

**PENERAPAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
MENUJU PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN BANYUBIRU KABUPATEN SEMARANG**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Magister

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

ELLY NOVIANI

NIM 20402200071

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**PENERAPAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR
MENUJU PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN BANYUBIRU KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh Oleh :

ELLY NOVIANI

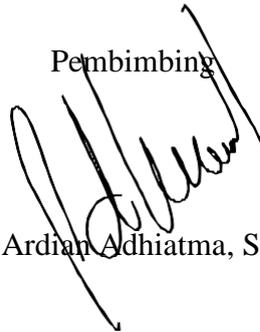
NIM. 20402200071

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian usulan penelitian

Tesis
Program Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 31 Agustus 2024

Pembimbing



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

HALAMAN PENGESAHAN
TESIS
PENERAPAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR
MENUJU PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN BANYUBIRU KABUPATEN SEMARANG

Disusun Oleh Oleh :

ELLY NOVIANI

NIM. 20402200071

Telah dipertahankan didepan dosen penguji

Pada tanggal 6 September 2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042

Penguji I

Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, Msi, Ph.D
NIK. 210499044

Penguji II

Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, Msi
NIK. 210493032

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Tanggal 6 September 2024

Ketua Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK. 210491028

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ELLY NOVIANI
NIM : 20402200071
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul :

PENERAPAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR MENUJU PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANYUBIRU KABUPATEN SEMARANG

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, 6 September 2024
Yang menyatakan,

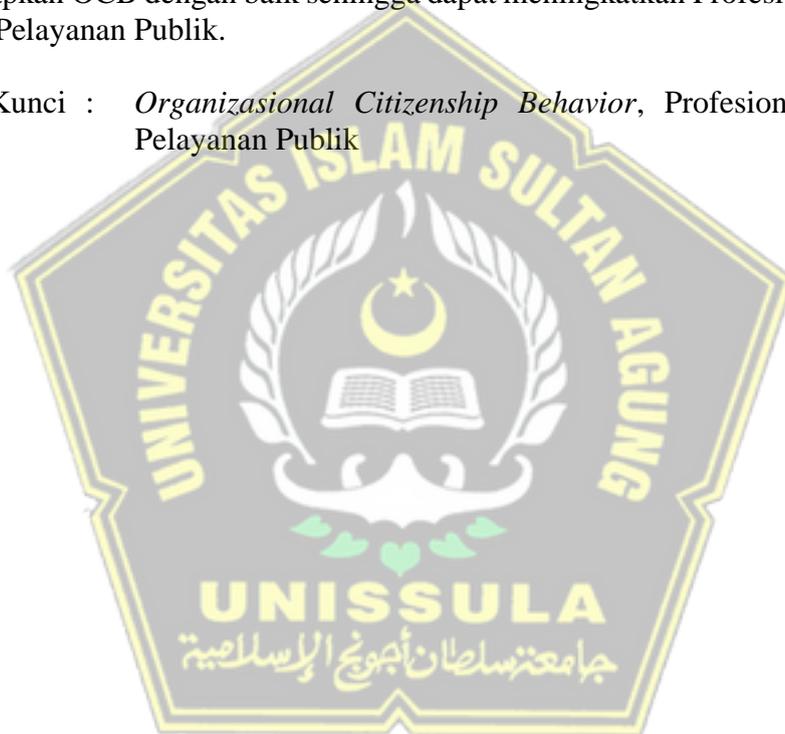


(ELLY NOVIANI)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui dan mengukur penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menuju Profesionalisme dalam Pelayanan Publik di kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Ada lima aspek utama OCB, yaitu : Altruism, Constiousness, Sportmanship, Civic Virtue, Courtesy. Sedangkan Aspek Profesionalisme ASN di ukur dari Komitmen, Efektifitas, Efisiensi dan Tanggungjawab. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang di lakukan peneliti ke Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian ini Pegawai Kecamatan Banyubiri Kabupaten Semarang telah menerapkan OCB dengan baik sehingga dapat meningkatkan Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik.

Kata Kunci : *Organizasional Citizenship Behavior*, Profesionalisme, ASN, Pelayanan Publik



ABSTRACT

The Purpose of this research is to Study and measure the implementation of Organizational Citizenship Behavior (OCB) towards Professionalism in Public Services in Banyubiru sub-district, Semarang Regency. There are five main aspects of OCB, namely: Altruism, Consciousness, Sportsmanship, Civic Virtue, Courtesy. Meanwhile, ASN Professionalism Aspects are measured from Commitment, Effectiveness, Efficiency and Responsibility. This research uses a qualitative descriptive method. Data collection carried out by researchers in Banyubiru District, Semarang Regency included observation, interviews, documentation. The results of this research are that Banyubiri District, Semarang Regency employees have implemented OCB well so that they can increase ASN professionalism in public services.

Keyword : Organizational Citizenship Behavior, Professionalism, ASN, Publik Servis



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “Penerapan Organizational Citizenship Behavior menuju Profesionalisme dalam Pelayanan Publik di Kecamatan banyubiru Kabupaten Semarang”. Dalam penyelesaian laporan tesis ini tidak lepas dari Do’a Orang Tua “Ibu” serta bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak yang mendukung, terutama Dosen Pembimbing dan keluarga. Untuk itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ardian Adhiatma SE, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan segenap waktu dan pemikiran untuk membantu, mengarahkan dan memberikan motivasi, serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada saya sehingga penelitian tesis ini dapat tersusun dengan baik.
2. Ibu Prof. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D dan Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulisty, SE, M.Si selaku dosen Penguji yang berkenan memberikan koreksi dan arahan perbaikan dalam penyusunan penelitian tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulisty, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen serta Ibu Siti Sumiati selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada saya atas penyelesaian penelitian ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi program study Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan seluruh ilmu kepada saya selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Program Study Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan pelayanan yang terbaik.
7. Kepada Kedua Orang Tua saya, Rahimahullah Bapak Arif Gunawan yang selalu mensupport untuk melanjutkan pendidikan lebih tinggi, Ibu Nur Siyah yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi.
8. Kepada Suami, saudara dan anak-anak tercinta yang mendukung, mendoakan dan memberikan motivasi.
9. Seluruh teman seperjuangan kelas MM 77B dan sahabat- sahabat saya serta rekan kerja yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih atas dukungan dan suportnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini.

Peneliti menyampaikan permohonan maaf apabila dalam pembuatan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat.

Semarang, 7 September 2024



Elly Noviani

DAFTAR ISI

Contents

PENERAPAN <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> MENUJU	
PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANYUBIRU	
KABUPATEN SEMARANG	1
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
ABSTRAK.....	3
<i>ABSTRACT</i>	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang.....	13
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Profesionalisme ASN.....	9
2.1.1 Pengertian Profesionalisme	9
2.1.2 Karakteristik dan Ciri-ciri Profesionalisme	11
2.1.3 Aparatur Sipil Negara (ASN).....	14
2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	21
2.2.5 Tantangan dan Kendala Pelaksanaan pelayanan Publik.....	23
2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	24
2.3.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	24
2.3.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	26
2.3.3 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Lokasi Penelitian	33
3.3. Penentuan Informan	34
3.4. Sumber Data	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	35
3.6. Teknik Analisis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Pengumpulan Data	41
4.1.2. Reduksi Data	65
4.1.3 Penyajian Data	83
4.1.4 Verifikasi Kesimpulan.....	88
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.2.1 Penerapan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru.....	90
4.2.2 Faktor - Faktor yang mendukung Profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1. KESIMPULAN.....	105
5.2. SARAN.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	114



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pegawai Kecamatan Banyubiru Tahun 2024.....	5
Tabel 3. 1 Instrumen Wawancara Penelitian	37
Tabel 4. 1 Data Informan	41
Tabel 4. 2 Rekapitulasi dan Jawaban Responden	43
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Altruism.	66
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden terkait Constiousness	68
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi Sportsmanship	69
Tabel 4. 6 Rekapitulasi hasil Jawaban terkait Dimensi Civic Virtue.....	71
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Dimensi Courtesy	73
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Jawan Responden Terkait Komitmen.....	75
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terkait Efektifitas.....	77
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terkait Efisiensi	79
Tabel 4. 11 Rekapitulasi hasil jawaban responden terkait Tanggungjawab.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 1Model Penerapan OCB terhadap Profesionalisme ASN98



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa pergeseran paradigma pemerintahan dari negara sebagai pusat kekuasaan menuju negara lebih dekat dengan rakyat. Tata kelola pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (government) akan tetapi beralih ke aspek tata pemerintahan (governance). Disinilah peran strategis birokrasi pemerintah dalam mewujudkan good governance, birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, akuntabel dan transparan. Sehingga untuk mewujudkan good governance diperlukan unsur profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang telah diperbarui dengan Undang-undang Nomor 20 tahun 2023 pasal 11 ayat 2 menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara

(ASN) bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Untuk itu, semua instansi pemerintah khususnya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib mengupayakan kualitas pelayanan publik, tidak terkecuali di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang.

Pelayanan publik merupakan fungsi dari aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat (Meilina, 2017). Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat sekaligus menunjukkan sejauhmana pula negara telah menjalankan perannya sesuai tujuan pendiriannya (Arisman, 2013). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, dasar yang digunakan adalah Pedoman Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Standar Pelayanan tersebut menjadi ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan.

Merupakan suatu harapan yang ditujukan bagi setiap instansi pemerintah untuk dapat memberikan kualitas layanan yang lebih optimal, kondisi seperti ini semakin mengarahkan pada kinerja ASN secara menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Seiring dengan perbaikan sistem pelayanan publik tersebut dilakukan pula upaya peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara pelaksana pelayanan publik. Hal itu dipandang penting karena keberhasilan institusi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas akan sangat tergantung atau ditentukan oleh profesionalisme aparturnya dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Seperti dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) dalam sangkala, lengkong dan tampi (2018) bahwa profesionalisme aparatur merupakan pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin yang efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik, efisien dan efektif.

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada stakeholders, serta mau menggunakan waktu kerjanya secara efektif yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* menimbulkan dampak positif bagi organisasi, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja organisasi, dan menurunkan tingkat turnover. Menurut Robbins dan Judge (2008:40) dalam Nugraha dan Adiyani (2018) menyatakan bahwa fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Alizadeh et al. (2012) dalam Sriwardiningsih dan Chaerunisa (2019) mengungkapkan bahwa OCB akan berhubungan dengan lima hal dalam penyelenggaraan organisasi, yaitu mengurangi turnover, mengurangi tingkat absensi, kepuasan kualitas layanan, dan loyalitas dari pegawai serta stakeholder.

Kedudukan OCB sebagai bentuk perilaku extra role, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang dikalangan praktisi organisasi, baik peneliti maupun akademisi. OCB digambarkan sebagai perilaku yang ditampilkan oleh

karyawan yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal tetapi dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Organ, 1988). Kualitas Pelayanan diharapkan akan lebih optimal dengan adanya OCB dikalangan karyawan sebagai good citizen.

Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pengoptimalisasian peran kecamatan dalam pelayanan publik. Kecamatan merupakan salah satu wadah pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan fungsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan “PATEN merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang pada pelaksanaan pelayanannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen hanya dilakukan pada satu tempat”. Dalam hal ini PATEN tersebut dimaksudkan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, camat memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal ini sejalan dengan pendelegasian wewenang Pemerintah Kabupaten Semarang kepada kecamatan melalui Keputusan Bupati Semarang Nomor 138/0416/2021 Tahun 2021 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan

Bupati Semarang Kepada Camat di kabupaten Semarang. Dimana pendelegasian wewenang bupati kepada camat bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien serta meningkatkan kinerja aparatur kecamatan.

Kecamatan Banyubiru adalah salah satu dari 19 Kecamatan yang ada di kabupaten Semarang yang menjalankan fungsi pelayanan publik. Adapun data pegawai pada kecamatan Banyubiru adalah sebagai Berikut :

Tabel 1. 1 Daftar Pegawai Kecamatan Banyubiru Tahun 2024

NO	JABATAN	JABATAN		JMLH
		ASN	NON ASN	
1	Camat	1		1
2	Sekretaris Camat	1		1
3	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	1		1
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian	1		1
5	Kasi Tata Pemerintahan	1		1
6	Kasi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	1		1
7	Kasi Kesejahteraan Rakyat	1		1
8	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1		1
9	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan	1		1
10	Pengelola Data Kesejahteraan sosial	1		1
11	Pengadministrasi Umum Tata Pemerintahan	1		1
12	Pranata Komputer terampil	1		1
13	Pramu bakti	1		1
14	Arsiparis terampil	1		1
15	Tenaga Kebersihan		1	1
16	Tenaga Keamanan		1	1
	TOTAL PEGAWAI	14	2	16

Sumber : Data E-personal Kec. Banyubiru

Dari Tabel di atas diketahui bahwa jumlah Pegawai Kecamatan banyubiru terdiri dari 14 ASN dan 2 orang Tenaga Non ASN. Semenjak adanya moratorium CPNS, sumber daya manusia di kecamatan banyubiru dari tahun ke tahun semakin berkurang. Ada yang promosi, meninggal dan Purna tugas namun tidak ada penggantinya, sehingga menimbulkan permasalahan kekurangan sumberdaya manusia yang menyebabkan ada beberapa jabatan pelaksana yang kosong terutama jabatan Pengadministrasi umum yang menjadi front office di bagian pelayanan umum PATEN. Walaupun dengan kondisi tersebut ASN kecamatan banyubiru tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan Publik yang terbaik kepada Masyarakat dengan mengoptimalkan Sumber daya manusia yang ada. Sehingga selama ini Camat Banyubiru Selaku Pimpinan mengambil kebijakan untuk menjadwalkan para ASN dari Seksi- seksi lain seperti dari seksi tata pemerintahan, seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Seksi Kesejahteraan Rakyat, Seksi Ketentraman dan ketertiban yang dilakukan secara bergilir setiap hari untuk melaksanakan tugas pengadministrasi umum di pelayanan public.

Dari kebijakan ini, menunjukkan bahwa beberapa pegawai di Kecamatan Banyubiru sudah melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dapat dilihat dari kemauan pegawai untuk membantu pekerjaan pelayanan yang kosong secara bergilir diluar tupoksi utama mereka. Namun perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang diterapkan di Kecamatan Banyubiru masih kurang sempurna, dimana tidak semua pegawai memahami dan menerapkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur pelayanan secara

optimal. Oleh karena itu, pekerjaan yang dilaksanakan terkadang tidak tepat waktu, kurang ramah dan menimbulkan ketidakpuasan pengguna layanan.

Dengan perilaku *OCB* yang dilakukan oleh pegawai, keuntungannya adalah kecamatan tidak perlu menambah tenaga kerja, tetapi memunculkan konsekuensi baru, bahwa sumberdaya manusia itu perlu dilatih untuk mengerti tentang pelayanan publik. Karena Selama ini para pegawai tersebut tidak menangani pelayanan public secara langsung sehingga mereka belum memiliki kompetensi tentang standar pelayanan public, belum mengerti SOP pelayanan public, dan belum mendapatkan pelatihan terkait pelayanan publik. Karena tidak mungkin untuk menambah sumberdaya manusia, maka harus mengoptimalkan sumberdaya manusia yang ada untuk memberikan pelayanan public yang baik kepada Masyarakat tetapi dengan tetap menjaga profesionalisme ASN sebagai Pelayan Publik. Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior* menuju profesionalisme Pelayanan Publik dan faktor-faktor yang mendukung profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik dikecamatan Banyubiru.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan Fenomena diatas, maka dapat dirumaskan permasalahan “*Bagaimana Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Banyubiru dengan Penerapan Organisational Citizenship Behavior*” sehingga pertanyaan penelitiannya (*question research*) adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* menuju Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di kecamatan Banyubiru?
2. Faktor – faktor yang mendukung Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di kecamatan Banyubiru?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan jawaban atas masalah yang *diteliti*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior* menuju Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di kecamatan Banyubiru.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis Faktor – faktor yang mendukung Profesionalisme ASN dalam pelayanan publik di kecamatan Banyubiru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan secara teoritis hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dalam bidang manajemen dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Diharapkan secara praktis dari penelitian ini berguna untuk para *stakeholder* yang ingin mengetahui seberapa baik Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* menuju Profesionalisme Pelayanan Publik di Kecamatan banyubiru.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profesionalisme ASN

2.1.1 Pengertian Profesionalisme

Menurut Siagian (dalam Maryani, 2022) profesionalisme adalah: "Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan". Profesionalisme adalah suatu pandangan terhadap keahlian tertentu yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu, yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus. Profesionalisme. Jadi mengarah kepada komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesi yang diembanya.

Menurut Imawan (dalam Maryani, 2022) mengatakan bahwa : Profesionalisme menunjukkan hasil kerja yang sesuai dengan standar teknis atau etika sebuah profesi. Aktivitas kerja itu lazim berhubungan dengan penghasilan dalam bentuk uang. Untuk menciptakan profesionalitas melaksanakan persyaratan misi dasarnya kadar dalam institusi adalah tersedianya sumber daya manusia yang andal, pekerjaan yang terprogram dengan baik, dan waktu yang tersedia untuk melaksanakan program tersebut serta adanya dukungan dana yang memadai dan fasilitas yang memadai dan fasilitas yang mendukung. Selanjutnya

Sedarmayanti (2019) mengungkapkan bahwa: "Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan".

Dalam pencapaian pelayanan publik yang produktif, yang mana profesionalisme pegawai menjadi cikal dan bakal. Oleh karena itu peningkatan profesionalisme pegawai harus menjadi salah satu fokus perhatian oleh pihak terkait. Adapun kaitanya dengan organisasi yaitu semakin tinggi dan bagus sumber daya aparatur yang ada maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan terutama dalam hal pelayanan publik. Seperti yang dinyatakan oleh Budi Rajab (2014) bahwa profesionalisme sangat lah dibutuhkan dalam organisasi. Diperlukan Sumber Daya Manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membantu organisasi.

Bagi seorang pekerja, profesional merupakan salah satu aspek yang penting dalam melaksanakan pekerjaan karena dengan adanya sikap profesional yang tumbuh pada diri seorang pekerja maka segala sesuatu yang dikerjakan menjadi lebih produktif. Dimana para pekerja mampu memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prinsipnya (ahlinya) berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai. Seperti yang dinyatakan oleh David H. Maister (2014) bahwa "Orang-orang Profesional adalah orang-orang yang di andalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya".

Semua itu membuat istilah profesionalisme identik dengan kemampuan, ilmu atau pendidikan dan kemandirian. Sedangkan ukuran profesionalisme menurut Sedarmayanti, (2019) adalah: “Kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggungjawab”.

2.1.2 Karakteristik dan Ciri-ciri Profesionalisme

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi tidak hanya mengerjakan ataupun memfasilitasi para pegawai sesuai dengan jabatan dan kemampuan mereka yang ada sekarang. Akan tetapi perlu mengerjakan kepada mereka berbagai bidang pengetahuan yang sesuai dengan dorongan perubahan yang terus terjadi bahkan meningkatkan integritas dan profesionalisme kerja mereka. Untuk mencapai hal itu di perlukan usaha-usaha ataupun karakter yang diharapkan mampu mendukung pencapaian peningkatan efektifitas pelayanan.

Menurut Maruf (2013) dalam natika dan septianti (2023) Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral. Professional adalah seseorang yang memiliki 3 hal pokok dalam dirinya yaitu :

1. *Skill* artinya seseorang itu benar– benar ahli dibidangnya
2. *Knowledge* tidak hanya ahli dibidangnya, tapi ia juga menguasai, minimal tahu dan berwawasan tentang ilmu–ilmu lain yang berhubungan dengan bidangnya.
3. *Attitude*, bukan hanya pintar dan cerdas, tapi dia juga punya etika yang diterapkan dalam bidangnya.

