

**PENINGKATA KINERJA PELAYANAN BERBASIS ETOS
KERJA YANG DIMEDIASI ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen

Disusun oleh :
AHMAD WAHAB
20402400628

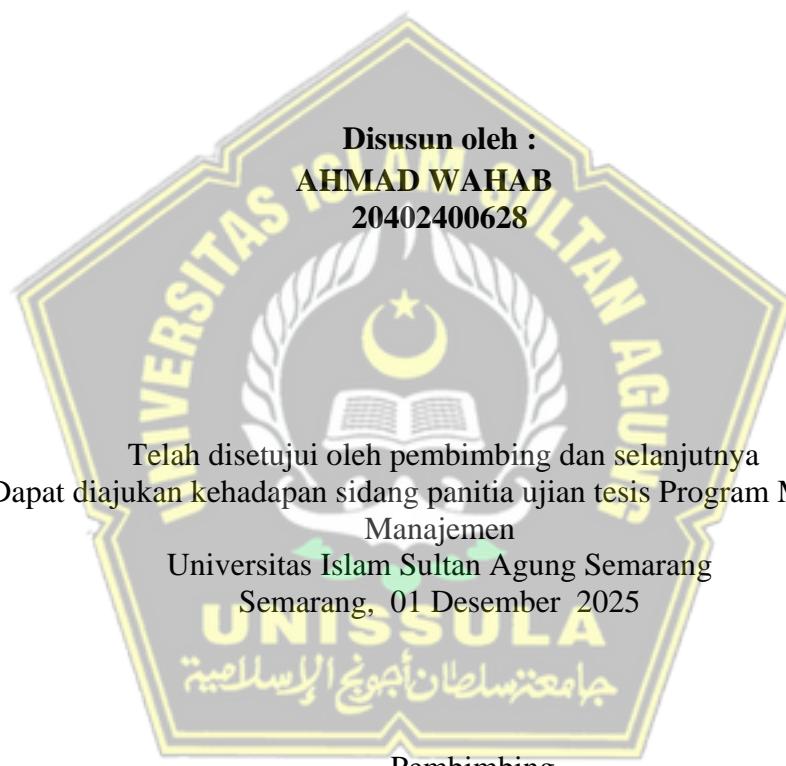


**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN BERBASIS ETOS KERJA YANG DIMEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR



Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIK. 210491028

LEMBAR PENGUJIAN

PENINGKATA KINERJA PELAYANAN BERBASIS ETOS KERJA YANG DIMEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR

Disusun oleh:
AHMAD WAHAB
20402400628

Telah dipertahankan di depan penguji pada
Oktober 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

Penguji I

Prof. Dr. Mulyana., S.E., M.Si
NIK. 210490020

Penguji II

Dr. Siti Sumiati, S.E., M.Si.
NIK. 210492029

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen tanggal 01 Desember 2025.

Ketua Program Pascasarjana

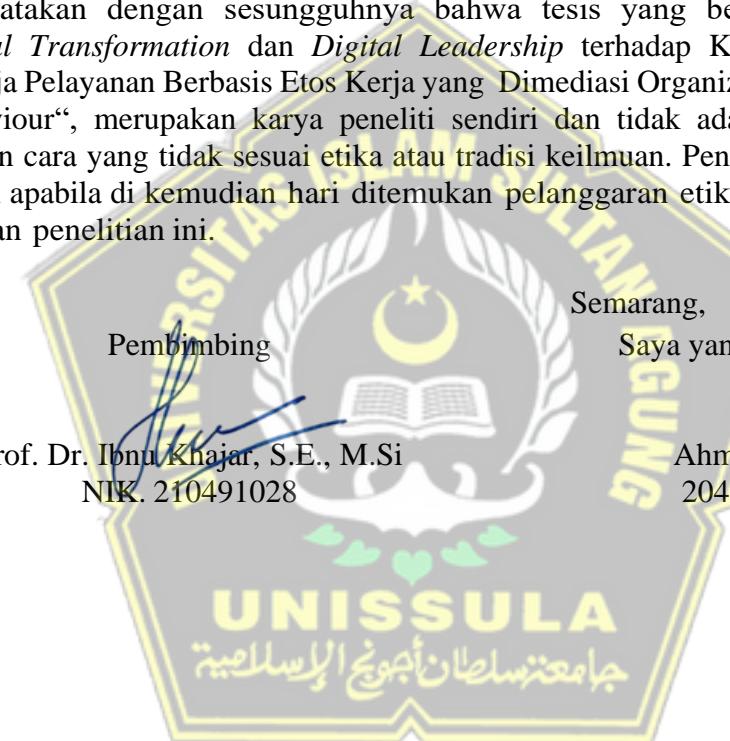
Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Wahab
NIM : 20402400628
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “*Pengaruh Digital Transformation dan Digital Leadership terhadap Kinerja Peningkatan Kinerja Pelayanan Berbasis Etos Kerja yang Dimediasi Organizational Citizenship Behaviour*”, merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.



