-iss1>
- Asroti, A., Mochlasin, M., & Ridlo, M. (2022). Pengaruh Servant Leads Etos Kerja Islami dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organization Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jesya*, 5(2), 2179–2191. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.782>
- Bina, U., Gorontalo, T., Kartikasari¹, E., Riyadh, A., & B², U. (2023). KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DESA TAMBAK REJO KECAMATAN KREMBUNG KABUPATEN SIDOARJO DALAM PELAYANAN E-KTP. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 2*, 2023, 10(2), 1–15.
- de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020a). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020b). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Demir, S. (2020). The role of self-efficacy in job satisfaction, organizational commitment, motivation and job involvement*. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2020(85), 205–224. <https://doi.org/10.14689/ejer.2020.85.10>
- Destiani, C., Floistan Lumba, A., Wenur, A. S., Halim, M. A., Enron Effendi, M., Ayu, R., & Dewi, R. M. (2023). ETIKA PROFESI POLISI REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI PERANGKAT PENEGAK HUKUM DAN PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Pengabdian West Science* (Vol. 02, Issue 06).

- Echdar, S., Pascasarjana Magister Manajemen, P., & Nobel Indonesia Makassar, S. (2021). PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG. In *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* (Vol. 2).
- Feras M.I. Alnaser, Mazuri Abd Ghani, Samar Rahi, Majeed Mansour, Hussein Abed, & Ali Hawas Alharbi. (2018). Extending The Role of Servqual Model in Islamic Banks With Subjective Norms, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Economic and Social Development Book of Proceedings*, 387–400. <http://www.esd-conference.com>
- Ghozali. (2018). *Metode penelitian*. 35–47.
- Hadi, E. D., & Syaiful Anwar AB. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239.
- Hasrat, T., & Rosyadah, K. (2021). *Usability Factors as Antecedent and Consequence on Business Strategy and SERVQUAL: Nielsen & Mack Approach*. 1, 81–92.
- HERMAWAN, H., THAMRIN, H. M., & SUSILO, P. (2020). Organizational Citizenship Behavior and Performance: The Role of Employee Engagement. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1089–1097. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.1089>
- Janssen, O. (2003). Innovative behaviour and job involvement at the price of conflict and less satisfactory relations with co-workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 347–364. <https://doi.org/10.1348/096317903769647210>
- Jiang, M., Wang, H., & Li, M. (2019). Linking Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior Toward Environment: The Role of Psychological Ownership and Future Time Perspective. *Frontiers in Psychology*, 10(November), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02612>
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898264>
- Kharismasyah, A. Y., Esthining, E., Nami Tata, T., Aldian Syah, T., Ekonomi Dan Bisnis, F., Purwokerto, U. M., Student, P. D., Faculty, B., & Purwokerto, I.

- (2021). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT RSUD MAJENANG. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(1).
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>
- Lo, Y.-C., Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Mangkat, R. S., Tewel, B., & Taroreh, R. N. (2019). PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PELATIHAN, NILAI PRIBADI DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA ANGGOTA POLISI PADA KANTOR PUSAT KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI UTARA. *Pengaruh Pengalaman Kerj ... 3319 Jurnal EMBA*, 7(7), 3319–3328.
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2005). *Perilaku dan budaya organisasi* (Vol. 1). Refika Aditama .
- Mathis, R., & John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. , (immy Sadeli & Bayu. Prawira Hie, Eds.; 1st ed., Vol. 1). alemba Empat.
- Meynhardt, T., Brieger, S. A., & Hermann, C. (2020). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1560–1593. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416653>
- Musoli, & Yamini, E. A. (2020). Peran Etika Kerja Islam Dan Keterikatan Karyawan Dalam Meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour. *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 11(3), 260–274. <https://doi.org/10.18196/bti.113145>

- Mustakhirah, N., & Helmy, I. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Etika Kerja Islam Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi pada BMT SM NU Kramat Cabang Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 3(4), 728–744. <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9086>
- Organ, D. W. (2014). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance. Psychology Press*, , 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022a). PENGARUH SELF AWARENESS, ETOS KERJA, RESILIENSI, TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI SWASTA SURABAYA. *Media Mahardhika*, 20(2), 311–321.
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022b). PENGARUH SELF AWARENESS, ETOS KERJA, RESILIENSI, TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI SWASTA SURABAYA. *Jurnal Media Mahardhika*, 20(2), 311–321.
- Rezki, M., Saga, R., & Samad, A. (2022). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PERSONIL TERHADAP KEPUASAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA POLRESTABES KOTA MAKASSAR. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1). <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>

- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. In *Systematic Reviews in Pharmacy* (Vol. 11, Issue 12).
- Rizaie, M. E., Horsey, E. M., Ge, Z., & Ahmad, N. (2023). The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.997643>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson education limited.
- Rohyani, O. I., & Azizah, S. N. (2023). PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM DAN BIG FIVE PERSONALITY TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) (Studi Kasus Pada RS.PKU Muhammadiyah Gombong). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(9), 7721–7727.
- Sapada, A. F., Basri Modding, H., Gani, A., & Nujum, S. (2017). The effect of organizational culture and work ethics on job satisfaction and employees performance. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(12), 28–36. <https://doi.org/10.9790/1813-0612042836>
- Saxena, * S, & Saxena, R. (2015). Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. In *Int. J. Manag. Bus. Res* (Vol. 5, Issue 1). www.SID.ir
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Shelvia, O., Misiu, M., Wijono, S., Psikologi, F., Kristen, U., & Wacana, S. (2022). *PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PADA KARYAWAN X (EFFECT OF WORK ETHIC ON PERFORMANCE ON EMPLOYEES X)*. 3(7).
- Sudiro, A. (2021). *Perilaku Organisasi* (Vol. 2). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461–479. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2722/1893>

- Teixeira Filho, C., Stocker, F., & Toaldo, A. M. M. (2022). Public service performance from the perspective of marketing and innovation capabilities. *Public Management Review*, 24(4), 558–578. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1856402>
- Thokoa, R. L., Naidoo, V., Herbst, T. H. H., & Thokoa, R. (2022). *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*. <https://doi.org/10.4102/apsdpr>
- Trikurniasih, E., Handayani, R., Santoso, A., & Soleh, A. (2019). *Analisis Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kinerja Keuangan dan Pelayanan Publik*. 3(September), 159–165. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.76>
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123–138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 134(2), 134–138. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Zhang, S. (2014). Impact of Job Involvement on Organizational Citizenship Behaviors in China. *Journal of Business Ethics*, 120(2), 165–174. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1654-x>