Menurut Semana (dalam Sedarmayanti 2004:77) profesionalisme mempunyai ciri :

1. Memerlukan persiapan pendidikan khusus. atau
2. Memenuhi persyaratan yang telah dibebankan oleh pihak yang berwenang.
3. Mendapat pengakuan masyarakat atau negara.
4. Berkecakapan kerja (berkeahlian) sesuai dengan tugas khusus serta tuntutan dari jenis jabatannya.
5. Menurut pendidikan yang terprogram secara relevan, sehingga terselenggara secara efektif dan efisien dan tolak ukur yang berstandar.
6. Berwawasan sosial, bersikap positif terhadap jabatannya dan perannya serta bermotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.
7. Memiliki kode etik yang harus dipenuhi.
8. Mencintai profesinya dan memiliki etos kerja yang tinggi serta selalu meningkatkan diri serta karyawannya.

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2019) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (wibowo,2009:110).

Indikator dari kompetensi adalah:

- a. Keterampilan.
 - b. Pengetahuan.
2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas,waktu) yang telah dicapai. Indikator efektivitas adalah:
- a. Kuantitas kerja.
 - b. Kualitas kerja.
 - c. Waktu.
3. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Biaya dan kesenangan yang dihasilkan (Herbert A. Simon, 2004:263). Menurut Agus Dwiyanto, dkk (2008:83) efisiensi dapat ditinjau dari segi:
- a. Biaya.
 - b. Waktu.
4. Tanggung Jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik- baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya (Wahyudi Kumorotomo, 2001 :341). Indikator dari tanggung jawab adalah:
- a. Menyelesaikan tugas dengan baik.
 - b. Tepat waktu.
 - c. Berani dan iklas memikul resiko.

2.1.3 Aparatur Sipil Negara (ASN)

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 1 Dalam Undang Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji.

Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan, Aparatur Sipil Negara terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warganegara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki pemerintahan.
2. Pegawai Pemerintah jabatan dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (PNS) Pasal 5 Ayat 2 mengatur tentang Kode etik dan kode perilaku sebagaimana di maksud pada ayat (1) berisi pengaturan perilaku agar Pegawai ASN:

1. Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
3. Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; peraturan
5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
6. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
7. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
8. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
9. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
10. Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
11. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
12. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Aparatur Sipil Negara menjadi salah satu bagian penting dari pengelolaan pemerintahan Negara yang bertujuan untuk membantu dan mendukung seluruh sumber daya manusia aparatur sipil Negara untuk merealisasikan seluruh potensi mereka sebagai pegawai pemerintah dan sebagai warga Negara. Karena kesuksesan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional sangat bergantung pada aparatur sipil Negara dimana aparatur sipil Negara memegang peranan penting dan sangat menentukan pelaksanaan pemerintah yang merumuskan kebijaksanaan Negara dalam rangka melancarkan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dimana dalam setiap tugas dan fungsinya meski berbeda – beda namun tetap bertujuan mensukseskan pembangunan nasional.

Maka dalam rangka mensukseskan pelaksanaan pembangunan diperlukan aparatur yang profesional untuk dapat meningkatkan suatu kualitas kerja. Peningkatan profesionalisme kerja aparatur harus dapat dilaksanakan dan diwujudkan secara maksimal dan optimal, agar dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur sipil Negara menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Seorang aparatur harus memiliki profesionalisme dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah:

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu, memberikan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (Good Governance)
3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan

eksternal organisasi.

4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa dicegah dan ditolak lagi.

Aparatur yang profesional juga harus memiliki karakteristik yang baik, yaitu :

1. Optimisme, ialah kemampuan untuk menangani situasi moral yang penuh dengan ambisius dan merasa yakin mampu mengatasinya dengan baik
2. Keberanian (courage), adalah kemampuan untuk membuat keputusan dan melakukan tindakan dalam situasi sulit dan tidak menentu secara tepat dan berhasil
3. Kejujuran (fairness tempered by charity), ialah kemampuan untuk mempertahankan nilai-nilai kebenaran dan keadilan demi kepentingan masyarakat.

Sinamo yang dikutip oleh Sritomo Wignjosoebroto (dalam naptika dan septianti, 2023) dalam seminar "Perspektif Pembangunan Daya Saing Global Tenaga Kerja Profesional", mengemukakan bahwa karakteristik seorang profesional adalah sebagai berikut:

1. Sikap Selalu Memberi yang Terbaik
2. Orientasi Memuaskan Pelanggan
3. Sikap Kerja Penuh Antusiasme dan Vitalitas
4. Budaya Belajar Sepanjang Hayat
5. Sikap Pengabdian Pada Nilai-nilai Profesi
6. Hubungan Cinta dengan Profesinya

7. Sikap Melayani yang Altruistik
8. Kompetensi Tinggi Berorientasi Kesempurnaan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat dengan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sinambela (2008) menjelaskan arti pelayanan publik yaitu pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik bertugas dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Mengartikan pelayanan publik tidak jauh berbeda dengan pelayanan pada sektor swasta. Perbedaannya pada sektor swasta pelayanan menjadi faktor utama dalam keberhasilan usaha terkait dengan tuntutan persaingan yang dihadapi. Seperti pada bank-bank, hotel, rumah makan, toko, dan perusahaan-perusahaan swasta lainnya, jika mereka tidak menekankan pada kualitas pelayanan maka usaha mereka akan tergerus oleh persaingan dengan usaha-usaha lain. Sedangkan untuk kantor publik, baik atau buruknya pelayanan tidak akan menyebabkan hilangnya atau tergerusnya organisasi namun akan menjadi penilaian bagi kinerja pemerintah. Oleh karena imbas dari pelayanan publik pada kinerja pemerintah, maka pemerintah menetapkan undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang

pelayanan publik. Dengan dasar hukum ini, diharapkan akan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan sebaik mungkin.

Secara umum, pelayanan adalah proses pemberian barang atau jasa kepada pelanggan. Sedangkan pelayanan publik menurut UU No 25 tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakekat pelayanan publik menurut LAN (2004) adalah pemenuhan pelayanan kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut pengertian tersebut, tujuan pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa atau pelayanan administratif. Sehingga dapat disimpulkan, pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan barang dan jasa atau pelayanan administratif yang diperlukan masyarakat dari pemerintah penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

2.2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti status kewarganegaraan (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian), 8 sertifikat kompetensi

- (SIM), kepemilikan atas suatu barang (STNK, BPKB, IMB, Paspor), dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan atas barang yang digunakan oleh publik seperti jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
 3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan atas jasa yang dibutuhkan publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, jasa transportasi, pos, dan sebagainya.

Menurut UU No. 25 tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: pelaksana pelayanan, pengelola pengaduan masyarakat, pengelola informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” . sedangkan Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang undang tentang pelayanan publik adalah ; (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, (c) terpenuhinya

penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”

Mahmudi (dalam kamarudin, 2013) mengemukakan bahwa selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain: (a) kesederhanaan prosedur, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi produk pelayanan publik, (e) kelengkapan sarana dan prasarana, (f) keamanan, (g) tanggungjawab, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, (j) kenyamanan.

Kemudian pada Pasal 4 menyebutkan bahwa “Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: (1) Kepentingan umum; (2) Kepastian hukum; (3) Kesamaan hak; (4) Keseimbangan hak dan kewajiban; (5) Keprofesionalan; (6) Partisipatif; (7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (8) Keterbukaan; (9) Akuntabilitas; (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (11) Responsivitas; (12) Ketepatan waktu; dan (13) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”. Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan Publik sebagai penyelenggara pelayanan dalam hal ini Aparatur Sipil Negara dapat bersikap profesional sesuai dengan amanat Undang- undang nomor 25 tahun 2009

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah persepsi penerima layanan atas keunggulan suatu pelayanan (Parasuraman, dalam Meilina 2017). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan

konsumen dengan persepsi mereka atas kinerja produk atau organisasi (Bebko dalam Rudyanto, 2012). Pelayanan publik merupakan fungsi dari aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat (Meilina, 2017). Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat sekaligus menunjukkan sejauhmana pula negara telah menjalankan perannya sesuai tujuan pendiriannya (Arisman, 2013).

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, dasar yang digunakan adalah standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Standar tersebut menjadi ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan. Standar tersebut meliputi:

1. Prosedur pelayanan, berupa aturan baku yang harus diketahui secara jelas bagi pemberi dan penerima layanan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan
3. Biaya pelayanan, ditetapkan dalam proses pemberian layanan termasuk rinciannya dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan mengacu peraturan perundang-undangan
4. Produk pelayanan, hasil yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana, fasilitas yang secara memadai perlu disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.5 Tantangan dan Kendala Pelaksanaan pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan dan kendala (LAN, 2009) yang berasal dari karakteristik pengelolaan pelayanan publik oleh pemerintah dan dari faktor-faktor pendukung pelayanan itu sendiri.

Kendala- kendala tersebut antara lain:

1. Output atau kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sulit untuk diukur
2. Pelayanan publik memiliki ketidakpastian tinggi dalam teknologi produksi sehingga sulit menentukan hubungan antara input dan output
3. Pelayanan publik tidak mengenal bottom line, dengan kata lain walaupun kinerjanya buruk tidak ada ancaman kebangkrutan
4. Sering mengalami masalah internal seperti pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat
5. Kelemahan lembaga, sumber daya manusia, dan kepemimpinan

Selain kendala-kendala diatas, pelaksanaan pelayanan publik juga menghadapi tantangan-tantangan sebagai berikut:

1. Perkembangan objek pelayanan: era globalisasi mendorong perkembangan objek pelayanan yang awalnya terbatas pada masyarakat nasional menjadi lingkup internasional, sehingga perlu peningkatan

kemampuan pegawai, sarana, prasarana, maupun teknologi

2. Masyarakat semakin kritis, mereka semakin memahami hak-hak mereka dan mampu menyuarakan tuntutan serta keluhan atas kualitas pelayanan publik.
3. Distorsi otonomi daerah, seharusnya otonomi daerah lebih mendukung peningkatan pelayanan publik karena jalur birokrasi lebih ringkas, namun ada kecenderungan terjadinya fragmentasi pelayanan publik antar daerah.

Kendala dan tantangan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan prinsip partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara pemerintah dan masyarakat. Upaya-upaya memenuhi tuntutan tersebut serta untuk peningkatan pelayanan publik tidak cukup hanya dengan peraturan perundang-undangan. Satu hal yang lebih penting adalah mengubah mindset pegawai untuk memiliki perilaku dengan budaya pelayanan yang baik sehingga dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan tidak ada unsur paksaan. Salah satu budaya yang perlu dikembangkan dalam organisasi adalah perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behaviour*).

2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.3.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pertama kali dipopulerkan oleh Denis Organ pada tahun 1988 kemudian dikembangkan oleh tokoh-tokoh lainnya. Menurut Organ (dalam Rostiawati, 2022) OCB adalah perilaku individu

yang bersifat bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dalam organisasi melainkan sebagai pilihan personal.

Newstrom dan Devis (dalam Rostiawati, 2022) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pegawai sebagai anggota organisasi terlibat dalam kerja membantu orang lain, seperti menjadi relawan dalam upaya membantu pekerjaan khusus secara sukarela, berbagi waktu dan sumberdaya, dan secara proaktif bekerjasama dengan orang lain. Pegawai yang memiliki kewarganegaraan organisasi juga diharapkan untuk dapat menggunakan bakat dan energi sepenuhnya untuk membantu mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Selain itu Griffin dan Moorhead (2014) mengatakan OCB mengacu pada perilaku seorang individu yang memberikan dampak positif kepada organisasinya.

Sedangkan McShane dan Glinow (2010) menyatakan *organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang terlibat dalam berbagai bentuk kerjasama dan menolong orang lain dalam organisasi yang mendukung konteks sosial dan kontek psikological organisasi. Dengan kata lain organisasi membutuhkan kinerja kontekstual bersama dengan kinerja tugas. *Organization Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk Kerjasama yang dapat menolong organisasi, dapat mendukung citra publik organisasi, mengambil Tindakan diskresi untuk membantu organisasi menghindari potensi masalah, menawarkan ide-ide luar

biasa yang diperlukan untuk pekerjaan sendiri, bertindak secara sukarela mendukung organisasi, dan menjaga perkembangan organisasi.

Dari definisi -definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah Perilaku pegawai yang secara sukarela bersedia melakukan pekerjaan diluar tugasnya tanpa mendapat reward secara langsung untuk mendukung kepentingan Organisasi dalam mencapai tujuannya.

2.3.2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ (dalam Meilina, 2017) ada lima dimensi utama OCB sebagai berikut:

1. *Altruism*: Perilaku sukarela atau tanpa paksaan untuk membantu pegawai lain menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasi
2. *Civic Virtue*: perilaku sukarela untuk mendukung dan berpartisipasi pada fungsi-fungsi, kebijakan, kegiatan, dan keadaan organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah
3. *Conscientiousness*: perilaku sukarela untuk bertindak dengan kinerja dan prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
4. *Courtesy*: perilaku sukarela untuk meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain
5. *Sportmanship*: perilaku sukarela untuk tidak membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel, mencegah terjadinya konflik, dan selalu menjaga nama baik organisasi

Aldag dan Resckhe (dalam Darto, 2014) mengemukakan skala untuk mengukur *Organizational Citizenship Behavior* dikenal dengan Skala Morison. Skala ini merupakan salah satu dari beberapa skala pengukuran *OCB* yang telah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik. Indikator untuk mengukur kelima dimensi *OCB* dalam Skala Morison adalah sebagai berikut (Meilina, 2017):

1. Dimensi *Altruism* (perilaku membantu pegawai lain) :
 - a. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat
 - b. Membantu rekan yang pekerjaannya overload atau berlebih
 - c. Membantu proses orientasi pegawai baru tanpa diminta
 - d. Membantu mengerjakan tugas rekan yang tidak masuk
 - e. Meluangkan waktu membantu rekan yang mengalami permasalahan pekerjaan
 - f. Menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta
 - g. Membantu rekan di luar departemen/bagian ketika mengalami permasalahan
 - h. Membantu pelanggan atau tamu yang membutuhkan bantuan
2. Dimensi *Conscientiousness* (perilaku melebihi prasyarat minimal)
 - a. Tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai
 - b. Tepat waktu setiap hari tidak peduli musim ataupun lalu lintas dan sebagainya
 - c. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon

- d. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan
 - e. Datang segera jika dibutuhkan
 - f. Tidak mengambil kelebihan waktu cuti, walaupun memiliki ekstra enam hari
3. *Dimensi Sportmanship* (pantang membuat isu yang merusak)
- a. Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi
 - b. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu
 - c. Tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya
4. *Dimensi Civic Virtue* (keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi)
- a. Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu kemajuan organisasi
 - b. Menghadiri pertemuan-pertemuan yang penting bagi organisasi
 - c. Membantu mengatur kebersamaan antar bagian atau departemen
5. *Dimensi Courtesy* (meringankan masalah-masalah berkaitan pekerjaan orang lain dengan menguasai informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi)
- a. Mengikuti perubahan-perubahan perkembangan dalam organisasi dan perkembangan
 - b. Membaca dan mengikuti serta menjaga informasi-informasi organisasi
 - c. Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi

Badruzaman (2012) mengukur kelima dimensi OCB dengan indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Altruism*:
 - a. Membantu orang tertentu
 - b. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk
 - c. Meluangkan waktu membantu orang lain
 - d. Membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload
2. Dimensi *Conscientiousness*:
 - a. Kehadiran
 - b. Kepatuhan terhadap aturan
 - c. Tepat waktu
3. Dimensi *Sportmanship*:
 - a. Toleransi tanpa mengeluh
 - b. Tidak membesar-besarkan masalah
 - c. Tidak mengumpat atas aktivitas yang dilakukan
4. Dimensi *Civic Virtue*:
 - a. Perhatian terhadap organisasi
 - b. Perhatian terhadap pertemuan-pertemuan penting
 - c. Membantu mengatur kebersamaan secara departemental
 - d. Mengikuti perubahan dalam organisasi
 - e. Mengikuti perkembangan dalam organisasi
5. Dimensi *Courtesy*:
 - a. Kerjasama dalam tim

- b. Membantu pekerjaan teman yang sibuk
- c. Memberikan toleransi dalam bekerja

Dimensi-dimensi OCB tersebut, menyimpulkan inti dari bentuk OCB adalah kepatuhan pada peraturan dan nilai-nilai perusahaan, loyalitas dengan menjaga dan membela nama baik perusahaan, serta partisipasi aktif untuk perubahan organisasi yang lebih baik

2.3.3. Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB)

McKenzie dan Podsakoff (dalam Rudyanto, 2012) menjelaskan bahwa OCB dapat bermanfaat bagi efektivitas organisasi. Jika dikaitkan dengan pelayanan publik, secara tidak langsung OCB juga bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai berikut (Meilina, 2017) :

1. Melalui OCB produktivitas rekan kerja akan meningkat.

Adanya toleransi dan saling menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, akan tercipta budaya best practice (contoh yang baik) dan kebersamaan. Budaya baik tersebut akan terbawa dalam memberikan pelayanan prima dan kerelaan membantu dan memperhatikan masyarakat penerima layanan

2. Melalui OCB produktivitas pimpinan akan meningkat.

Perilaku civic virtue atau keterlibatan penuh dalam fungsi-fungsi organisasi akan membantu pimpinan mendapatkan umpan balik dari pegawai dalam meningkatkan efektivitas unit kerja. Masalah masalah dalam organisasi akan cepat terselesaikan tanpa mengganggu kegiatan organisasi khususnya kegiatan pelayanan

3. Melalui OCB penggunaan sumber daya organisasional dapat diefisienkan untuk tujuan yang lebih produktif.

Dengan saling membantu, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat sehingga lebih banyak waktu untuk kegiatan-kegiatan yang lebih produktif serta dalam berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. OCB membantu koordinasi antar kelompok.

Budaya saling membantu antar rekan kerja, mempercepat pertukaran informasi serta mengurangi konflik antar individu. Pegawai akan menguasai informasi yang diperlukan sehingga lebih kompeten dalam memberikan pelayanan publik

5. OCB membantu organisasi menarik dan mempertahankan pegawai terbaik.

Perilaku saling membantu dapat menjadi perekat yang memperkuat kebersamaan antar rekan kerja. Tidak ada persaingan yang tidak sehat dan organisasi dirasakan sebagai tempat kerja yang menarik. Solidaritas antar pegawai menjadi kekuatan konstruktif bagi organisasi yang menumbuhkan loyalitas dan komitmen pegawai pada organisasi, termasuk komitmen untuk memberikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

6. Stabilitas kinerja organisasi dapat meningkat dengan OCB.

Pegawai yang memiliki conscientiousness atau perilaku melebihi prasyarat minimal cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten. Termasuk kinerja pelayanan public.

7. Melalui OCB organisasi lebih mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Budaya OCB mendorong pertukaran informasi antar pegawai. Pegawai yang mengetahui informasi tentang perubahan di lingkungan yang mempengaruhi organisasi, dengan sukarela menyebarkan informasi dan memberi saran responsif serta adaptif atas perubahan tersebut bagi organisasi. Perilaku *conscientiousness* akan bersedia mengambil tanggung jawab mempelajari keahlian dan kompetensi baru demi perubahan organisasi. Hal ini semakin menambah kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan metode atau pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2021:18) metode penelitian kualitatif merupakan suatu teknik penelitian yang digunakan dalam melihat objek penelitian untuk mendapatkan informasi secara utuh, khususnya informasi yang mengandung makna dimana peneliti merupakan instrumen kunci dalam pandangan metodologi ini. Deskriptif, di sisi lain bertujuan untuk menyelidiki atau mengklarifikasi realitas, gejala, atau fenomena sosial yang ada. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berhubungan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif tidak mempersoalkan hubungan antar variabel yang ada karena tidak ingin menarik kesimpulan yang menimbulkan suatu gejala dan fenomena. Rusmini dalam (Islamiyah, 2022:85-86). Sejalan dengan Hardani et al., (2020:54) yang memaparkan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gejala, fakta, atau peristiwa tentang ciri-ciri populasi atau wilayah tertentu secara sistematis dan akurat disebut penelitian deskriptif. Biasanya tidak perlu mencari atau menjelaskan keterkaitan atau menguji hipotesis dalam penelitian deskriptif.