Pembimbing

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

Semarang, November 2025

Saya yang menyatakan,

Ahmad Wahab
20402400628

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Wahab
NIM : 20402400628
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul: *Pengaruh Digital Transformation dan Digital Leadership terhadap Kinerja Peningkatan Kinerja Pelayanan Berbasis Etos Kerja yang Dimediasi Organizational Citizenship Behaviour; Dan menyatakan hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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 adapelanggaran 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, November 2025

Yang menyatakan

Ahmad Wahab
20402400628

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh etos kerja terhadap perilaku ekstra peran (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*) dan kinerja pelayanan publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh sumber daya manusia (SDM) yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non-ASN sebanyak 261 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 135 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling* (Hair, 2021).

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup yang berisi pernyataan terkait variabel etos kerja, perilaku ekstra peran, dan kinerja pelayanan publik. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang jawaban dari “Sangat Tidak Setuju” (STS) hingga “Sangat Setuju” (SS). Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku ekstra peran (OCB); (2) etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik; dan (3) perilaku ekstra peran (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan etos kerja mampu memperkuat perilaku ekstra peran pegawai, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan organisasi.

Kata kunci: etos kerja, perilaku ekstra peran; *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*; kinerja pelayanan public



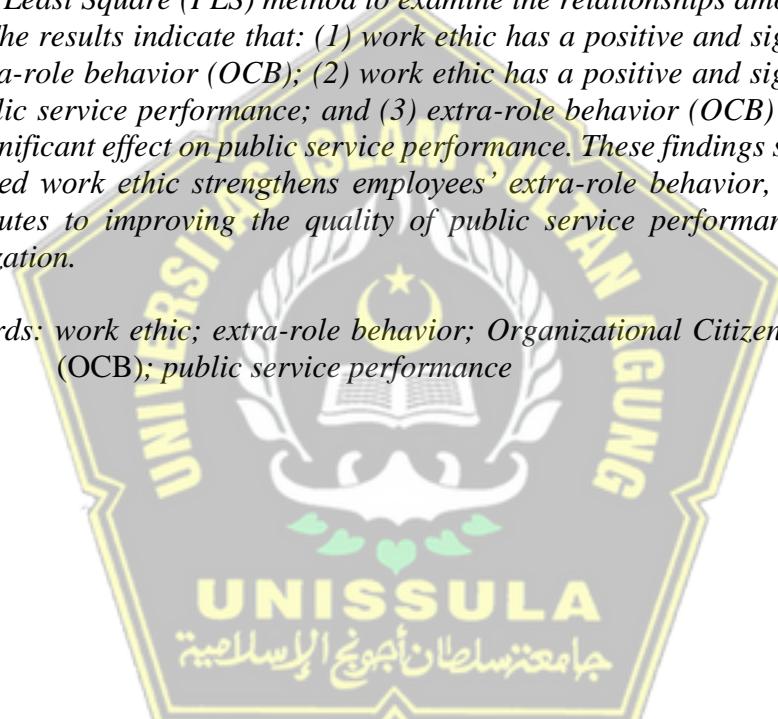
ABSTRACT

This study is an explanatory research that aims to examine the influence of work ethic on extra-role behavior (Organizational Citizenship Behavior/OCB) and public service performance at the Office of Supervision and Service of Customs and Excise Type Madya Pabean Tanjung Emas. The population of this study consists of all human resources (HR), both Civil Servants (ASN) and non-ASN employees, totaling 261 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 135 respondents. The sampling technique employed was non-probability sampling with a convenience sampling approach (Hair, 2021).

Primary data were obtained through a structured questionnaire containing statements related to the variables of work ethic, extra-role behavior, and public service performance. The instrument used a five-point Likert scale ranging from "Strongly Disagree" to "Strongly Agree." Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method to examine the relationships among variables.