Metode penelitian kualitatif dapat disebut sebagai metode penelitian naturalistic, karena penelitian dilakukan sesuai dengan kondisi lapangan (*natural setting*) karena data penelitian yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat

kualitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan traingulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil dari penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017).

Sedangkan studi kasus adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif mengenai unit sosial tertentu, meliputi individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. Dalam penelitian studi kasus akan dilakukan penggalian data secara mendalam dan menganalisis secara intensif interaksi faktor-faktor yang terlibat di dalamnya (Hardani et al., 2020:62-63). Sejalan dengan pendapat Yin dalam (Rosyada, 2020:63) penelitian studi kasus adalah penelitian empiris yang menyelidiki fenomena tunggal yang terjadi dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak dapat dipastikan secara jelas dan kongkrit, dengan tinjauan yang komprehensif dan berbagai disiplin ilmu, penelitian studi kasus merupakan penelitian empiris yang hanya berfokus pada satu fenomena dan terjadi dalam kehidupan nyata.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Dikarenakan, yang pertama untuk menganalisa bagaimana Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang dengan adanya Penerapan Organizational Citizenship Behavior. yang dilakukan oleh ASN di kecamatan Banyubiru. kedua, saya bekerja dikantor kecamatan Banyubiru kabupaten Semarang, sehingga nanti dapat memudahkan untuk melakukan penelitian.

3.3. Penentuan Informan

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugianto dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah: "Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti". (Sugiyono,2012) Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Subjek penelitian adalah orang yang dapat memahami dan menguasai secara valid dapat memberikan data atau informasi sekaligus bahan sesuai dengan yang di teliti. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah merupakan ASN di kecamatan banyubiru yang terlibat langsung dalam pelayanan publik yaitu :

1. Pimpinan dan Sekretaris : 2 orang
2. Kepala Seksi : 4 Orang
3. staf pelaksana : 5 Orang

3.4. Sumber Data

Ada dua macam sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data

kepada pengumpul data atau peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data primer dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari opini informan yang diteliti, berupa jawaban dari wawancara, hasil observasi terhadap objek yang diteliti dan hasil pengujian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua. Sumber datanya yaitu dari dokumen-dokumen tertulis, buku-buku teks, jurnal, artikel, majalah, dan berbagai hasil pembicaraan lain yang berfungsi untuk mendukung sumber objek dan objek primer (Prastowo, 2012).

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi maksudnya yaitu akan dilakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis pada gejala yang tampak saat penelitian untuk mendukung didapatkannya hasil dari pengamatan penelitian (Sugiyono, 2017). Bagian terpenting yaitu pada proses-proses mengamati dan mengingat setiap kejadian atau data yang diperlukan dalam penelitian.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan wawancara yaitu membangun makna dalam suatu topik tertentu dengan bertemunya dua orang atau lebih

yang saling bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab (Sugiyono, 2017). Pada wawancara kualitatif, peneliti melaksanakan wawancara secara langsung dengan narasumber atau informan, wawancara melalui telepon, ataupun wawancara secara terarah dengan enam sampai delapan orang yang diwawancarai. Wawancara tersebut melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan umumnya terbuka yang dimaksudkan untuk mendapatkan pandangan dan pendapat dari para narasumber (Creswell, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan wawancara secara langsung kepada narasumber atau informan dengan menggunakan pertanyaan yang sistematis, jelas dan diarahkan sesuai masalah penelitian, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang benar dan akurat. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan interview para informan melalui serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mendapat data mengenai penerapan *Organizational Citizenship Behavior* menuju Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang

Adapun kisi kisi pertanyaan dalam sesi wawancara mendalam yang akan dilakukan adalah sebagaimana berikut :

Tabel 3. 1 Instrumen Wawancara Penelitian

No.	Variabel	Instrumen Pertanyaan
1.	<i>Organisation Citizenship Behavior</i>	
	<i>Altruism,</i>	1) Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan 2) Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir
	<i>Constiousness,</i>	1) Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya 2) Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan.
	<i>Sportsmanship,</i>	1) Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai 2) Tetap Melaksanakan Tugas walaupun TPP terkadang terlambat pencairannya
	<i>Civic Virtue,</i>	1) Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi 2) Pulang Lebih akhir jika pekerjaan belum selesai
	<i>Courtesy,</i>	1) Melaksanakan Hasil Keputusan Rapat 2) Tidak mempertajam perbedaan pendapat di luar ruang rapat
2.	<i>Profesionalisme ASN</i>	
	Kompetensi	1) Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan 2) Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.
	Efektifitas	1) Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan 2) Kecepatan dalam melaksanakan Pekerjaan
	Efisiensi	1) Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. 2) Tidak menunda- nunda pekerjaan.
	Tanggungjawab	1) Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan 2) Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu.

Sumber : Analisis, 2024

c. Dokumentasi

Penelitian kualitatif dapat menyumbangkan perincian yang memungkinkan evolusi teori yang lebih solid. Catatan lapangan yang diambil selama proses ini akan meningkatkan nilai yang didapatkan menjadi lebih banyak, termasuk catatan tentang nada suara, ekspresi wajah, dan interaksi. Catatan tersebut menambahkan banyak kontekstual, informasi pendukung yang relevan dengan analisis, evaluasi, dan interpretasi orang yang diwawancarai. Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode pengamatan /observasi dan wawancara.

3.6. Teknik Analisis

Setelah semua data dari lapangan dikumpulkan dengan menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan, data kemudian diproses dan dianalisis secara interaktif. Melalui analisis data itulah sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesa. Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan pengurutan data menjadi pola, kategori, dan suatu uraian dasar (J.Moleong, 2014).

Proses analisis data dalam penelitian ini sesuai dengan langkah-langkah dari model Teknik analisis data interaktif menurut (J.Moleong, 2014). Analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri atas empat alur kegiatan yang

terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Pengumpulan Data. Pada tahap awal peneliti mengumpulkan data yang diperlukan untuk mendukung proses penelitian. Data dihasilkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan yang telah ditranskrip sedemikian rupa sehingga mudah dipahami. Semua hasil perolehan data tersebut kemudian disimpan dalam arsip dan dicetak untuk memudahkan proses analisis.
2. Reduksi Data, merupakan suatu proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Atau dengan kata lain, reduksi data yaitu menarik kesimpulan final dan membuktikan hasil penelitian dengan panajaman, penggolongan, pengarahannya, pembuangan hal yang tidak perlu, dan melakukan pengorganisasian terhadap data yang diperoleh. Selama penelitian kualitatif berlangsung, proses reduksi data ini dilakukan secara terus – menerus. Proses ini dilakukan mulai saat pengumpulan data sampai dengan penelitian di lapangan berakhir dan laporan akhir sudah tersusun lengkap. Temuan merupakan tujuan utama dari penelitian kualitatif. Pada proses mereduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan penelitian yang akan dicapai. Oleh karena itu, jika selama penelitian ini peneliti menemukan segala sesuatu yang dilihat unik, asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, justru inilah yang harus dijadikan perhatian dalam mereduksi data (Sugiyono, 2018).

3. **Penyajian Data.** Penyajian data merupakan sekumpulan susunan informasi yang kemungkinan dapat memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Ketepatan dalam penyajian data merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa teks naratif, selain itu juga bisa berupa matriks, grafik, jaringan, bagan, dan sebagainya. Tujuan dari penyajian data adalah untuk memastikan bahwa data yang telah melewati proses reduksi telah dimasukkan dalam kategori sesuai dengan yang telah ditentukan, dan untuk memastikan data telah lengkap sehingga data yang diperoleh dianggap sepenuhnya mampu menjawab setiap kategori yang dibuat dalam penelitian ini. Jika ada satu tujuan yang tidak terpenuhi maka proses akan kembali ke reduksi data. Namun jika data tersebut diyakini telah mencakup seluruh tujuan penelitian maka peneliti bisa melanjutkan ke tahap berikutnya.
4. **Membuat Kesimpulan / Verifikasi.** Proses analisis data pada penelitian ini akan selesai ketika semua data yang diperoleh telah disusun dan mampu memberikan jawaban yang tepat dan jelas tentang focus masalah penelitian. Namun jika selama proses terakhir ini masih belum sepenuhnya menjawab pertanyaan penelitian atau masih belum jelas, maka proses analisis akan diulang Kembali. Penelitian kualitatif menghasilkan kesimpulan yang berupa penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa gambaran ataupun deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas menjadi jelas sesudah dilakukan penyelidikan, dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun teori atau hipotesis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Pengumpulan Data

Data yang diperoleh merupakan data dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan ASN di kecamatan banyubiru yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Berikut adalah data informan yang peneliti peroleh adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Data Informan

No.	Responden	Jenis kelamin	Umur	Pendidikan	Jabatan
1.	R1	Laki -laki	57 Tahun	S1 Hukum	Camat
2.	R2	Perempuan	57 Tahun	S1 Ekonomi	Sekretaris Kecamatan
3.	R3	Perempuan	57 tahun	S1 Sospol	Kasi Tata Pemerintahan
4.	R4	Perempuan	56 tahun	S1 Hukum	Kasi trantibum
5.	R5	Perempuan	52 tahun	S1 Keperawatan	Kasi Kesra
6.	R6	Perempuan	40 tahun	S1 komunikasi	Kasi PPMD
7.	R7	Laki-laki	54 tahun	S1 Manajemen	Staf adm umum Tapem
8.	R8	Laki-laki	52 tahun	S1 Manajemen	Staf Pengelola data PPMD
9.	R9	Laki-laki	56 Tahun	S1 manajemen	Staf Pengelola Data Kesra
10.	R10	Laki-laki	29 tahun	D3 manajemen	Arsiparis
11	R11	Perempuan	25 tahun	D3 Komputer	Operator KTP

Sumber : Analisa, 2024

Tabel deskripsi informan 4.1 *menunjukkan* bahwa informan merupakan Camat yang merupakan Kepala Perangkat Daerah sekaligus Penanggungjawab Kecamatan Banyubiru, Sekretaris Kecamatan sebagai koordinator pelayanan

Publik, Kepala Seksi yang menangani pelayanan dibidangnya masing-masing serta staf pelaksana yang melaksanakan pelayanan publik di kecamatan Banyubiru kabupaten Semarang. Informan adalah laki laki dan perempuan dengan usia diatas 25 tahun; memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu pendidikan terendah adalah D3 komputer, D3 manajemen, disusul S1 Hukum, S1 Ekonomi, S1 Komunikasi, S1 sospol, dan S1 Ners.. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing masing informan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup baik untuk menjawab pertanyaan terkait tentang OCB dan Profesionalitas ASN.

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, diuraikan mengenai hasil observasi, hasil wawancara, hasil penelitian, dan pembahasan dari penelitian yaitu penerapan *Organizational Citizenship behavior* di kecamatan banyubiru dan faktor – faktor yang menunjang profesionalisme ASN. Fokus penelitian ini adalah mengenai bagaimana penerapan *organizational citizenship behavior*, faktor apa saja yang mempengaruhi dan strategi yang dilakukan kecamatan banyubiru dalam meningkatkan *OCB* di kalangan ASN kecamatan Banyubiru. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang dengan mencari informan yang memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Dalam mencari dan mengumpulkan informasi mengenai penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan studi pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan informasi mengenai penerapan *OCB*, faktor apa saja yang mempengaruhi dan strategi yang dilakukan maka responden adalah Aparatur Sipil Negara di kantor Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Pada tahapan Analisa yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan yang

digunakan untuk wawancara kepada para informan sebagai pengumpulan data, yang kemudian dianalisis dan direduksi untuk mengetahui bagaimana informasi yang diberikan oleh informan, penelitian melakukan beberapa tahapan yaitu wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai Organizational Citizenship Behavior, dan Profesionalisme ASN

Adapun jawaban masing masing responden adalah sebagaimana table 4.2.

berikut :

Tabel 4. 2 Rekapitulasi dan Jawaban Responden

Responden	No.	Variabel	Instrumen dan Jawaban
R1	1.	<i>Organisation Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Agar target kinerja organisasi segera tercapai 2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Ya mau, karena Organisasi harus memberdayakan semua ASN supaya semua kegiatan dapat berjalan lancar sesuai tujuan.
		<i>Constiousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Ya bersedia, karena Organisasi mempunyai tujuan yang ditentukan sehingga setiap ASN harus bersedia saling membantu untuk mencapai tujuan organisasi. 2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan. Bersedia, Agar kegiatan terlaksana sesuai target yang ditentukan.
		<i>Sportsmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Ya, karena kualitas pekerjaan harus diutamakan, maka ASN harus bekerja sebaik-baiknya. 2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya.

			ya, kita tetap melaksanakan tugas untuk demi menjaga keberlangsungan dan keberadaan organisasi tetap ada.
		<i>Civic Virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Bersedia, karena Peraturan yang menjadi payung hukum dalam menjalankan organisasi. 2. Pulang Lebih akhir jika pekerjaan belum selesai Bersedia, Selain merupakan kewajiban sebagai anggota organisasi, agar target kinerja ASN di organisasi dapat tercapai.
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Hasil Keputusan Rapat. Ya, karena Keputusan rapat merupakan dasar atas tindak lanjut suatu program atau kegiatan. 2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat di luar ruang rapat. Ya, saya tidak akan mempermasalahkan perbedaan pendapat di luar forum karena Asas musyawarah mufakat perlu diterapkan dalam organisasi, butir pengamalannya salah satunya menghargai pendapat orang lain, sehingga organisasi berjalan bukan kehendak seseorang.
		2. Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Adanya SOP agar pelayanan jelas dan terukur. SOP di dapat dari peraturan yang ditetapkan dan dari pengalaman yang terjadi diorganisasi 2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Perlu, Agar pelayanan lebih cepat, tepat dan akurat. Ketrampilan di dapat dari bimtek, arahan pimpinan dan pengalaman bekerja.
		Efektifitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, namun terkadang ada yang tidak teliti ketika pelayanan banyak dan terburu-buru untuk menyelesaikannya. Agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pengguna layanan atau masyarakat 2. Kecepatan dalam melaksanakan Pekerjaan Ya, mereka berusaha untuk segera

			menyelesaikan pekerjaan Agar pengguna layanan/masyarakat tidak kecewa lama menunggu dan segera beralih dengan kegiatan yang lain.
		Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Agar pelayanan berkualitas 2. Tidak menunda- nunda pekerjaan. Tidak, Menunda pekerjaan sama halnya dengan menumpuk pekerjaan dan setiap hari akan berganti dengan pekerjaan lain.
		Tanggungjawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan Ya, Merupakan komitmen ASN dan integritas ASN 2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Harus, Agar target-target pekerjaan yang telah ditentukan oleh peraturan, organisasi dan atau dari pimpinan tercapai sesuai jadwal yang telah ditentukan
R2	1	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Karena tugas setiap anggota ASN pada hakekatnya adalah tugas organisasi 2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, Karena demi membantu keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan
		<i>Constiousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Bersedia, karena sebagai ASN yang mempunyai loyalitas terhadap oganiiasi akan mentaati dan menjalankan perintah atasan / pimpinannya 2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan. Bersedia, Karena ikut merasa memiliki kepada organisasi , sehingga akan melakukan apa saja untuk selesainya tugas organisasi.
		<i>Sportsmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai

			<p>Ya, karena pada hakekatnya baik dan buruknya sebuah organisasi tergantung kinerja semua anggota organisasi / ASN</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya</p> <p>Ya, karena tanggung jawab organisasi merupakan tanggung jawab semua Anggota organisasi / ASN</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi</p> <p>Ya, karena merupakan sebuah komitmen dan resiko sebagai anggota Organisasi / ASN untuk mematuhi perubahan peraturan yang ada.</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai.</p> <p>Bersedia, Sudah merupakan tanggung jawab setiap Anggota Organisasi / ASN untuk menyelesaikan pekerjaannya.</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat</p> <p>Bersedia, Forum rapat merupakan forum resmi dalam pengambilan Keputusan / mufakat seluruh anggota Organisasi / ASN dan hasilnya merupakan ketentuan yang harus ditaati bersama</p> <p>2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat.</p> <p>Ya, karena Sesama Anggota mempunyai hak yang sama (hak menyampaikan pendapat)</p>
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<p>1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan.</p> <p>Ya, SOP merupakan dasar bagi seluruh Anggota Organisasi / ASN dalam memberikan pelayanan dan bisa menghasilkan sebuah kepuasan bagi pemohon pelayanan.</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Ya, Dalam melayani kita wajib memiliki ketrampilan khusus agar bisa memberikan pelayanan yang sebaik baiknya (belajar / membaca buku buku / referensi) tentang pelayanan</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan.</p> <p>Ya, Kecermatan harus dimiliki setiap Anggota Organisasi / ASN setiap</p>

			<p>melaksanakan tugas sehingga hasilnya sesuai yang diharapkan</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Ya, Supaya pekerjaan yang diberikan bisa selesai sesuai jadwal waktu yang diberikan / tidak menunda pekerjaan</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.</p> <p>Ya, Agar tidak terjadi kesalahan dan mengganggu pekerjaan lainnya.</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan.</p> <p>Tidak, Karena sekali pekerjaan tidak selesai pada waktunya akan datang tugas / pekerjaan lainnya</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan.</p> <p>Ya, karena Kesungguhan dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu wujud tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan</p> <p>2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu.</p> <p>Tidak, terkadang ada beberapa ASN yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya karena kurangnya informasi dan kepentingan pribadi.</p>
hambatR3	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan</p> <p>Bersedia, Untuk menumbuhkan jiwa kebersamaan dan menumbuhkan persatuan dalam satu kantor</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir</p> <p>Bersedia, Karena bisa jadi pekerjaan tersebut harus tersaji waktu itu dan hasil pekerjaan itu akan membawa nama bagi kantor tempat bekerja bukan pada nama individu yang sedang tidak hadir</p>
		<i>Consciousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya</p> <p>Bersedia, setelah semua pekerjaan saya selesai karena prioritas adalah tanggungjawab saya lebih dulu</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan</p>

			Kadang-kadang, karena waktu kita tidak hanya untuk pekerjaan tetapi juga untuk keluarga.
		<i>Sportsmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dengan sarana dan prasarana yang ada. 2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya karena sudah karena sudah menjadi konsekuensi untuk melaksanakan pekerjaan dan kewajiban kita sebagai ASN
		<i>Civic Virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Ya, kita harus mematuhi perubahan aturan yang berlaku, apalagi ASN 2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Kadang-kadang, kalau bisa dikerjakan besok ya diselesaikan besok.
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Bersedia, Tuntutan kerja merupakan kewajiban yang menjadi tanggung jawab anggota ASN 2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Ya, Selain etika, menghargai orang lain adalah salah satu sikap pribadi yang mencerminkan kepribadian seseorang
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Semua pekerjaan memiliki SOP dan pelaku kerja harus melakukan pekerjaan sesuai SOP, SOP bisa didapat dari dasar hukum, petunjuk atasan, atau mungkin sudah tercantum dalam setiap ruang kantor 2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam melayani perlu trampil dan cekatan untuk membantu penyelesaian pekerjaan dan masing masing orang memiliki seni masing masing dalam menjalankan pekerjaannya, ketrampilan tsb dapat dipelajari dari pengalaman maupun bintek atau evaluasi kerja berkala

		Efektifitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Sebagian besar, karena ketelitian merupakan unsur sempurna pekerjaan 2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan Sebagian besar, namun ada juga yang lambat karena skill yang dimiliki terbatas.
		Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Agar pengguna layanan tidak terlalu lama menunggu. 2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. Tidak pernah, karena Hasil kerja Akan memberi efek kepada unsur lain yang mungkin bergantung pada hasil kerja tsb
		Tanggungjawab	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Sebagian besar, karena Sudah seharusnya semua pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena pekerjaan bukan mainan 2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Sebagian besar, tetapi juga ada yang tidak melakukan pekerjaannya tepat waktu karena tidak mau bekerja melebihi jam kerja.
R4	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Untuk kelancaran tugas secara keseluruhan dan atas nama instansi yang bersangkutan sehingga tidak terkendala dalam pelayanannya. 2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, Karena untuk penyelesaian tugas dan tanggungjawab yang harus segera dilaporkan/dilaksanakan sehingga tidak harus menunggu yang bersangkutan hadir karena keharusan pekerjaan tersebut harus segera terselesaikan.
		<i>Constiousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Bersedia, Karena pekerjaan tersebut secara tanggungjawab untuk organisasi dan kepentingan organisasi sehingga dengan sukarela mau membantu menyelesaikan tugas bersama/ organisasi. 2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang

			<p>ditetapkan</p> <p>Bersedia, Karena kita dituntut untuk dan bertanggungjawab atas tugas organisasi yang harus segera diselesaikan untuk dan atas nama organisasi buka perseorangan</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya bersedia, Karena ini wujud dari kesungguhan ASN melaksanakan tugas-tugasnya dalam situasi dan kondisi apapun harus siap untuk kerja. 2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, Apapun alasan dari organisasi sebagai ASN tidak menolak tugasnya walaupun ada hambatan –hambatan harus tetap menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai ASN
		<i>Civic Virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Ya, Sebagai ASN harus mengikuti dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku bagi semua ASN. 2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Tergantung situasi, klo tidak mendesak bisa dikerjakan besok, karena kita juga punya keperluan di luar jam kantor.
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Bersedia, Keputusan atau hasil rapat adalah keputusan bersama yang sudah disepakati dan harus dilaksanakan 2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Tidak, Menghargai pendapat orang lain itu wajib dan hak bagi asn baik secara pribadi maupun organisasi untuk menjaga keharmonisan dalam situasi bekerja
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, wawasan SOP karena menyangkut tupoksi yang berkaitan dengan bidang tugas dan kegiatan yang harus dilaksanakan dan diselesaikan . SOP tersebut didapatkan dari organisasinya

			<p>sehingga SOP benar-benar harus dijalankan sesuai bidang tugasnya.</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan Perlu, Ketrampilan didapatkan dari pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. ASN perlu memiliki ketelitian supaya ASN benar-benar cermat dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan menghindari kesalahan-kesalahan dalam menjalankan tugasnya</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. ASN perlu memiliki kecepatan sesuai waktu yang telah ditentukan sehingga ada ketepatan waktu.</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. diperlukan cepat dan tepat waktu supaya semua pekerjaan bisa terselesaikan tanpa ada pekerjaan lain yang tertunda.</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. karena sekali pekerjaan tertundaakan semakin banyak lagi pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan ikut tertunda</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Sebagian besar, Karena kesungguhan adalah modal utama sebelum melaksanakan semua aktivitas dalam menjalankan pekerjaan</p> <p>2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Sebagian besar, Untuk menjaga kedisiplinan waktu dan bekerja.</p>
R5	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Karena sebuah organisasi itu adalah teamwork, bukan pekerjaan individual, tujuannya adalah sama, melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, Setiap ASN dituntut kepeduliannya terhadap satu sama lain, membantu rekan kerja yang tidak hadir adalah sikap yang baik, apalagi rekan</p>

			<p>kerja yang tidak hadir karena sakit atau hal lain yang membuat dirinya tidak bisa hadir bekerja, agar tujuan organisasi segera tercapai</p>
		<i>Consciousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Bersedia, Adanya Kerjasama tim membuat pekerjaan menjadi lebih ringan, Ketika salah satu anggota tim berhalangan, maka pekerjaan dapat dibantu oleh anggota tim yang lain dengan sukarela, karena teamwork harus mempunyai jiwa kebersamaan agar tujuan dapat tercapai.</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Bersedia, Pekerjaan organisasi adalah tanggung jawab Bersama, Ketika pekerjaan belum terselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka anggota tim bertanggungjawab untuk bekerjasama menyelesaikannya meskipun melebihi waktu kerja yang telah ditentukan</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, Untuk mencapai tujuan organisasi anggota ASN harus berkomitmen bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan Bersama, karena hasil dari sebuah pekerjaan adalah prestasi bagi sebuah tim</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, Setiap ASN mempunyai kewajiban dan tanggungjawabnya masing-masing, salah satu komitmen asn adalah bekerja dengan sebaik baiknya untuk mencapai tujuan meskipun kewajiban organisasi mengalami keterlambatan.</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Bersedia, Salah satu kewajiban ASN adalah mematuhi segala peraturan, datang tepat waktu, penilaian disiplin salah satunya juga dapat dilihat melalui kehadiran PNS itu sendiri, begitu juga dengan penilaian kinerja PNS dapat dilihat dari</p>

			<p>kehadirannya, untuk itu PNS dituntut kesadarannya agar bisa datang tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. <p>Bersedia, Menyelesaikan pekerjaan adalah kewajiban sebagai ASN, agar tujuan sebuah organisasi bisa tercapai</p>
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan hasil keputusan rapat Bersedia, Keputusan dihasilkan melalui musyawarah, apabila didalam musyawarah telah disetujui satu kesepakatan, maka peserta harus melaksanakan keputusan yang telah dihasilkan Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Ya, Sebagai manusia sudah sewajarnya kita mempunyai perbedaan dengan orang lain, pendapat anggota yang berbeda satu sama lain harus bisa saling menghargai untuk bisa menghasilkan Keputusan yang bijak
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Anggota ASN perlu memiliki wawasan tentang SOP, untuk mempermudah pekerjaan ASN dan agar ASN bisa bekerja sesuai prosedur dan aturan yang ada Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan Perlu, Keterampilan dalam melakukan pelayanan adalah hal yang wajib dimiliki ASN, karena tugas utama ASN adalah sebagai pelayan Masyarakat, jangan sampai Masyarakat tidak terlayani dengan baik dikarenakan ASN tidak mempunyai keterampilan yang baik, keterampilan tersebut dapat dipelajari melalui membaca di internet, pelatihan/kursus dll
		Efektifitas	<ol style="list-style-type: none"> Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan harus dimiliki seorang ASN untuk menghindari kesalahan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan. Ya, Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan harus dimiliki oleh seorang ASN karena setiap pekerjaan mempunyai batas waktu yang telah ditentukan untuk

			mencapai tujuan organisasi yang diharapkan
		Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Ya, Kebutuhan organisasi yang semakin maju membutuhkan SDM yang bisa melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat, agar tidak terjadi ketertinggalan dengan yang lainnya Tidak menunda-nunda pekerjaan. Ya, kebiasaan menunda pekerjaan adalah satu hal yang tidak baik, akibatnya dapat menumpuk pekerjaan selanjutnya, jika terjadi demikian sulit untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan
		Tanggungjawab	<ol style="list-style-type: none"> Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan adalah satu hal yang penting dalam sebuah organisasi, karena kesungguhan adalah bukti tanggungjawab dari seseorang dalam melaksanakan tugasnya Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Sebagian besar, Ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas merupakan satu prestasi bagi anggota ASN, yang merupakan bukti bahwa anggota organisasi tersebut bekerja dengan sungguh sungguh untuk melaksanakan tugasnya demi tujuan bersama
R6	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan dan penyerapan anggaran Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, demi kelancaran tugas sehingga tidak terhambat dan tidak menghambat pekerjaan rekan kerja lainnya
		<i>Consciousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya bersedia, Karena semakin cepat pekerjaan selesai akan semakin baik Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan

			Bersedia, Karena kalo tidak segera diselesaikan akan menghambat pekerjaan berikutnya
		<i>Sportsmanship</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, Apabila hasil pekerjaan dilakukan dengan baik maka organisasi juga akan baik 2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, Karena berjalannya suatu organisasi tergantung hasil pekerjaan pegawai di organisasi tersebut.
		<i>Civic Virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Bersedia, Karena sudah menjadi kewajiban kita untuk mematuhi peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi 2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Bersedia, Karena segala macam bentuk pekerjaan yang menjadi tupoksi kita adalah tanggungjawab kita sehingga harus diselesaikan sampai selesai
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Bersedia, Rapat dilaksanakan untuk mencapai musyawarah mufakat, apapun hasil rapat walaupun tidak sesuai dengan keinginan kita apabila sudah terjadi mufakat dalam rapat tersebut kita harus mengikuti semua Keputusan yang telah disepakati. 2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Ya, karena di negara kita itu, negara yang demokrasi jadi kebebasan berpendapat sangat dijamin oleh negara. dan kita harus saling menghargai pendapat orang lain walaupun tidak sesuai dengan pendapat kita. Dan jangan memaksakan pendapat kita kepada anggota yang lainnya.
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Karena sop pelayanan itu menjadi dasar kita untuk melaksanakan tupoksi kita, jadi kalo kita tidak tau SOPnya ya kita mau melayani Masyarakat gimana?

			<p>Dari peraturan yang ditetapkan oleh organisasi.</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Perlu memiliki ketrampilan dalam pelayanan karena dalam pelayanan kita dinilai dari attitude kita, jadi sopan santun kita, ramah Tamah kita itu akan dinilai oleh Masyarakat sehingga sangat penting dalam melakukan pelayanan.</p> <p>Ketrampilan tersebut diperoleh dari dalam diri sendiri, karena itu merupakan watak dari pribadi masing2 dan dari kehidupan sehari-hari bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi dengan orang lain , car akita menghadapi orang lain.</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan.</p> <p>Ya Karena ketelitian itu dibutuhkan supaya tidak terjadi kesalahan yang nantinya akan Kembali kepada kita dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Ya Karena kecepatan dan ketelitian itu sangat berkesinambungan, kalo misalkan kita leda lede atau tidak cepat dalam melaksanakan pekerjaan akan menghambat rekan kerja kerja yang lain yang berhubungan dengan pekerjaan kita. Selain itu jika pekerjaan kita cepat selesai semakin cepat pula kita beristirahat.</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.</p> <p>ya perlu, cepat selesai dan benar, cepat selesai tapi tidak benar sama juga bohong jadi semakin cepat pekerjaan kita selesai, capaian kita juga semakin cepat dan penyerapan kita semakin cepat.</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan.</p> <p>Tidak, supaya pekerjaan kita tidak menumpuk jadi menjadi beban kita dan menghambat rekan yang lainnya.</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan.</p> <p>Ya, Karena sikap tanggungjawab itu diperlukan sebagai wujud tanggungjawab kita ya apabila pekerjaan itu dibebankan kepada kita, kita harus melaksanakan dengan sungguh-sungguh, melaksanakan</p>

			<p>sampai selesai, tidak membebani orang lain, tidak menghambat rekan lain.</p> <p>2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Ya, Supaya tidak menghambat pekerjaan orang lain</p>
R7	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia, Agar setiap pekerjaan bisa selesai sesuai target waktu yang ditentukan</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia,, Karena kita adalah satu instansi , maka harus saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan</p>
		<i>Consciousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Bersedia, Karena kita satu tim , rasa setia kawan harus selalu dipupuk</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Ya, Karena menunda pekerjaan adalah menciptakan masalah baru</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, Karena kita bekerja selalu mengutamakan kualitas.</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, Karena sudah menjadi satu kewajiban</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Ya, Agar tidak melanggar aturan yang sudah dibakukan.</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Ya, Karena sudah menjadi komitmen sebagai seorang ASN , untuk bekerja dan menyelesaikan tanggung jawabnya</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Ya, Untuk menjunjung tinggi sebuah Keputusan</p> <p>2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat.</p>

			Ya, Karena kita bekerja tidak bisa selesai sendiri , pasti akan membutuhkan pertolongan orang lain / teman sejawat
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<p>1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Agar tidak menabrak ketentuan atau aturan main yang ada</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan Perlu, Sebab sebagai ASN harus selalu mengikuti perkembangan yang ada , agar tidak tertinggal dengan informasi , datang dari pelatihan ataupun dari teman / rekan bekerja .</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Agar tidak terjadi kesalahan yang fatal , sehingga bisa merugikan semua pihak</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan. Ya, Karena pekerjaan adalah target yang harus segera diselesaikan , berikut masih menunggu pekerjaan/tugas lainnya</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Ya, Untuk meminimalisir permasalahan</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. Tidak, Menunda pekerjaan artinya menumpuk persoalan</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Karena pekerjaan / tugas adalah Amanah , yang tentunya sudah dinantikan hasil pekerjaan kita oleh orang yang membutuhkan</p> <p>2. Melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu Ya, Karena semua pekerjaan adalah target , dan selesai satu datang yang satunya lagi .</p>
R8	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Kadang-kadang, apabila pekerjaan kita sudah selesai.</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, Saling membantu pekerjaan antar ASN</p>
		<i>Constiousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut</p>

			<p>bukan tanggungjawabnya Kadang- kadang, kalau ada perintah atasan.</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Kadang-kadang, kalau memang ada yang urgent</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, Karena sudah menjadi pilihan</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, karena sudah setia menjadi ASN sebagai pengabdian</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Ya, karena Menjadi Tanggungjawab ASN</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Kadang-kadang, karena terkadang kita juga pulang lebih awal.</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Ya, Karena sudah menjadi Keputusan Organisasi wajib dilaksanakan</p> <p>2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Ya, Sesuai dengan landasan kita Pancasila</p>
		2. Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<p>1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Untuk meningkatkan pelayanan, dari Bimtek</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan Perlu, Agar dapat melayani secara baik dan benar. Dari Pelatihan</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Untuk mengurangi resiko kesalahan pekerjaan</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan. Ya, Supaya targer pekerjaan dapat selesai tepat waktu</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Berusaha, Agar semua pekerjaan terselesaikan</p>

			2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. Pernah, jika ada keperluan mendesak.
		Tanggungjawab	1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Menjadi tanggung jawab Asn kerja Cepat, Tepat dan Ikhlas 2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Ya, Agar tidak terbebani pekerjaan
R9	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Bersedia jika pekerjaan sudah selesai dan masih ada waktu luang. 2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Bersedia, Karena ikut bertanggungjawab atas capaian kinerja organisasi yang jika tidak dikerjakan karena ada rekan yang sedang berhalangan hadir, maka kinerja organisasi tsb akan terhambat
		<i>Consciousness</i>	1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Kadang-kadang, Selama tugas dan tanggungjawab pribadi sudah terlaksana, tidak ada salahnya membantu meringankan pekerjaan ASN dalam organisasi selama bisa dilakukan. Hubungan kekeluargaan yang baik akan meningkatkan rasa solidaritas sesama pegawai 2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Kadang-kadang jika ada pekerjaan yang penting untuk diselesaikan
		<i>Sportsmanship</i>	1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, melaksanakan pekerjaan seadanya. 2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, Sudah menjadi kewajiban seorang pegawai untuk selalu mengedepankan kewajiban dalam pekerjaan.
		<i>Civic Virtue</i>	1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Mematuhi aturan merupakan salah satu bukti bahwa seorang ASN tidak melakukan

			<p>tindak Korupsi (waktu) dan sebagai bentuk pertanggungjawaban ASN terhadap pimpinan dan Masyarakat</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai.</p> <p>Tanggungjawab terhadap tugas dan fungsi seorang ASN yang membuat saya harus menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Cepat tanggap akan perubahan sesuai kebutuhan organisasi</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Karena ASN harus bisa menghargai dan melaksanakan apapun yang sudah menjadi Keputusan rapat meskipun bertentangan dengan pendapat pribadi. Karena hasil rapat adalah hasil kesepakatan Bersama yang sudah memperhitungkan baik buruk dan resiko nya suatu Keputusan</p> <p>1. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat. Karena jika kita ingin dihargai orang lain, kita harus menghargai pendapat orang lain.</p>
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<p>1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, Supaya ASN bisa melaksanakan dan menggunakan kewenangannya sesuai dengan SOP pelayanan Wawasan SOP Pelayanan didapatkan di peraturan terkait dengan pelayanan itu sendiri</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Perlu, Supaya memiliki kecakapan dalam melakukan pelayanan. Ketrampilan tersebut diperoleh dengan cara sering mengikuti diklat dan pelatihan</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Supaya tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan. Ya, Supaya bisa segera melaksanakan tugas lain yang menjadi tanggungjawabnya</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Supaya tidak banyak membuang waktu dengan percuma, jika kita melakukan dengan cepat tapi tidak tepat, maka untuk memperbaiki kesalahan yang ada, akan</p>

			<p>membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. Kadang-kadang, jika ada kepentingan lain</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Kesungguhan diperlukan agar dalam melaksanakan pekerjaan bisa sesuai dengan yang diinginkan, jika tidak sungguh-sungguh maka pekerjaan akan selesai tapi tidak memperhatikan kualitas dari pekerjaan tersebut</p> <p>2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Ya, Salah satu bentuk tanggungjawab seorang ASN adalah melakukan pekerjaan dengan tepat waktu</p>
R10	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Mau, untuk menumbuhkan Kerjasama sesama ASN karena dengan saling membantu pekerjaan akan cepat selesai serta untuk membangun komunikasi yang baik sesama ASN.</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Demi berjalannya pelayanan dan pekerjaan kantor dengan baik serta tepat waktu.</p>
		<i>Consciousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Demi nama baik organisasi</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Karena merupakan tanggung jawab yang harus diselesaikan tepat waktu</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Untuk memberikan persembahan bagi organisasi itu sendiri, pemerintah, dan warga negara keseluruhan</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Karena menyelesaikan pekerjaan adalah kewajiban bagi anggota ASN</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi.</p>

			<p>Konsekwensi dan dedikasi diri</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai.</p> <p>Tuntutan kerja merupakan kewajiban yang menjadi tanggung jawab anggota ASN</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat</p> <p>Ya, Keputusan rapat adalah keputusan yang dibuat bersama untuk dilakukan bersama, jika ada ide saran atau kritik bisa diproses pada saat rapat, namun setelah rapat selesai dan memberikan keputusannya maka harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan bersama</p> <p>2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat diluar ruang rapat.</p> <p>Ya, Selain etika, menghargai orang lain adalah salah satu sikap pribadi yang mencerminkan kepribadian seseorang</p>
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	<p>1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan.</p> <p>Ya, Semua pekerjaan memiliki SOP dan pelaku kerja harus melakukan pekerjaan sesuai SOP, SOP bisa didapat dari dasar hukum, petunjuk atasan, atau mungkin sudah tercantum dalam setiap ruang kantor</p> <p>2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan</p> <p>Ya, Dalam melayani perlu trampil dan cekatan untuk membantu penyelesaian pekerjaan dan masing masing orang memiliki seni masing masing dalam menjalankan pekerjaannya, ketrampilan tsb dapat dipelajari dari pengalaman maupun bintek atau evaluasi kerja berkala</p>
		Efektifitas	<p>1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan.</p> <p>Ya, Karena ketelitian merupakan unsur sepenuhnya pekerjaan</p> <p>2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan.</p> <p>Ya, Semua pekerjaan memiliki batas waktu dan untuk memberikan persembahan terbaik butuh waktu cepat</p>
		Efisiensi	<p>1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.</p> <p>Sudah menjadi tuntutan jaman</p> <p>2. Tidak menunda-nunda pekerjaan.</p> <p>Berusaha untuk tidak menunda pekerjaan.</p>
		Tanggungjawab	<p>1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan.</p>

			<p>Sudah seharusnya semua pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena pekerjaan bukan mainan</p> <p>2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Ya, karena terkadang jika pekerjaan dilakukan diluar batas waktu sudah tidak ada manfaatnya lagi</p>
R11	1.	<i>Organization Citizenship Behavior</i>	
		<i>Altruism</i>	<p>1. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan Ya, tetapi saya akan mendahulukan pekerjaan saya kecuali hal tersebut sangat penting.</p> <p>2. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir Ya, supaya pekerjaan segera selesai sesuai waktu.</p>
		<i>Consciousness</i>	<p>1. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya Kadang-kadang. Kecuali pekerjaan tersebut sangat penting.</p> <p>2. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan Kadang-kadang,</p>
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai Ya, supaya pekerjaan segera selesai sesuai waktu, tidak ada agenda yang tertunda, dan dapat hasil terbaik</p> <p>2. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban Organisasi terkadang terlambat pencairannya Ya, karena merupakan bagian dari tanggung jawab</p>
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Mematuhi perubahan Aturan dalam organisasi Ya, Tanggung jawab dan resiko yang perlu diambil</p> <p>2. Pulang lebih akhir jika pekerjaan belum selesai. Ya, karena Tanggung jawab dalam sebuah pekerjaan dan bentuk feedback kepada organisasi</p>
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Melaksanakan hasil keputusan rapat Ya, Karena keputusan rapat merupakan hasil kesepakatan bersama dan mau tidak mau harus dilaksanakan</p> <p>2. Tidak mempertajam perbedaan pendapat</p>

			diluar ruang rapat. Tidak, Karena kebebasan pendapat, demi mendapatkan mufakat terbaik
	2.	Profesionalisme ASN	
		Kompetensi	1. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan. Ya, agar berjalan sesuai prosedur, mendapatkannya dari aturan yang ada dan orientasi 2. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan Perlu, supaya masyarakat terlayani dengan baik dan tepat waktu, dari orientasi, pelatihan dan diklat
		Efektifitas	1. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, Supaya tidak ada berkas yang tercecer dan supaya berkas tersusun dengan rapid dan sesuai 2. Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan. Untuk kepuasan masyarakat dan sesuai target yang dicapai
		Efisiensi	1. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Supaya pekerjaan selesai dalam waktu yang tepat dan berkas sesuai dengan kebutuhan yang ada 2. Tidak menunda-nunda pekerjaan. Tidak, Supaya pekerjaan tidak tertunda dan tepat waktu, dan tidak ada penghalang untuk kegiatan berikutnya
		Tanggungjawab	1. Kesungguhan dalam melaksanakan Pekerjaan. Ya, supaya bertanggung jawab atas pekerjaannya, selesai tepat waktu, dan sesuai dengan sop yang ada 2. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu. Tidak, karena kadang terhalang dengan aplikasi yang error sehingga pekerjaan menjadi tertunda dan tidak tepat waktu, dan menjadi penghalang untuk kegiatan berikutnya

Sumber : Analisa, 2024

4.1.2. Reduksi Data

Dalam penelitian ini, dapat ditarik beberapa kesimpulan guna membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini.