The results indicate that: (1) work ethic has a positive and significant effect on extra-role behavior (OCB); (2) work ethic has a positive and significant effect on public service performance; and (3) extra-role behavior (OCB) has a positive and significant effect on public service performance. These findings suggest that an enhanced work ethic strengthens employees' extra-role behavior, which in turn contributes to improving the quality of public service performance within the organization.

Keywords: work ethic; extra-role behavior; Organizational Citizenship Behavior (OCB); public service performance



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan berbagai rahmat, anugrah, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Peningkatan Kinerja Pelayanan Berbasis Etos Kerja yang Dimediasi Organizational Citizenship Behaviour”.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan derajat magister pada Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung.

Terselesaikannya Tesis ini adalah wujud karunia-Nya dan tidak lepas dari peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Heru Sulistyo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sangat sabar memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, memberikan bimbingan dengan penuh komunikatif, kesabaran, semangat dan keteladanan.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan ilmu yang bermanfaat dan sebagai inspirasi dalam pembelajaran dan juga telah membantu serta membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan yang berperan besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. Dra. Hj. Alfiah Ratnawati, MM dan Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM selaku Dosen Penguji yang memberikan masukan serta arahan yang konstruktif.
4. Para Dosen pada Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
5. Segenap pengurus dan staf karyawan Program Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu selama mengikuti pendidikan.
6. Istri tercinta Krisdianingsih dan anak-anak tersayang : Adifa, Arisha dan Erland yang selalu memberikan do'a dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian tesis.
7. Kepala KPPBC TMP Tanjung Emas dan semua pihak di KPPBC TMP Tanjung Emas yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan petunjuk serta saran dalam penyusunan tesis ini.
8. Rekan-rekan Kelas 80L MM yang telah bersama-sama berjuang dan belajar menyelesaikan studi S2 ini.

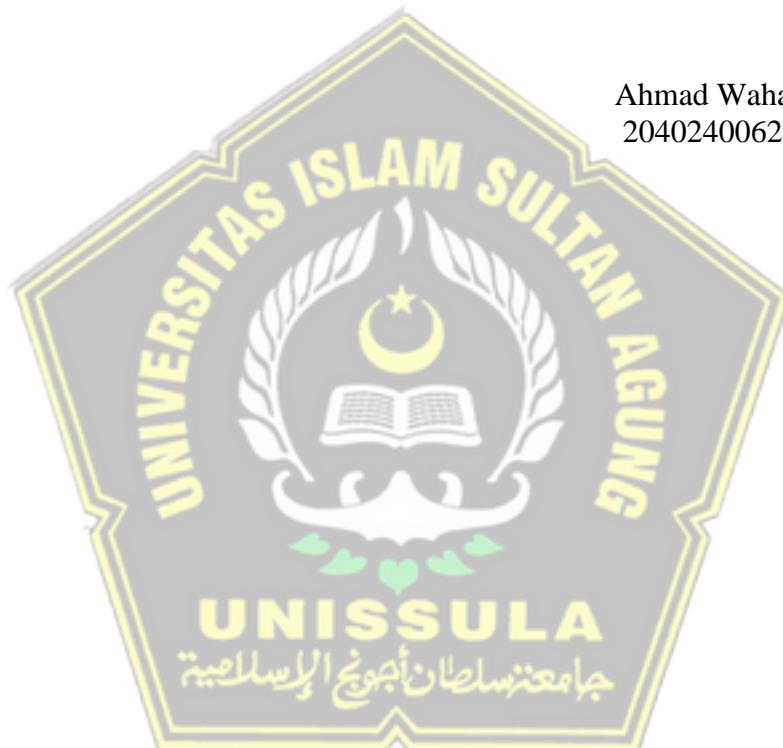
9. Semua pihak dan handai taulan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi selama proses studi dan penyusunan tesis ini.