A. Organizational citizenship Behavior

- 1) **Altruism.** Perilaku sukarela atau tanpa paksaan untuk membantu pegawai lain menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasi.

Hasil jawaban responden terkait *Altruism* adalah sebagaimana berikut:

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Altruism.

R	Instrumen <i>Altruism</i>	
	Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan	Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir
R1	Bersedia, Agar target kinerja organisasi segera tercapai	Ya mau, karena Organisasi harus memberdayakan semua ASN supaya semua kegiatan dapat berjalan lancar sesuai tujuan.
R2	Bersedia, Karena tugas setiap anggota ASN pada hakekatnya adalah tugas organisasi	Bersedia, Karena demi membantu keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan.
R3	Bersedia, Untuk menumbuhkan jiwa kebersamaan dan menumbuhkan persatuan dalam satu kantor	Bersedia, Karena bisa jadi pekerjaan tersebut harus tersaji waktu itu dan hasil pekerjaan itu akan membawa nama bagi kantor tempat bekerja bukan pada nama individu yang sedang tidak hadir
R4	Bersedia, Untuk kelancaran tugas secara keseluruhan dan atas nama instansi yang bersangkutan sehingga tidak terkendala dalam pelayanannya.	Bersedia, Karena untuk penyelesaian tugas dan tanggungjawab yang harus segera dilaporkan/dilaksanakan sehingga tidak harus menunggu yang bersangkutan hadir karena keharusan pekerjaan tersebut harus segera terselesaikan.
R5	Bersedia, Karena sebuah organisasi itu adalah teamwork, bukan pekerjaan individual, tujuannya adalah sama, melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan	Bersedia, Setiap ASN dituntut kepeduliannya terhadap satu sama lain, membantu rekan kerja yang tidak hadir adalah sikap yang baik, apalagi rekan kerja yang tidak hadir karena sakit atau hal lain yang membuat dirinya tidak bisa hadir bekerja, agar tujuan organisasi segera tercapai
R6	Bersedia, Untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan dan penyerapan anggaran	Bersedia, demi kelancaran tugas sehingga tidak terhambat dan tidak menghambat pekerjaan rekan kerja lainnya
R7	Bersedia, Agar setiap pekerjaan bisa selesai sesuai target waktu yang ditentukan	Bersedia,, Karena kita adalah satu instansi , maka harus saling membantu dalam mentelesaikan pekerjaan

R8	Kadang-kadang, apabila pekerjaan kita sudah selesai.	Bersedia, Saling membantu pekerjaan antar ASN
R9	Bersedia, jika pekerjaan sudah selesai dan masih ada waktu luang.	Bersedia, Karena ikut bertanggungjawab atas capaian kinerja organisasi yang jika tidak dikerjakan karena ada rekan yang sedang berhalangan hadir, maka kinerja organisasi tsb akan terhambat
R10	Mau, Untuk menumbuhkan Kerjasama sesama ASN karena dengan saling membantu pekerjaan akan cepat selesai serta untuk membangun komunikasi yang baik sesama ASN.	Bersedia, Demi berjalannya pelayanan dan pekerjaan kantor dengan baik serta tepat waktu.
R11	Ya, tetapi saya akan mendahulukan pekerjaan saya, kecuali hal tersebut sangat penting.	Ya, supaya pekerjaan segera selesai sesuai waktu

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

a. Pegawai rata-rata bersedia membantu rekan kerja yang mengalami pekerjaan yang overload atau berlebihan agar pekerjaan cepat selesai dan target kinerja segera tercapai., namun tetap mengutamakan tugas sendiri sebelum membantu pekerjaan rekan yang lain dan jika masih ada waktu luang.

b. Pegawai Rata- rata bersedia menggantikan pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk agar pekerjaan cepat selesai dan tidak tertunda.

Karena tujuan organisasi merupakan tujuan bersama demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat,

2) *Constiousness*. Sikap perilaku sukarela untuk bertindak dengan kinerja dan prasyarat peran yang melebihi standar minimum dari ndividu dalam upaya bekerja melebihi harapan lembaga .

Hasil jawaban responden terkait *Constiouness* adalah sebagaimana berikut :

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden terkait Constiousness

R	Instrumen Constiousness	
	Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya	Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan.
R1	Ya bersedia, karena Organisasi mempunyai tujuan yang ditentukan sehingga setiap ASN harus bersedia saling membantu untuk mencapai tujuan organisasi.	Bersedia, Agar kegiatan terlaksana sesuai target yang ditentukan.
R2	Bersedia, karena sebagai ASN yang mempunyai loyalitas terhadap organisasi akan mentaati dan menjalankan perintah atasan / pimpinannya	Bersedia, Karena ikut merasa memiliki kepada organisasi , sehingga akan melakukan apa saja untuk selesainya tugas organisasi.
R3	Bersedia, setelah semua pekerjaan saya selesai karena prioritas adalah tanggungjawab saya lebih dulu	Kadang-kadang, karena waktu kita tidak hanya untuk pekerjaan tetapi juga untuk keluarga.
R4	Bersedia, Karena pekerjaan tersebut secara tanggungjawab untuk organisasi dan kepentingan organisasi sehingga dengan sukarela mau membantu menyelesaikan tugas bersama/ organisasi	Bersedia, Karena kita dituntut untuk dan bertanggungjawab atas tugas organisasi yang harus segera diselesaikan untuk dan atas nama organisasi buka perseorangan
R5	Bersedia, Adanya Kerjasama tim membuat pekerjaan menjadi lebih ringan, Ketika salah satu anggota tim berhalangan, maka pekerjaan dapat dibantu oleh anggota tim yang lain dengan sukarela, karena teamwork harus mempunyai jiwa kebersamaan agar tujuan dapat tercapai.	Bersedia, Pekerjaan organisasi adalah tanggung jawab Bersama, Ketika pekerjaan belum terselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka anggota tim bertanggungjawab untuk bekerjasama menyelesaikannya meskipun melebihi waktu kerja yang telah ditentukan
R6	bersedia, Karena semakin cepat pekerjaan selesai akan semakin baik	Bersedia, Karena kalo tidak segera diselesaikan akan menghambat pekerjaan berikutnya
R7	Bersedia, Karena kita satu tim , rasa setia kawan harus selalu dipupuk	Ya, Karena menunda pekerjaan adalah menciptakan masalah baru
R8	Kadang- kadang, kalau ada perintah atasan.	Kadang-kadang, kalau memang ada yang urgent
R9	Kadang-kadang, Selama tugas dan tanggungjawab pribadi sudah terlaksana, tidak ada salahnya membantu meringankan pekerjaan rekan dalam organisasi selama bisa dilakukan. Hubungan kekeluargaan yang baik akan meningkatkan rasa solidaritas sesama pegawai	Kadang-kadang, jika ada pekerjaan yang penting untuk diselesaikan

R10	Demi nama baik organisasi	Karena merupakan tanggung jawab yang harus diselesaikan tepat waktu
R11	Kadang-kadang, kecuali pekerjaan tersebut sangat penting	Kadang-kadang.

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai Sebagian besar Bersedia secara sukarela melaksanakan pekerjaan yang bukan tanggungjawabnya karena loyalitas sebagai ASN dan merasa bahwa tugas organisasi adalah tugas bersama atau teamwork. Tetapi ada yang ragu-ragu dan bersedia jika pekerjaan itu sangat penting.
 - b. Pegawai sebagian besar Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan karena tanggungjawab harus segera untuk diselesaikan dan tidak ada agenda/ pekerjaan yang tertunda. Namun ada juga yang tidak mau bekerja melebihi waktu yang ditentukan.
- 3) *Sportsmanship*. Sikap toleransi terhadap kondisi yang kurang sempurna dalam organisasi dengan tidak berkeluh kesah.

Hasil jawaban responden terkait *Sportsmanship* adalah sebagaimana berikut;

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Dimensi *Sportsmanship*

R	Instrumen <i>Sportsmanship</i>	
	Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai	Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban organisasi terkadang terlambat dalam Pencairannya
R1	Ya, karena kualitas pekerjaan harus diutamakan, maka ASN harus bekerja sebaik-baiknya.	ya, kita tetap melaksanakan tugas untuk demi menjaga keberlangsungan dan keberadaan organisasi tetap ada.
R2	Ya, karena pada hakekatnya baik dan buruknya sebuah organisasi tergantung kinerja semua anggota organisasi / ASN	Ya, karena tanggung jawab organisasi merupakan tanggung jawab semua Anggota organisasi / ASN

R3	Berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dengan sarana dan prasarana yang ada.	Ya karena sudah karena sudah menjadi konsekuensi untuk melaksanakan pekerjaan dan kewajiban kita sebagai ASN
R4	Ya bersedia, Karena ini wujud dari kesungguhan ASN melaksanakan tugas-tugasnya dalam situasi dan kondisi apapun harus siap untuk kerja.	Ya, Apapun alasan dari organisasi sebagai ASN tidak menolak tugasnya walaupun ada hambatan –hambatan harus tetap menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai ASN
R5	Ya, Untuk mencapai tujuan organisasi anggota ASN harus berkomitmen bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan Bersama, karena hasil dari sebuah pekerjaan adalah prestasi bagi sebuah tim	Ya, Setiap ASN mempunyai kewajiban dan tanggungjawabnya masing-masing, salah satu komitmen asn adalah bekerja dengan sebaik baiknnya untuk mencapai tujuan meskipun kewajiaban organisasi mengalami keterlambatan.
R6	Ya, Apabila hasil pekerjaan dilakukan dengan baik maka organisasi juga akan baik	Ya, Karena berjalannya suatu organisasi tergantung hasil pekerjaan pegawai di organisasi tersebut.
R7	Ya, Karena kita bekerja selalu mengutamakan kualitas.	Ya, Karena sudah menjadi suatu kewajiban
R8	Ya, karena Sudah menjadi pilihan	Ya karena sudah setia menjadi ASN sebagai pengabdian
R9	Ya, melaksanakan pekerjaan seadanya	Ya, Sudah menjadi kewajiban seorang pegawai untuk selalu mengedepankan kewajiban dalam pekerjaan.
R10	Untuk memberikan persembahan bagi organisasi itu sendiri, pemerintah, dan warga negara keseluruhan	Karena menyelesaikan pekerjaan adalah kewajiban bagi anggota ASN
R11	Ya, supaya pekerjaan segera selesai sesuai waktu, tidak ada agenda yang tertunda, dan dapat hasil terbaik	Ya, Karena merupakan bagian dari tanggung jawab

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh karena mengutamakan kualitas pekerjaan untuk menjaga nama baik diri sendiri dan Institusi.
- b. Pegawai Rata- rata tetap bersedia melaksanakan tugasnya walaupun terkadang kewajiban terlambat dipenuhi karena komitmen dan

sumpah janji sebagai ASN untuk menjalankan tugasnya. Walaupun ada yang melaksanakannya bukan karena kesadaran diri sendiri melainkan kewajiban yang harus dijalankan.

- 4) *Civic Virtue*. Sikap tanggungjawab terhadap organisasi (menerima segala perubahan yang terdapat dalam tubuh organisasi, berinisiatif untuk memberikan gagasan-gagasan untuk perbaikan organisasi serta melindungi hal ikhwal yang dimiliki organisasi.

Hasil jawaban responden terkait *Civic Virtue* adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 6 Rekapitulasi hasil Jawaban terkait Dimensi *Civic Virtue*

R	Instrumen <i>Civic Virtue</i>	
	Mematuhi Perubahan Aturan yang berlaku	Pulang Lebih akhir jika pekerjaan belum selesai
R1	Bersedia, karena Peraturan yang menjadi payung hukum dalam menjalankan organisasi	Bersedia, Selain merupakan kewajiban sebagai anggota organisasi, agar target kinerja ASN di organisasi dapat tercapai.
R2	Ya, karena merupakan sebuah komitmen dan resiko sebagai anggota Organisasi / ASN untuk mematuhi perubahan peraturan yang ada.	Bersedia, Sudah merupakan tanggung jawab setiap Anggota Organisasi / ASN untuk menyelesaikan pekerjaannya.
R3	Ya, kita harus mematuhi perubahan aturan yang berlaku, apalagi ASN	Kadang-kadang, kalau bisa dikerjakan besok ya diselesaikan besok.
R4	Ya, Sebagai ASN harus mengikuti dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku bagi semua ASN.	Tergantung situasi, klo tidak mendesak bisa dikerjakan besok, karena kita juga punya keperluan di luar jam kantor.
R5	Bersedia, Salah satu kewajiban ASN adalah mematuhi segala peraturan, datang tepat waktu, penilaian disiplin salah satunya juga dapat dilihat melalui kehadiran PNS itu sendiri, begitu juga dengan penilaian kinerja PNS dapat dilihat dari kehadirannya, untuk itu PNS dituntut kesadarannya agar bisa datang	Bersedia, Menyelesaikan pekerjaan adalah kewajiban sebagai ASN, agar tujuan sebuah organisasi bisa tercapai

	tepat waktu	
R6	Bersedia, Karena sudah menjadi kewajiban kita untuk mematuhi peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi	Bersedia, Karena segala macam bentuk pekerjaan yang menjadi tupoksi kita adalah tanggungjawab kita sehingga harus diselesaikan sampai selesai
R7	Ya, Agar tidak melanggar aturan yang sudah dibakukan.udah dibakukan	Ya, Karena sudah menjadi komitmen sebagai seorang ASN , untuk bekerja dan menyelesaikan tanggung jawabnya
R8	Ya, karena Menjadi tanggungjawab ASN	Kadang-kadang, karena terkadang kita juga pulang lebih awal.
R9	Selalu berusaha mematuhi segala perubahan aturan yang ada.	Melihat situasi dan kondisi, jika tidak urgen ya pulang sesuai waktu, karena waktu kita tidak hanya untuk bekerja.
R10	Konsekuensi dan dedikasi diri	Tuntutan kerja merupakan kewajiban yang menjadi tanggung jawab anggota ASN
R11	Tanggung jawab dan resiko yang perlu diambil	Tanggung jawab dalam sebuah pekerjaan dan bentuk feedback kepada organisasi

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai Rata-rata bersedia mematuhi segala perubahan aturan yang berlaku karena merupakan payung hukum, merupakan sebuah komitmen dan konsekuensi sebagai ASN untuk mematuhi segala peraturan yang ada.
- b. Pegawai sebagian bersedia Pulang lebih akhir untuk menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggungjawabnya sebagai bentuk tanggungjawab dan feedback bagi organisasi agar tujuan organisasi segera tercapai. Tapi sebagian pegawai juga enggan untuk pulang lebih akhir jika masih bisa dikerjakan besok.

- 5) *Courtesy*. *Courtesy*, individu yang sangat menghargai dan peduli pada rekan kerja dan menjaga hubungan interpersonal dengan baik sehingga terhindar dari berbagai macam konflik pribadi.

Hasil jawaban responden terkait *Courtesy* adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Dimensi Courtesy

R	Instrumen <i>Courtesy</i>	
	Melaksanakan Hasil Keputusan Rapat	Tidak mempertajam perbedaan pendapat di luar ruang rapat
R1	Ya, karena Keputusan rapat merupakan dasar atas tindak lanjut suatu program atau kegiatan.	Ya, saya tidak akan mempermasalahkan perbedaan pendapat di luar forum karena Asas musyawarah mufakat perlu diterapkan dalam organisasi, butir pengamalannya salah satunya menghargai pendapat orang lain, sehingga organisasi berjalan bukan kehendak seseorang.
R2	Bersedia, Forum rapat merupakan forum resmi dalam pengambilan Keputusan / mufakat seluruh anggota Organisasi / ASN dan hasilnya merupakan ketentuan yang harus ditaati bersama	Ya, karena Sesama Anggota mempunyai hak yang sama (hak menyampaikan pendapat)
R3	Bersedia, Tuntutan kerja merupakan kewajiban yang menjadi tanggung jawab anggota ASN	Ya, Selain etika, menghargai orang lain adalah salah satu sikap pribadi yang mencerminkan kepribadian seseorang
R4	Bersedia, Keputusan atau hasil rapat adalah keputusan bersama yang sudah disepakati dan harus dilaksanakan	Tidak, Menghargai pendapat orang lain itu wajib dan hak bagi asn baik secara pribadi maupun organisasi untuk menjaga keharmonisan dalam situasi bekerja
R5	Bersedia, Keputusan dihasilkan melalui musyawarah, apabila didalam musyawarah telah disetujui satu kesepakatan, maka peserta harus melaksanakan keputusan yang telah dihasilkan	Ya, Sebagai manusia sudah sewajarnya kita mempunyai perbedaan dengan orang lain, pendapat anggota yang berbeda satu sama lain harus bisa saling menghargai untuk bisa menghasilkan Keputusan yang bijak
R6	Bersedia, Rapat dilaksanakan untuk mencapai musyawarah mufakat, apapun hasil rapat walaupun tidak sesuai dengan	Ya, karena di negara kita itu, negara yang demokrasi jadi kebebasan berpendapat sangat dijamin oleh negara. dan kita harus saling

	keinginan kita apabila sudah terjadi mufakat dalam rapat tersebut kita harus mengikuti semua Keputusan yang telah disepakati.	menghargai pendapat orang lain walaupun tidak sesuai dengan pendapat kita. Dan jangan memaksakan pendapat kita kepada anggota yang lainnya.
R7	Ya, Untuk menjunjung tinggi sebuah Keputusan	Ya, Karena kita bekerja tidak bisa selesai sendiri , pasti akan membutuhkan pertolongan orang lain / teman sejawat
R8	Ya, Karena sudah menjadi Keputusan Organisasi wajib dilaksanakan	Ya, Sesuai dengan landasan kita Pancasila
R9	Bersedia, Karena ASN harus bisa menghargai dan melaksanakan apapun yang sudah menjadi Keputusan rapat meskipun bertentangan dengan pendapat pribadi. Karena hasil rapat adalah hasil kesepakatan Bersama yang sudah memperhitungkan baik buruk dan resiko nya suatu Keputusan	Ya, Karena jika kita ingin dihargai orang lain, kita harus menghargai pendapat orang lain.
R10	Ya, Keputusan rapat adalah keputusan yang dibuat bersama untuk dilakukan bersama, jika ada ide saran atau kritik bisa diproses pada saat rapat, namun setelah rapat selesai dan memberikan keputusannya maka harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan bersama	Ya, Selain etika, menghargai orang lain adalah salah satu sikap pribadi yang mencerminkan kepribadian seseorang
R11	Ya, karena keputusan rapat merupakan hasil kesepakatan bersama dan mau tidak mau harus dilaksanakan	Tidak, Karena kebebasan pendapat, demi mendapatkan mufakat terbaik

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai rata-rata tetap melaksanakan keputusan Rapat walaupun tidak sesuai dengan pendapatnya karena sudah menjadi keputusan bersama dan harus dilaksanakan sesuai kesepakatan.
- b. Pegawai Rata- rata menghargai pendapat rekan lain yang tidak sependapat dengan tidak mempermasalahkan di luar forum rapat atau

komunikasi bersama tetap terjalin dengan baik. Ada toleransi antar pegawai.

B. Profesionalisme ASN

1) Kompetensi. adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Hasil jawaban responden terkait Kompetensi adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terkait Komitmen

R	Instrumen Kompetensi	
	Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan	Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.
R1	Ya, Adanya SOP agar pelayanan jelas dan terukur. SOP di dapat dari peraturan yang ditetapkan dan dari pengalaman yang terjadi diorganisasi	Perlu, Agar pelayanan lebih cepat, tepat dan akurat. Ketrampilan di dapat dari bimtek, arahan pimpinan dan pengalaman bekerja.
R2	Ya, SOP merupakan dasar bagi seluruh Anggota Organisasi / ASN dalam memberikan pelayanan dan bisa menghasilkan sebuah kepuasan bagi pemohon pelayanan.	Ya, Dalam melayani kita wajib memiliki ketrampilan khusus agar bisa memberikan pelayanan yang sebaik baiknya (belajar / membaca buku buku / referensi) tentang pelayanan
R3	Ya, Semua pekerjaan memiliki SOP dan pelaku kerja harus melakukan pekerjaan sesuai SOP, SOP bisa didapat dari dasar hukum, petunjuk atasan, atau mungkin sudah tercantum dalam setiap ruang kantor	Dalam melayani perlu trampil dan cekatan untuk membantu penyelesaian pekerjaan dan masing masing orang memiliki seni masing masing dalam menjalankan pekerjaanya, ketrampilan tsb dapat dipelajari dari pengalaman maupun bintek atau evaluasi kerja berkala
R4	Ya, wawasan SOP karena menyangkut tupoksi yang berkaitan dengan bidang tugas dan kegiatan yang harus dilaksanakan dan diselesaikan . SOP tersebut didapatkan dari organisasinya sehingga SOP benar-benar harus dijalankan sesuai bidang tugasnya.	Perlu, Ketrampilan didapatkan dari pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi

R5	Ya, Anggota ASN perlu memiliki wawasan tentang SOP, untuk mempermudah pekerjaan ASN dan agar ASN bisa bekerja sesuai prosedur dan aturan yang ada	Perlu, Keterampilan dalam melakukan pelayanan adalah hal yang wajib dimiliki ASN, karena tugas utama ASN adalah sebagai pelayan Masyarakat, jangan sampai Masyarakat tidak terlayani dengan baik dikarenakan ASN tidak mempunyai keterampilan yang baik, keterampilan tersebut dapat dipelajari melalui membaca di internet, pelatihan/kursus dll
R6	Ya, Karena sop pelayanan itu menjadi dasar kita untuk melaksanakan tupoksi kita, jadi kalo kita tidak tau SOPnya ya kita mau melayani Masyarakat gimana? Dari peraturan yang ditetapkan oleh organisasi.	Perlu memiliki ketrampilan dalam pelayanan karena dalam pelayanan kita dinilai dari attitude kita, jadi sopan santun kita, ramah Tamah kita itu akan dinilai oleh Masyarakat sehingga sangat penting dalam melakukan pelayanan. Ketrampilan tersebut diperoleh dari dalam diri sendiri, karena itu merupakan watak dari pribadi masing2 dan dari kehidupan sehari-hari bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain, berkomunikasi dengan orang lain ,
R7	Ya, Agar tidak menabrak ketentuan atau aturan main yang ada	Perlu, Sebab sebagai ASN harus selalu mengikuti perkembangan yang ada , agar tidak tertinggal dengan informasi , datang dari pelatihan ataupun dari teman / rekan bekerja .
R8	Ya, untuk meningkatkan pelayanan . dari Bimtek	Perlu, Agar dapat melayani secara baik dan benar. Dari pelatihan
R9	Ya, Supaya ASN bisa melaksanakan dan menggunakan kewengannya sesuai dengan SOP pelayanan. Wawasan SOP Pelayanan didapatkan di peraturan terkait dengan pelayanan	Perlu, Supaya memiliki kecakapan dalam melakukan pelayanan. Ketrampilan tersebut diperoleh dengan cara sering mengikuti diklat dan pelatihan
R10	Ya, semua pekerjaan memiliki SOP, dan pelaku tidak menyalahi aturan dan bisa sesuai target yang akan dicapai. SOP bisa didapat dari dasr hukum, petunjuk atasan, dan mungkin sudah tercantum dalam setiap ruangan	Dalam melayani perlu trampil dan cekatan untuk membantu penyelesaian pekerjaan dan masing masing orang memiliki seni masing masing dalam menjalankan pekerjaannya, ketrampilan tsb dapat dipelajari dari pengalaman maupun bintek atau evaluasi kerja berkala
R11	Ya, agar berjalan sesuai prosedur, mendapatkannya dari aturan yang ada dan orientasi	Perlu, supaya masyarakat terlayani dengan baik dan tepat waktu, dari orientasi, pelatihan dan diklat

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai Kecamatan Banyubiru rata-rata sudah memiliki pengetahuan tentang SOP pelayanan yang didapat dari peraturan yang ada, arahan pimpinan maupun orientasi pada saat awal menjadi ASN
- b. Pegawai sebagian besar memiliki ketrampilan terkait dengan pelayanan, ketrampilan yang mereka dapat berasal dari belajar mandiri, mengamati orang lain maupun bimtek dan pelatihan yang diikuti.

2) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas,waktu) yang telah dicapai.

Hasil jawaban responden terkait Efektifitas adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terkait Efektifitas

R	Instrumen Efektifitas	
	Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan	Kecepatan dalam melaksanakan Pekerjaan
R1	Ya, namun terkadang ada yang tidak teliti ketika pelayanan banyak dan terburu-buru untuk menyelesaikannya. Agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pengguna layanan atau masyarakat	Ya, mereka berusaha untuk segera menyelesaikan pekerjaan Agar pengguna layanan/masyarakat tidak kecewa lama menunggu dan segera beralih dengan kegiatan yang lain.
R2	Ya, Kecermatan harus dimiliki setiap Anggota Organisasi / ASN setiap melaksanakan tugas sehingga hasilnya sesuai yang diharapkan	Ya, Supaya pekerjaan yang diberikan bisa selesai sesuai jadwal waktu yang diberikan / tidak menunda pekerjaan
R3	Sebagian besar, karena ketelitian merupakan unsur sempurnanya pekerjaan	Sebagian besar, namun ada juga yang lambat karena skill yang dimiliki terbatas
R4	ASN perlu memiliki ketelitian supaya ASN benar-benar cermat	ASN perlu memiliki kecepatan sesuai waktu yang telah ditentukan sehingga

	dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan menghindari kesalahan-kesalahan dalam menjalankan tugasnya	ada ketepatan waktu.
R5	Ya, Ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan harus dimiliki seorang ASN untuk menghindari kesalahan kesalahan yang tidak seharusnya terjadi.	Ya, Kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan harus dimiliki oleh seorang ASN karena setiap pekerjaan mempunyai batas waktu yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan
R6	Ya Karena ketelitian itu dibutuhkan supaya tidak terjadi kesalahan yang nantinya akan Kembali kepada kita dalam melaksanakan pekerjaan tersebut.	Ya Karena kecepatan dan ketelitian itu sangat berkesinambungan, kalo misalkan kita leda lede atau tidak cepat dalam melaksanakan pekerjaan akan menghambat rekan kerja kerja yang lain yang berhubungan dengan pekerjaan kita. Selain itu jika pekerjaan kita cepat selesai semakin cepat pula kita beristirahat.
R7	Ya, Agar tidak terjadi kesalahan yang fatal , sehingga bisa merugikan semua pihak terjadi kesalahan yang fatal , sehingga bisa merugikan semua pihak	Ya, Karena pekerjaan adalah target yang harus segera diselesaikan , berikut masih menunggu pekerjaan/tugas lainnya
R8	Untuk mengurangi resiko kesalahan pekerjaan	Supaya targer pekerjaan dapat selesai tepat waktu
R9	Supaya tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan	Supaya bisa segera melaksanakan tugas lain yang menjadi tanggungjawabnya
R10	Agar hasil yang didapatkan bisa maksimal dan tidak mengecewakan	Perlunya kecepatan karena Masyarakat terkadang membutuhkan pelayanan dengan cepat karena keadaan yang mendesak.
R11	Karena ketelitian merupakan unsur sempurnanya pekerjaan	Semua pekerjaan memiliki batas waktu dan untuk memberikan persembahan terbaik butuh waktu cepat

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya dengan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dan tidak mengulang pekerjaan sehingga merugikan pengguna layanan
- a. Pegawai Rata- rata melaksanakan tugasnya dengan cepat sesuai

waktu yang ditentukan agar tidak mengecewakan pengguna layanan dan target pekerjaan terselesaikan tepat waktu.

3) **Efisiensi** diartikan sebagai perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil. Biaya dan kesenangan yang dihasilkan

Hasil jawaban responden terkait Efisiensi adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terkait Efisiensi

R	Instrumen Efisiensi	
	Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.	Tidak menunda- nunda pekerjaan.
R1	Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Agar pelayanan berkualitas	Tidak, Menunda pekerjaan sama halnya dengan menumpuk pekerjaan dan setiap hari akan berganti dengan pekerjaan lain.
R2	Ya, Agar tidak terjadi kesalahan dan mengganggu pekerjaan lainnya.	Tidak, Karena sekali perkerjaan tidak selesai pada waktunya akan datang tugas / pekerjaan lainnya
R3	Agar pengguna layanan tidak terlalu lama menunggu.	Tidak pernah, karena Hasil kerja Akan memberi efek kepada unsur lain yang mungkin bergantung pada hasil kerja tsb
R4	diperlukan cepat dan tepat waktu supaya semua pekerjaan bisa terselesaikan tanpa ada pekerjaan lain yang tertunda.	karena sekali pekerjaan tertundaakan semakin banyak lagi pekerjaan lain yang harus segera diselesaikan ikut tertunda
R5	Ya, Kebutuhan organisasi yang semakin maju membutuhkan SDM yang bisa melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat , agar tidak terjadi ketertinggalan dengan yang lainnya	Ya, kebiasaan menunda pekerjaan adalah satu hal yang tidak baik, akibatnya dapat menumpuk pekerjaan selanjutnya, jika terjadi demikian sulit untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan
R6	ya perlu, cepat selesai dan benar, cepat selesai tapi tidak benar sama juga bohong jadi semakin cepat pekerjaan kita selesai, capaian kita juga semakin cepat dan penyerapan kita semakin cepat.	Tidak, supaya pekerjaan kita tidak menumpuk jadi menjadi beban kita dan menghambat rekan yang lainnya.
R7	Ya, Untuk meminimalisir permasalahan	Tidak, Menunda pekerjaan artinya menumpuk persoalan

R8	Agar semua pekerjaan terselesaikan	Untuk menghindari keterlambatan pekerjaan
R9	Supaya tidak banyak membuang waktu dengan percuma, jika kita melakukan dengan cepat tapi tidak tepat, maka untuk memperbaiki kesalahan yang ada, akan membutuhkan waktu yang lebih lama lagi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut	Supaya pekerjaan bisa selesai tepat waktu
R10	Setiap ASN harus bisa bekerja dengan cepat dan tepat agar bisa memuaskan Masyarakat yang membutuhkan pelayanan jadi tidak hanya cepat tapi juga tepat.	Karena jika semakin menunda pekerjaan akan semakin menumpuk dan akan menjadi beban bagi ASN tersebut.
R11	Supaya pekerjaan selesai dalam waktu yang tepat dan berkas sesuai dengan kebutuhan yang ada	Supaya pekerjaan tidak tertunda dan tepat waktu, dan tidak ada penghalang untuk kegiatan berikutnya

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya cepat dan tepat agar pekerjaan cepat terselesaikan dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.
- b. Pegawai tidak menunda pekerjaan karena menunda pekerjaan hanya menumpuk pekerjaan dan akan menjadi beban atau menghambat kinerja organisasi.

4) Tanggung Jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya

Hasil jawaban responden terkait Tanggungjawab adalah sebagaimana berikut

Tabel 4. 11 Rekapitulasi hasil jawaban responden terkait Tanggungjawab

R	Instrumen Tanggungjawab	
	Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan	Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu.
R1	Ya, Merupakan komitmen ASN dan integritas ASN	Harus, Agar target-target pekerjaan yang telah ditentukan oleh peraturan, organisasi dan atau dari pimpinan tercapai sesuai jadwal yang telah ditentukan
R2	Ya, karena Kesungguhan dalam melaksanakan tugas merupakan salah satu wujud tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan	Tidak, terkadang ada beberapa ASN yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya karena kurangnya informasi dan kepentingan pribadi.
R3	Sebagian besar, karena Sudah seharusnya semua pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena pekerjaan bukan mainan	Sebagian besar, tetapi juga ada yang tidak melakukan pekerjaannya tepat waktu karena tidak mau bekerja melebihi jam kerja.
R4	Sebagian besar, Karena kesungguhan adalah modal utama sebelum melaksanakan semua aktivitas dalam menjalankan pekerjaan	Sebagian besar, Untuk menjaga kedisiplinan waktu dan bekerja
R5	Ya, Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan adalah satu hal yang penting dalam sebuah organisasi, karena kesungguhan adalah bukti tanggungjawab dari seseorang dalam melaksakan tugasnya	Sebagian besar, Ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas merupakan satu prestasi bagi anggota ASN, yang merupakan bukti bahwa anggota organisasi tersebut bekerja dengan sungguh sungguh untuk melaksanakan tugasnya demi tujuan bersama
R6	Ya, Karena sikap tanggungjawab itu diperlukan sebagai wujud tanggungjawab kita ya apabila pekerjaan itu dibebankan kepada kita, kita harus melaksanakan dengan sungguh-sungguh, melaksanakan sampai selesai, tidak membebani orang lain, tidak menghambat rekan lain.	Ya, Supaya tidak menghambat pekerjaan orang lain
R7	Ya, Karena pekerjaan / tugas adalah Amanah , yang tentunya	Ya, Karena semua pekerjaan adalah target , dan selesai satu datang yang

	sudah dinantikan hasil pekerjaan kita oleh orang yang membutuhkan	satunya lagi
R8	Menjadi tanggung jawab Asn kerja Cepat Tepat dan Ihlas	Agar tidak terbebani pekerjaan
R9	Kesungguhan diperlukan agar dalam melaksanakan pekerjaan bisa sesuai dengan yang diinginkan, jika tidak sungguh-sunggu maka pekerjaan akan selesai tapi tidak memperhatikan kualitas dari pekerjaan tersebut	Salah satu bentuk tanggungjawab seorang ASN adalah melakukan pekerjaan dengan tepat waktu
R10	Sudah seharusnya semua pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh karena itu merupakan amanah yang harus dipertanggungjawabkan.	Agar setiap pekerjaan bisa terselesaikan dan tidak menumpuk
R11	supaya bertanggung jawab atas pekerjaannya, selesai tepat waktu, dan sesuai dengan sop yang ada	Supaya pekerjaan tidak tertunda dan tepat waktu, dan tidak ada penghalang untuk kegiatan berikutnya

Sumber : Analisis, 2024

Kesimpulan :

- a. Pegawai Kecamatan Banyubiru rata-rata melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh karena merupakan komitmen dan Integritas ASN untuk bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diembannya
- b. Pegawai kecamatan Banyubiru melaksanakan tugas tepat waktu agar pekerjaan segera terselesaikan dan tidak menghambat tugas yang lainnya.

4.1.3 Penyajian Data

Setelah melakukan tahap reduksi data maka langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data digunakan untuk membantu peneliti dalam mengolah dan menyusun hasil penelitian. Berikut adalah beberapa data yang didapat oleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan oleh beberapa informan adalah sebagai berikut :

A. Organizational Citizenship Behavior

OCB dalam meningkatkan profesionalisme ASN mempunyai lima dimensi menurut Meilina (2017:19) yaitu “Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Civic Virtue, Courtesy”.

Adapun temuan yang diperoleh masing-masing instrumen adalah sebagai berikut:

1. Altruism

- a. Membantu pekerjaan rekan kerja yang overload atau berlebihan

Pegawai rata-rata bersedia membantu rekan kerja yang mengalami pekerjaan yang overload atau berlebihan agar pekerjaan cepat selesai dan target kinerja segera tercapai., namun tetap mengutamakan tugas sendiri sebelum membantu pekerjaan rekan yang lain dan jika masih ada waktu luang.

- b. Menggantikan Pekerjaan Rekan kerja yang tidak Hadir

Pegawai Rata- rata mau menggantikan pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk agar pekerjaan cepat selesai dan tidak tertunda atau

terhambat dan masyarakat dapat segera dilayani, namun ada juga yang membantu karena alasan kalau dia tidak berangkat juga akan dibantu untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. *Conscientiousness*

- a. Secara Sukarela bersedia melakukan pekerjaan meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggungjawabnya

Pegawai rata-rata Bersedia secara sukarela melaksanakan pekerjaan yang bukan tanggungjawabnya karena loyalitas sebagai ASN dan merasa bahwa tugas organisasi adalah tugas bersama atau teamwork sehingga mereka bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tanggungjawabnya, disamping juga ada yang merasa bahwa perintah atasan harus dilaksanakan walaupun itu tidak sesuai kehendaknya.

- b. Bersedia bekerja melebihi waktu yang ditetapkan.

Pegawai bersedia bekerja melebihi waktu yang ditentukan karena tanggungjawab harus segera untuk diselesaikan sehingga tidak ada agenda/ pekerjaan yang tertunda jadi harus diselesaikan sesuai dengan target waktu yang ditentukan walaupun harus melebihi waktu jam kerja.. namun ada juga yang enggan untuk melakukannya, sehingga pulang tepat waktu tanpa menyelesaikan tugasnya.

3. *Sportmanship*

- a. Melaksanakan Tugas Sebaik-baiknya walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai

Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya dengan sungguh-

sebenarnya karena mengutamakan kualitas pekerjaan untuk menjaga nama baik diri sendiri dan Institusi agar tercapai tujuan organisasi.

- b. Tetap Melaksanakan Tugas walaupun Kewajiban organisasi terkadang terlambat dalam Pencairannya

Pegawai Rata- rata tetap bersedia melaksanakan tugasnya walaupun terkadang kewajiban terlambat dipenuhi karena komitmen dan sumpah janji sebagai ASN untuk menjalankan tugasnya. Walaupun dalam hati agak kecewa tetapi karena kewajiban tetap dilaksanakan.

4. *Civic Virtue*

- a. Mematuhi Perubahan Aturan yang berlaku

Pegawai Kecamatan banyubiru bersedia mematuhi segala perubahan aturan yang berlaku karena merupakan payung hukum, merupakan sebuah komitmen dan konsekuensi sebagai ASN untuk mematuhi segala peraturan yang ada. Namun dalam pelaksanaannya juga ada yang tidak sesuai atau melanggar, hal itu tergantung dari komitmen dari individu untuk mematuhi aturan yang ditetapkan.

- b. Pulang Lebih akhir jika pekerjaan belum selesai

Pegawai Rata- rata bersedia Pulang lebih akhir untuk menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggungjawabnya sebagai bentuk tanggungjawab dan feedback bagi organisasi agar tujuan organisasi segera tercapai, namun ada juga yang mengerjakannya diesok hari karena jam kerja sudah selesai.

5. *Courtesy*

a. Melaksanakan Hasil Keputusan Rapat

Pegawai rata-rata tetap melaksanakan keputusan Rapat walaupun tidak sesuai dengan pendapatnya karena sudah menjadi keputusan bersama dan harus dilaksanakan sesuai kesepakatan.

b. Tidak mempertajam perbedaan pendapat di luar ruang rapat

Pegawai Rata-rata menghargai pendapat rekan lain yang tidak sependapat dengan tidak mempermasalahkan di luar forum rapat atau komunikasi bersama tetap terjalin dengan baik.

B. Profesionalisme ASN

Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2019) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

Adapun temuan yang diperoleh masing-masing instrumen adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi

a. Pengetahuan dan wawasan terkait dengan SOP Pelayanan

Pegawai Kecamatan Banyubiru rata-rata sudah memiliki pengetahuan tentang SOP pelayanan yang didapat dari peraturan yang ada, arahan pimpinan maupun orientasi pada saat awal menjadi ASN

- b. Ketrampilan dalam melaksanakan pekerjaan.

Pegawai sebagian besar perlu memiliki ketrampilan terkait dengan pelayanan, ketrampilan yang mereka dapat berasal dari belajar mandiri, mengamati orang lain maupun bimtek dan pelatihan yang diikuti.

2. Efektifitas

- a. Ketelitian dalam melaksanakan Pekerjaan

Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya dengan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dan tidak mengulang pekerjaan sehingga merugikan pengguna layanan.

- b. Kecepatan dalam melaksanakan Pekerjaan

Pegawai Rata-rata melaksanakan tugasnya dengan cepat sesuai waktu yang ditentukan agar tidak mengecewakan pengguna layanan dan target pekerjaan terselesaikan tepat waktu.

3. Efisien

- a. Melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Pegawai rata-rata melaksanakan tugasnya cepat dan tepat agar pekerjaan cepat terselesaikan dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

- b. Tidak menunda- nunda pekerjaan.

Pegawai tidak menunda pekerjaan karena menunda pekerjaan hanya menumpuk pekerjaan dan akan menjadi beban atau menghambat kinerja organisasi. Namun ada juga beberapa yang

menunda karena jam kerja sudah selesai dan akan menyelesaikannya esok hari.

4. Tanggungjawab

a. Kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan

Pegawai Kecamatan Banyubiru rata-rata melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh karena merupakan komitmen dan Integritas ASN untuk bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diembannya

b. Melaksanakan Pekerjaan Tepat Waktu.

Pegawai kecamatan Banyubiru masih banyak yang tidak melaksanakan tugas tepat waktu hal itu dapat dilihat dari engganannya mereka untuk pulang melebihi waktu kerja apabila pekerjaan mereka belum selesai.

4.1.4 Verifikasi Kesimpulan

1. Penerapan *Organizational Citizenship Behaviour* menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru

Berdasarkan hasil wawancara dengan ASN Kecamatan Banyubiru diketahui Adanya penerapan Organization Citizenship Behavior yang ditunjukkan dengan beberapa hal diantaranya :

1. ASN di kecamatan Banyubiru yang saling membantu pekerjaan satu sama lain.
2. ASN di kecamatan Banyubiru bersedia melaksanakan pekerjaan yang bukan menjadi tanggungjawabnya.

3. ASN di Kecamatan Banyubiru tetap melaksanakan pekerjaan dengan keterbatasan sarana dan prasarana tanpa mengeluh.
 4. ASN di kecamatan Banyubiru selalu siap mematuhi perubahan peraturan yang ada dan bersedia pulang akhir waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang harus selesai hari itu juga.
 5. ASN di kecamatan Banyubiru bisa menerima perbedaan pendapat dan mau melaksanakan hasil keputusan bersama.
2. Faktor - Faktor yang *mendukung* Profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik.

Hasil wawancara terhadap beberapa pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang yang melayani Pelayanan Publik sudah menunjukkan Profesionalisme ASN yang baik secara keseluruhan. Adapun faktor-faktor yang mendukung Profesionalisme tersebut, ditunjukkan dengan :

1. Sikap kompeten ASN Kecamatan Banyubiru yang memahami SOP pelayanan;
2. Sikap Efektifitas ASN yang ditunjukan dengan melaksanakan pekerjaan secara teliti;
3. Sikap Efisien ASN kecamatan Banyubiru dengan melaksanakan pelayanan secara cepat dan sigap;
4. Sikap Tanggungjawab ASN kecamatan banyubiru yang ditunjukkan dengan melaksanakan pekerjaan secara sungguh-sungguh dan tepat waktu.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan *Organizational Citizenship Behaviour* menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang yang melayani Pelayanan Publik sudah menunjukkan profesionalisme ASN yang baik secara keseluruhan. Adapun peranan OCB dalam meningkatkan profesionalisme ASN mempunyai lima dimensi menurut Meilina (2017:19) yaitu “Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Civic Virtue, Courtesy”.

1. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Altruism menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru Kabupaten Semarang.

Perilaku Altruism merupakan perilaku sukarela yang membantu orang lain menghadapi masalah pekerjaan, seperti membantu pekerjaan rekan kerja yang overload dan rekan kerja yang tidak hadir. Dalam hasil wawancara yang dilakukan kepada informan mereka bersedia untuk membantu pekerjaan teman yang overload sangat perlu untuk dijalankan di dalam Kecamatan Banyubiru sebagai salah satu sarana yang sangat membantu dalam pelaksanaan kerja.

Dengan adanya perilaku Altruism pekerjaan akan cepat selesai dan akan terjalin hubungan emosional yang baik. Pegawai yang memberikan pertolongan kepada pegawai yang lain tidak mengesampingkan tugas yang menjadi tugas utamanya. Seperti yang disampaikan oleh informan R3 “ Jika

pekerjaan saya selesai, akan saya bantu Untuk menumbuhkan jiwa kebersamaan dan menumbuhkan persatuan dalam satu kantor”.

2. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi *Conscientiousness* menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru Kabupaten Semarang.

Conscientiousness merupakan perilaku yang melampaui syarat yang ditentukan organisasi dalam melaksanakan pekerjaan seperti ketepatan waktu tugas yang kerja melebihi tingkat kehadiran yang ditetapkan. Pegawai Kecamatan banyubiru Kabupaten Semarang sudah terlihat perilaku *Conscientiousness* Dengan bersedia melaksanakan tugas yang bukan menjadi tanggungjawabnya dan bersedia bekerja melebihi waktunya. Perilaku *Conscientiousness* juga telah nampak dalam keseharian pegawai dikecamatan banyubiru. Seperti yang disampaikan oleh informan R2 “ bersedia karena Anggota ASN yang mempunyai loyalitas terhadap organisasi akan mentaati dan menjalankan perintah atasan / pimpinannya, dan bersedia bekerja melebihi waktunya karena ikut merasa memiliki kepada organisasi , sehingga akan melakukan apa saja untuk selesainya tugas organisasi”. Namun tidak semuanya bersedia untuk melaksanakan tugas yang bukan tanggungjawabnya dan pulang melebihi waktu yang ditentukan. Hal ini selaras dengan jawaban R8” kadang-kadang kalau ada perintah atasan” dan “kadang-kadang kalau ada hal yang urgent”.

3. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Sportmanship menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan banyubiru Kabupaten Semarang.

Pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang mempunyai toleransi terhadap Instansi. Ketika adanya keadaan yang kurang ideal mereka tetap melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang ada walaupun sarana dan prasarana tidak memadai, dan pegawai kecamatan Banyubiru menerima dengan legowo ketika kewajiban pemda terkait (TPP) belum bisa dicairkan dan tetap menjalankan tugasnya dengan Baik. Pegawai Kecamatan banyubiru menjaga nama baik Instansi. Seperti yang diungkapkan oleh informan R5 “Ya, Untuk mencapai tujuan organisasi anggota ASN harus berkomitmen bekerja dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan Bersama, karena hasil dari sebuah pekerjaan adalah prestasi bagi sebuah tim” dan “Ya, Setiap ASN mempunyai kewajiban dan tanggungjawabnya masing-masing, salah satu komitmen asn adalah bekerja dengan sebaik baiknnya untuk mencapai tujuan meskipun kewajiban organisasi mengalami keterlambatan”

4. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Civic Virtue menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan Banyubiru kabupaten semarang.

Civic virtue adalah Sikap tanggungjawab terhadap organisasi (menerima segala perubahan yang terdapat dalam tubuh organisasi, berinisiatif untuk memberikan gagasan-gagasan untuk perbaikan organisasi serta melindungi hal ikhwal yang dimiliki organisasi.. Pegawai kecamatan

Banyubiru juga sudah menerapkan perilaku ini dengan mematuhi segala perubahan peraturan yang ada untuk perkembangan organisasi dan bersedia Pulang lebih akhir untuk menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggungjawabnya sebagai bentuk tanggungjawab dan feedback bagi organisasi agar tujuan organisasi segera tercapai. Sejalan dengan yang disampaikan oleh informan R11 “Mematuhi segala perubahan peraturan yang ada merupakan tanggung jawab dan resiko yang perlu diambil dan bersedia pulang paling akhir sebagai Tanggung jawab dalam sebuah pekerjaan dan bentuk feedback kepada organisasi” dan disisi lain juga banyak pegawai yang menolak untuk pulang di akhir waktu karena waktu mereka tidak hanya untuk bekerja jadi jika masih bisa dikerjakan besok akan dikerjakan besok tanpa lembur. Hal ini sejalan dengan jawaban responden R4” Tergantung situasi, kalo tidak mendesak bisa dikerjakan besok, karena kita juga punya keperluan di luar jam kantor” dan R9 “Melihat situasi dan kondisi, jika tidak urgen ya pulang sesuai waktu, karena waktu kita tidak hanya untuk bekerja”.

5. Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi *Courtesy* dalam menuju Profesionalisme ASN di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang

Perilaku *Courtesy* adalah perilaku individu yang sangat menghargai dan peduli pada rekan kerja dan menjaga hubungan interpersonal dengan baik sehingga terhindar dari berbagai macam konflik pribadi. Perilaku *Courtesy* sudah terlihat ditunjukkan dengan pegawai Kecamatan Banyubiru yang tetap melaksanakan keputusan Rapat walaupun tidak sesuai dengan pendapatnya

karena sudah menjadi keputusan bersama dan harus dilaksanakan sesuai kesepakatan. serta menghargai pendapat rekan lain yang tidak sependapat dengan tidak memperlmasalahkan di luar forum rapat atau komunikasi bersama tetap terjalin dengan baik.

Penerapan *Organizational citizenship behavior (OCB)* yang diperlihatkan pegawai kantor kecamatan Banyubiru dapat dipetakan dimensi mana yang lebih dominan dilaksanakan oleh pegawai dan dimensi mana yang cenderung kurang dilaksanakan oleh pegawai kecamatan banyubiru. Dari jawaban yang diperoleh dari informan dimensi yang dominan dilaksanakan yaitu dimensi *Altruism, Sportmanship dan Courtesy*. Sedangkan untuk dimensi *Conscientiousness* dan *Civic virtue* cenderung kurang dilaksanakan oleh pegawai dikecamatan Banyubiru. Hal ini dapat dilihat dari jawaban beberapa informan yang masih ragu-ragu untuk melaksanakan pekerjaan yang bukan menjadi tanggungjawabnya serta bekerja melebihi waktu yang ditentukan, seolah mereka enggan untuk melakukan hal tsb.

Pada dimensi *Conscientiousness* terdapat Gap antara jawaban dari pejabat struktural dengan jawaban dari staf pelaksana yaitu untuk jawaban Pejabat Struktural dimana jawaban R1 “ Ya bersedia untuk melaksanakan tugas yang bukan tanggungjawabnya , karena Organisasi mempunyai tujuan yang ditentukan sehingga setiap ASN harus bersedia saling membantu untuk mencapai tujuan organisasi, dan bersedia untuk bekerja melebihi waktu yang ditetapkan, Agar kegiatan terlaksana sesuai target yang ditentukan.” Sedangkan jawaban dari staf pelaksana R9 “Kadang- kadang bersedia untuk melaksanakan tugas yang bukan

menjadi tanggungjawab kalau ada perintah atasan. Dan kadang-kadang bersedia pulang melebihi waktu yang ditetapkan , kalau memang ada yang urgent” disini terlihat bahwa struktural lebih mengedepankan tujuan organisasi karena adanya integritas dan loyalitas, sedangkan staf pelaksana melakukan hal tersebut karena terpaksa mengikuti perintah atasan dan kalo memang sangat penting dan mendesak bukan karena kesadaran untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi.

Organizational citizenship behavior (OCB) diperlihatkan pegawai kantor kecamatan Banyubiru dengan sinergi dan kolaborasi antara para pegawai kecamatan banyubiru dalam melaksanakan proses pelayanan Publik kepada masyarakat yang dapat meningkatkan hubungan emosional antar pegawai dalam melayani pelayanan umum dimana tidak ada pegawai tetap yang menangani tupoksi tersebut. dengan saling membantu pekerjaan teman yang berlebih, menggantikan pekerjaan teman yang tidak hadir hal ini akan meningkatkan hubungan emosional diantara para pegawai, mereka akan merasa terbantu karena adanya saling tolong menolong diantara mereka tanpa mengharapkan imbalan atau balas jasa. Hal ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan Publik

Dalam penelitian Budi et al., (2019) pada instansi pemerintahan daerah menjelaskan bahwa pembangian pola dan posisi kerja dapat dilakukan dalam upaya menghasilkan sumber daya manusia yang lebih inovatif dalam menerapkan administrasi publik baik dan benar. Administrasi publik yang dilaksanakan dengan baik dan benar adanya diharapkan akan mendukung

penerapan *good governance*, dimana hal ini akan sangat baik apabila didukung oleh peran seorang pemimpin instansi. Fenomena pada era digital saat ini, manajemen dalam instansi pemerintah telah dikelola melalui sistem berbasis elektronik (Saifuddin, 2020).

Berdasarkan hasil temuan ini juga bahwa terjalinnya sinergi antara pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan dan pengabdian masyarakat dapat meningkatkan hubungan sosial antara pegawai. Hubungan sosial tersebut dapat tercipta walaupun tugas dan perintah yang dihadapi tidak sesuai dengan latar belakang tugas serta jabatan. Atas dasar fenomena tersebut, *Organizational Citizenship Behavior* diperlukan seluruh sumber daya manusia kecamatan Banyubiru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, saling membantu antara pegawai, sukarela serta tulus ikhlas dalam tugas tambahan, menghindari konflik-konflik yang tidak perlu antara pegawai, dan bertoleransi apabila ada pembebanan atau gangguan dalam bertugas hal ini terlihat dalam dimensi *altruism* dan *Courtesy*.

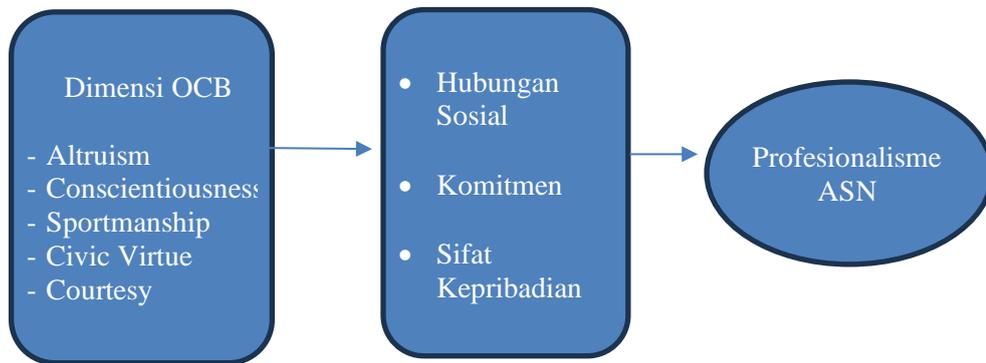
Organizational Citizenship Behavior pada Aparatur Sipil Negara dibentuk pada saat pegawai tersebut dalam masa pelatihan Prajabatan atau orientasi pra jabatan calon pegawai negeri sipil. Dengan dilakukannya pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* pada saat pelatihan prajabatan, akan meningkatkan komitmen terhadap instansi saat menjalankan tugas, tanggung jawab, dan fungsinya sebagai Pegawai negeri Sipil atau ASN, *Organizational Citizenship Behavior* dapat muncul secara bijaksana serta dapat menerima tugas dan tanggung jawab pada posisi yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari

prilaku dimensi *Sportmanship*, dimana pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam keterbatasan namun tidak mengeluh dan tetap menjaga nama baik institusi. Hal ini dapat dilakukan jika ada komitmen yang kuat dari para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Diketahui bahwa dengan komitmen dan sifat kepribadian karyawan yang tinggi dan dominan akan berpengaruh besar dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* karyawan tersebut dilingkungan organisasinya (Kurniawan, 2015).

Sejalan dengan penelitian Lau et al., (2016) yang mengatakan bahwa komitmen secara efektif mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai – nilai yang diyakini oleh anggota itu sendiri.

Temuan ini menggambarkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Kecamatan banyubiru sebagai ASN secara umum, sudah dibentuk dan tumbuh pada saat seluruh pegawai berada dalam masa orientasi atau prajabatan. OCB seringkali juga dipelihara seiring berjalannya waktu tugas pegawai yang mungkin perilaku tersebut mulai menurun seiring meningkatnya masa dinas pegawai hal ini dapat dilihat dari temuan penelitian bahwa perilaku *OCB* yang dimiliki oleh pegawai yang masa kerjanya sedikit akan lebih tinggi jika dibanding dengan pegawai yang sudah lama bekerja.

Dari Penelitian ini di peroleh konsep model OCB dilingkungan pemerintah terkait dengan hubungan sosial, komitmen dan sifat kepribadian pegawai membentuk Sikap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat meningkatkan profesionalisme ASN. Temuan dalam penelitian ini diperlihatkan dalam gambar 1 dibawah ini.



Gambar 4.1 IModel Penerapan OCB terhadap Profesionalisme ASN

Temuan ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia berperan membentuk *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan melalui tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Dengan organisasi memperhatikan kepuasan kerja, karyawan akan memiliki kebijaksanaan dalam membentuk dan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (Snape & Redman, 2010). Apabila tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dipertahankan, maka karyawan akan memperlihatkan sikap positif terhadap pekerjaan, berbicara positif mengenai organisasi, kerja tim, dan meningkatkan produktivitas yang dapat melampaui harapan normal. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan menunjukkan kinerja yang tinggi (Ragel & Ragel, 2017). Dalam perkembangannya bahwa kepuasan kerja yang mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* dilingkungan organisasi akan membantu tercapainya visi, misi, target, serta sasaran dari organisasi melalui kinerja baik yang diberikan karyawan (Lestari Endah Rahayu & Ghaby, 2018).

Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* di kecamatan Banyubiru memiliki banyak keunggulan tetapi juga memiliki kelemahan antara lain :

a. Keunggulan OCB

1. Melalui OCB meningkatkan produktivitas kinerja

Adanya toleransi dan saling menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, akan tercipta budaya best practice (contoh yang baik) dan kebersamaan. Budaya baik tersebut akan terbawa dalam memberikan pelayanan prima dan kerelaan membantu dan memperhatikan masyarakat penerima layanan

2. Melalui OCB produktivitas pimpinan akan meningkat.

Perilaku civic virtue atau keterlibatan penuh dalam fungsi-fungsi organisasi akan membantu pimpinan mendapatkan umpan balik dari pegawai dalam meningkatkan efektivitas unit kerja. Masalah masalah dalam organisasi akan cepat terselesaikan tanpa mengganggu kegiatan organisasi khususnya pelayanan.

3. Melalui OCB penggunaan sumber daya organisasional dapat diefisienkan untuk tujuan yang lebih produktif.

Dengan saling membantu, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat sehingga lebih banyak waktu untuk kegiatan-kegiatan yang lebih produktif serta dapat berinovasi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. OCB membantu koordinasi antar kelompok.

Budaya saling membantu antar rekan kerja, mempercepat pertukaran informasi serta mengurangi konflik antar individu. Pegawai akan menguasai informasi yang diperlukan sehingga lebih kompeten dalam memberikan pelayanan publik

5. OCB membantu organisasi menarik dan mempertahankan pegawai terbaik.

Perilaku saling membantu dapat menjadi perekat yang memperkuat kebersamaan antar rekan kerja. Tidak ada persaingan yang tidak sehat dan organisasi dirasakan sebagai tempat kerja yang menarik. Solidaritas antar pegawai menjadi kekuatan konstruktif bagi organisasi yang menumbuhkan loyalitas dan komitmen pegawai pada organisasi, termasuk komitmen untuk memberikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

6. Stabilitas kinerja organisasi dapat meningkat dengan OCB.

Pegawai yang memiliki conscientiousness atau perilaku melebihi prasyarat minimal cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten. Termasuk kinerja pelayanan public.

7. Melalui OCB organisasi lebih mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Budaya OCB mendorong pertukaran informasi antar pegawai. Pegawai yang mengetahui informasi tentang perubahan di lingkungan yang mempengaruhi organisasi, dengan sukarela

menyebarkan informasi dan memberi saran responsif serta adaptif atas perubahan tersebut bagi organisasi.

b. Kelemahan OCB

1. Adanya OCB menjadikan Malas dan Ketegantungan Terhadap Rekan Kerja.

Dengan adanya sikap saling tolong menolong antara rekan kerja, terkadang menjadikan rekan kerja menjadi malas ketergantungan dengan selalu dibantu untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

2. Adanya OCB menjadikan mudah lelah dan stress meningkat.

Dengan adanya OCB beban kerja pegawai menjadi lebih besar, pulang lebih akhir sehingga kurang istirahat, kurang waktu untuk refressing dengan keluarga.

4.2.2 Faktor - Faktor yang mendukung Profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik.

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang yang melayani Pelayanan Publik sudah menunjukkan profesionalisme ASN yang baik secara keseluruhan. Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2019) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Ukuran profesionalisme adalah kompetensi, efektifitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab.

a. Kompetensi

Pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang rata-rata sudah memiliki pengetahuan tentang SOP pelayanan yang didapat dari peraturan yang ada, arahan pimpinan maupun orientasi pada saat awal menjadi ASN. Pegawai sebagian besar memiliki ketrampilan terkait dengan pelayanan, ketrampilan yang mereka dapat berasal dari belajar mandiri, mengamati orang lain maupun bimtek dan pelatihan yang diikuti.

Sehingga dengan adanya kompetensi yang baik dari pegawai kecamatan Banyubiru mendukung terciptanya Profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik di Kecamatan Banyubiru.

b. Efektifitas

Pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang rata-rata melaksanakan tugasnya dengan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dan tidak mengulang pekerjaan sehingga merugikan pengguna layanan. Pegawai Rata-rata melaksanakan tugasnya dengan cepat sesuai waktu yang ditentukan agar tidak mengecewakan pengguna layanan dan target pekerjaan terselesaikan tepat waktu.

Dengan ketelitian dan ketepatan waktu yang dilaksanakan pegawai kecamatan banyubiru dalam melaksanakan pelayanan publik hal ini mendukung peningkatan profesionalisme ASN melalui Efektifitas kinerja.

c. Efisien

Pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang

melaksanakan tugasnya cepat dan tepat agar pekerjaan cepat terselesaikan dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Dari hasil wawancara sebagian besar Pegawai tidak menunda pekerjaan karena menunda pekerjaan hanya menumpuk pekerjaan dan akan menjadi beban atau menghambat kinerja organisasi, namun ada juga yang menunda pekerjaan jika waktu kerjanya sudah berakhir.

Dengan kecepatan dan ketepatan serta tidak menunda-nunda pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Banyubiru kepada masyarakat pengguna layanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini menjadi faktor pendukung meningkatnya Profesionalisme ASN di Kecamatan Banyubiru

d. Tanggungjawab

Pegawai Kecamatan Banyubiru rata-rata sudah melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh karena merupakan komitmen dan Integritas ASN untuk bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Pegawai kecamatan Banyubiru melaksanakan tugas tepat waktu agar pekerjaan segera terselesaikan dan tidak menghambat tugas yang lainnya.

Selain empat faktor tersebut diatas, ada beberapa aspek penting yang berperan penting dalam membentuk profesionalisme ASN, antara lain

1. Kepemimpinan yang kuat,
2. Manajemen kinerja yang efektif,

3. Etos kerja yang tinggi.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berperan Efektif dalam meningkatkan Profesionalisme Pegawai di Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang. Hal ini dilihat dari lima aspek dalam pelaksanaan *OCB*, yaitu: *Altruism*: semua pegawai saling membantu tanpa mengesampingkan tugas utamanya, *Conscientiousness*: semua pegawai Kecamatan banyubiru mau melaksanakan tugas yang bukan tanggungjawabnya dan terkadang pulang lebih malam jika memang ada pekerjaan yang harus segera diselesaikan, *Sportsmanship*: semua pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang selalu menjaga nama baik organisasi, dengan tidak berkeluh kesah dalam keterbatasan. *Civic Virtue*: semua pegawai Kecamatan Banyubiru Kabupaten Semarang selalu aktif dalam mengikuti perubahan perkembangan peraturan yang ada di tempat kerja, *Courtesy*: Semua pegawai Kecamatan Banyubiru selalu melaksanakan hasil keputusan rapat dan menghargai pendapat rekan kerja yang berbeda.

Organizational citizenship behavior (OCB) diperlihatkan pegawai kantor kecamatan Banyubiru dengan sinergi dan kolaborasi antara para pegawai kecamatan banyubiru dalam melaksanakan proses pelayanan Publik kepada masyarakat yang dapat meningkatkan hubungan emosional antar pegawai dalam melayani pelayanan umum dimana tidak ada pegawai tetap yang menangani tupoksi tersebut. dengan saling membantu pekerjaan teman yang berlebih,

menggantikan pekerjaan teman yang tidak hadir hal ini akan meningkatkan hubungan emosional diantara para pegawai, mereka akan merasa terbantu karena adanya saling tolong menolong diantara mereka tanpa mengharapkan imbalan atau balas jasa. Hal ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan Publik

Dalam penelitian Budi et al., (2019) pada instansi pemerintahan daerah menjelaskan bahwa pembangian pola dan posisi kerja dapat dilakukan dalam upaya menghasilkan sumber daya manusia yang lebih inovatif dalam menerapkan administrasi publik baik dan benar. Administrasi publik yang dilaksanakan dengan baik dan benar adanya diharapkan akan mendukung penerapan *good governance*, dimana hal ini akan sangat baik apabila didukung oleh peran seorang pemimpin instansi. Fenomena pada era digital saat ini, manajemen dalam instansi pemerintah telah dikelola melalui sistem berbasis elektronik (Saifuddin, 2020).

Berdasarkan hasil temuan ini juga bahwa terjalannya sinergi antara pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan dan pengabdian masyarakat dapat meningkatkan hubungan sosial antara pegawai. Hubungan sosial tersebut dapat tercipta walaupun tugas dan perintah yang dihadapi tidak sesuai dengan latar belakang tugas serta jabatan. Atas dasar fenomena tersebut, *Organizational Citizenship Behavior* diperlukan seluruh sumber daya manusia kecamatan Banyubiru dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, saling membantu antara pegawai, sukarela serta tulus ikhlas dalam tugas tambahan, menghindari konflik-konflik yang tidak perlu antara pegawai, dan bertoleransi apabila ada

pembebanan atau gangguan dalam bertugas hal ini terlihat dalam dimensi *altruism* dan *Courtesy*.

Organizational Citizenship Behavior pada Aparatur Sipil Negara dibentuk pada saat pegawai tersebut dalam masa pelatihan Prajabatan atau orientasi pra jabatan calon pegawai negeri sipil. Dengan dilakukannya pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* pada saat pelatihan prajabatan, akan meningkatkan komitmen terhadap instansi saat menjalankan tugas, tanggung jawab, dan fungsinya sebagai Pegawai negeri Sipil atau ASN, *Organizational Citizenship Behavior* dapat muncul secara bijaksana serta dapat menerima tugas dan tanggung jawab pada posisi yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat dari perilaku dimensi *Sportmanship*, dimana pegawai melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam keterbatasan namun tidak mengeluh dan tetap menjaga nama baik institusi. Hal ini dapat dilakukan jika ada komitmen yang kuat dari para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Diketahui bahwa dengan komitmen dan sifat kepribadian karyawan yang tinggi dan dominan akan berpengaruh besar dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* karyawan tersebut dilingkungan organisasinya (Kurniawan, 2015).

Sejalan dengan penelitian Lau et al., (2016) yang mengatakan bahwa komitmen secara efektif mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai – nilai yang diyakini oleh anggota itu sendiri.

Temuan ini menggambarkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Kecamatan banyubiru sebagai ASN secara umum, sudah dibentuk dan tumbuh pada saat seluruh pegawai berada dalam masa orientasi atau

prajabatan. OCB seringkali juga dipelihara seiring berjalannya waktu tugas pegawai yang mungkin perilaku tersebut mulai menurun seiring meningkatnya masa dinas pegawai hal ini dapat dilihat dari temuan penelitian bahwa perilaku *OCB* yang dimiliki oleh pegawai yang masa kerjanya sedikit akan lebih tinggi jika dibanding dengan pegawai yang sudah lama bekerja.

Temuan ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia berperan membentuk *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan melalui tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Dengan organisasi memperhatikan kepuasan kerja, karyawan akan memiliki kebijaksanaan dalam membentuk dan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (Snape & Redman, 2010). Apabila tingkat kepuasan kerja karyawan dapat dipertahankan, maka karyawan akan memperlihatkan sikap positif terhadap pekerjaan, berbicara positif mengenai organisasi, kerja tim, dan meningkatkan produktivitas yang dapat melampaui harapan normal. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan menunjukkan kinerja yang tinggi (Ragel & Ragel, 2017). Dalam perkembangannya bahwa kepuasan kerja yang mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* dilingkungan organisasi akan membantu tercapainya visi, misi, target, serta sasaran dari organisasi melalui kinerja baik yang diberikan karyawan (Lestari Endah Rahayu & Ghaby, 2018).

Organizational Citizenship Behavior dilingkungan Kecamatan Banyubiru berperan efektif dalam meningkatkan sinergitas dan kolaborasi sesama pegawai. Sinergitas dan kolaborasi diperlihatkan antara pegawai dalam hal perilaku dan komunikasi. Kolaborasi ini memperlihatkan bagaimana sesama pegawai akan

saling tolong-menolong dalam melaksanakan tugas pokoknya, saling mengingatkan satu sama lain, dan memiliki toleransi tinggi terhadap lingkungan kerjanya. Selain perilaku saling menolong, mengingatkan, dan semakin bertanggung jawab, OCB di lingkungan Kecamatan Banyubiru juga secara tidak langsung meningkatkan kedisiplinan pegawainya.

Sinergitas dan perilaku yang terbangun dalam hal membantu rekan kerja, saling mengingatkan sesama Pegawai dalam mengambil tindakan saat bertugas, saling mengingatkan agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, meningkatkan tingkat kedisiplinan dalam hal waktu, dan toleransi atas ketidaknyamanan dalam melaksanakan tugas sebagai ASN.

Upaya yang dilakukan adalah dengan komunikasi sesama pegawai dari golongan pelaksana hingga Camat. Komunikasi yang tercipta secara dinamis ini diharapkan dapat menghilangkan jarak antara pimpinan dan anggota agar sinergitas tetap baik. Dengan sinergitas yang baik antara pimpinan dan anggota akan meminimalisir dampak negatif dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban pegawai dikecamatan Banyubiru karena komunikasi yang tercipta secara dinamis akan mendorong pimpinan dan anggota untuk saling membantu, mengingatkan, saling menyemangati tanpa melihat golongan, serta bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan penuh semangat.

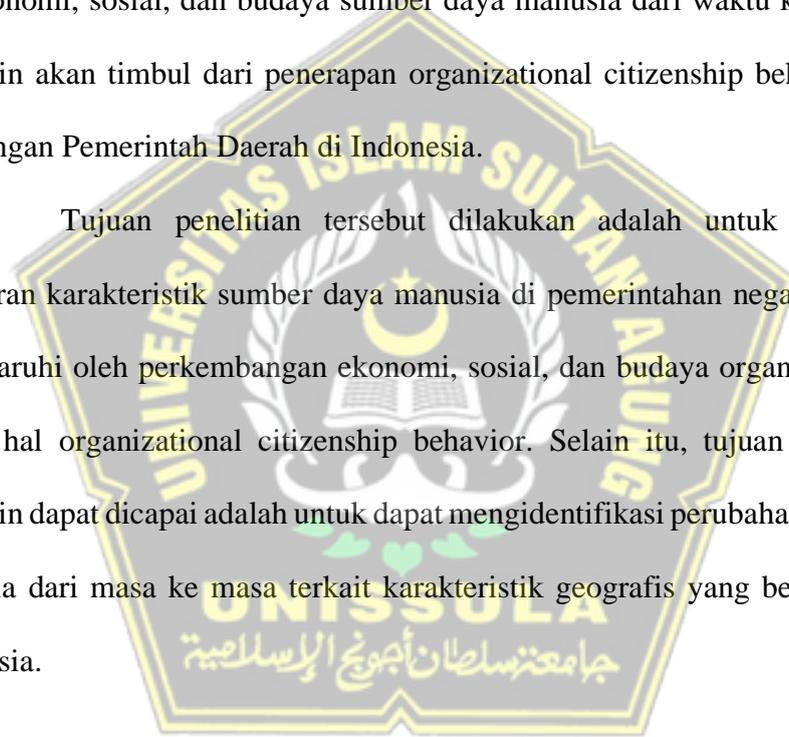
Dengan Adanya penerapan *OCB*, diharapkan kompetensi, efektivitas, efisiensi dan tanggungjawab Pegawai Kecamatan Banyubiru menjadi lebih baik. karena dengan ada sikap saling bantu antar pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, selalu aktif mengikuti perubahan akan mengembangkan kompetensi dan

bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin menjadikan pelayanan publik akan lebih efektif dan efisien sehingga meningkatkan profesionalisme ASN yang menjadi tolak ukur Profesionalisme ASN dalam pelayanan Publik dikecamatan Banyubiru.

5.2. Saran

Saran penelitian mendatang disarankan untuk mengali potensi dalam hal ekonomi, sosial, dan budaya sumber daya manusia dari waktu ke waktu yang mungkin akan timbul dari penerapan organizational citizenship behavior disuatu lingkungan Pemerintah Daerah di Indonesia.

Tujuan penelitian tersebut dilakukan adalah untuk mendapatkan gambaran karakteristik sumber daya manusia di pemerintahan negara yang dapat dipengaruhi oleh perkembangan ekonomi, sosial, dan budaya organisasi terutama dalam hal organizational citizenship behavior. Selain itu, tujuan lainnya yang mungkin dapat dicapai adalah untuk dapat mengidentifikasi perubahan sumber daya manusia dari masa ke masa terkait karakteristik geografis yang berbeda-beda di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Augusti, F. (2005). *Metode Penelitian Manajemen* (Ed : 2). Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Badruzaman, Jajang. 2012. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada RDUD Kota Tasikmalaya)*. Jurnal Akuntansi, Vol 7, No.1, Januari-Juni 2012. 66-91
- Budi Rajab. 2014. *Profesionalisme dalam peralihan peradaban*. Gramedia pustaka utama. Jakarta
- Darto, M. 2014. *Peran Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dalam Peningkatan Kinerja Individu di Sektor Publik: sebuah analisa teoretis dan empiris*. Jurnal Borneo Administrator, Vol.1, No.10, 2014, (Online), (www.google.com)
- Elsinah, 2024. *Membangun Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Meningkatkan Kinerja Guru: Studi Kasus Man 1 Surakarta Dan Man Purbalingga*. Tesis Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. (online) diakses 10 Mei 2024.
- Hardani, Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)*.
- Ibrahim, M. 2017. *Profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang*. E-Journal Nobel.
- Islamy, M. I. 2001. *Agenda Kebijakan Reformasi Negara*. Malang : Jurnal Administrasi Negara Unibraw Malang Vol 02.
- J.Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri PAN No.63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia (online). Tersedia (www.ombudsman.go.id).
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah Langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN

- Maister, David H, *True Profesionalism, Profesionalisme Sejati*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Maryani, S., 2022. *Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran*. Jurnal Universitas Galuh Ciamis. Volume 2, Nomor 2, September 2022. 4890-4898.
- Meiliana, Restin. (2017). *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM (Tinjauan dari dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen organisasi)*. (cetakan-1). Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Meilina, Restin. 2017. *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi (JIBEKA). Volume 11, Nomor 1, Agustus 2017. 49-57
- Natika, L., Septianti, L.P., 2023. *Profesionalisme Aparatur Sipil Negara*. E-Jurnal Universitas Subang. Volume 5 issue 1, juni 2023. 20-34. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., & Konovsky. 2006 . *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, Publications, Inc and Consequences*. California: Sage
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., M. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: I'ts nature, antesedent, and consequensis*. Sage Publications, Inc.
- Pamudji, S. 1999. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta : Widyapraja No. 19 Tahun III, IIP.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Podsokoff, M.P., & Mackenzie, B.S. (1997). *Impact Of Organizational Citizenship Behavior On Organizational Performance: A Review And Suggestion For Future Research*. Human Performance, 10(2), 140-142.
- Rostiawati, E. (2020). *Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior Pada Aparatur Sipil Negara*.
- Rostiawati, E. (2022). *Komitmen Tugas dan Organisational Citizenship Behavior pada Pegawai Negeri Sipil*. (cetakan-1). Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.

- Rudyanto, Ricky. 2012. *Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Kualitas Layanan, Kepuasan Pelayanan, dan Kinerja (Studi pada Karyawan dan Pasien Rumah Sakit Islam Kustati Surakarta)*. Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta (Online). Tersedia: (digilib@uns.ac.id), diakses 7 April 2016
- Sedaryanti. (2004). *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2019. *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian P. Sondang. 2010. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo, S.Pd. (ed.); Kedua). CV Alfabeta.
- Titisari, Purnamie. (2019). *Peran Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.