Penulis sangat menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam proses penyusunan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, November 2025
Penulis

Ahmad Wahab
20402400628



Daftar Isi

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kinerja Pelayanan Publik	9
2.2. Etos Kerja	11
2.3. Perilaku Estra Peran / Organizational Citizenship Behaviour	14
2.4. Hubungan antar variabel	16
2.5. Model Empirik Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.6 Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	36
4.1. Deskripsi Responden	36
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	40

4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	43
4.4.	Pengujian Goodness of Fit.....	52
4.5.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	55
4.6.	Pembahasan	61
	BAB V PENUTUP.....	66
5.1.	Kesimpulan Hasil Penelitian	66
5.2.	Implikasi Teoritis	67
5.3.	Implikasi Praktis.....	70
5.4.	Limitasi Hasil Penelitian	71
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang.....	73
	Daftar Pustaka	75
	Lampiran 1 Kuestioner Penelitian.....	80
	Lampiran 2. Deskripsi Responden	84
	Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian.....	85
	Lampiran 4. Full Model PLS	86
	Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)	87
	Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)	89
	Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), yang berada di bawah naungan dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan serta dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal, memiliki tugas strategis dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang kepabeanan dan cukai. Tugas tersebut mencakup pengawasan, penegakan hukum, pelayanan, fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk membentuk kinerja yang optimal, DJBC perlu memastikan bahwa setiap aspek tugasnya dilakukan secara efektif dan efisien, dengan menerapkan strategi pengelolaan yang baik, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memanfaatkan teknologi informasi, serta memperkuat koordinasi antar lembaga terkait. Hal ini bertujuan agar pelayanan publik yang diberikan tetap prima dan penerimaan negara dapat terus dioptimalkan.

Dengan dimulainya program reformasi birokrasi berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan, penerapan manajemen kinerja berbasis *Balanced Scorecard* (BSC) di Kementerian Keuangan pun dimulai. Pengelolaan kinerja dengan pendekatan BSC ini didasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Sistem manajemen kinerja di Kemenkeu diterapkan secara bertingkat, dimulai dari level Kementerian Keuangan secara keseluruhan (*Kemenkeu-Wide*), kemudian diturunkan ke berbagai jenjang, mulai dari Eselon I hingga Eselon V (*Kemenkeu-One* sampai *Kemenkeu-Five*). Pengukuran kinerja dalam BSC dilakukan melalui penilaian capaian indikator kinerja utama yang telah ditetapkan guna mencapai sasaran strategis organisasi. Sasaran ini kemudian dipetakan dalam *Peta Strategi*, yang menggambarkan hubungan sebab akibat dalam pencapaian visi organisasi.

Pada tahun 2023, *Peta Strategi* KPPBC TMP Tanjung Emas mencakup 12 Sasaran Strategis dengan 19 Indikator Kinerja Utama (IKU) yang telah ditetapkan. Berdasarkan evaluasi kinerja tahun tersebut, KPPBC TMP Tanjung Emas memperoleh predikat *istimewa* dengan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 112,19%. Nilai ini diperoleh dari empat perspektif utama: *Stakeholder Perspective* (30%), *Customers Perspective* (20%), *Internal Process Perspective* (25%), dan *Learning and Growth Perspective* (25%). Secara keseluruhan, seluruh IKU berhasil dicapai dengan hasil yang sangat baik.

Tabael 1.1 Capaian IKU tahun 2023 dan 2024

No	IKU	Target	Realisasi	Keterangan
1	Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai	100%	93%	Tidak tercapai

Berdasarkan data capaian IKU, indikator "Persentase realisasi penerimaan kepabeanan dan cukai" menunjukkan bahwa target tahun 2024

dengan target yang hanya tercapai 93%, mencerminkan adanya tantangan berkelanjutan dalam pencapaian penerimaan keabeanan dan cukai. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap ketidaktercapaian target ini antara lain perlambatan ekonomi global yang mempengaruhi aktivitas ekspor-impor, fluktuasi nilai tukar rupiah, serta perubahan kebijakan seperti insentif fiskal dan penyesuaian tarif cukai. Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dan meningkatnya modus penghindaran bea masuk juga dapat berkontribusi pada realisasi yang lebih rendah dari target yang ditetapkan.

Dalam beberapa tahun terakhir, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta menunjukkan kinerja organisasi yang relatif tinggi dan konsisten melampaui target yang telah ditetapkan. Namun, capaian yang berfluktuasi dari tahun ke tahun mengindikasikan adanya dinamika dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor kompetensi profesional, pengembangan karier, dan etos kerja. Etos kerja yang kuat, ditandai dengan kedisiplinan, tanggung jawab, kerja keras, serta komitmen terhadap hasil terbaik memegang peran penting dalam menjaga stabilitas dan peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu, memahami perkembangan capaian kinerja dari tahun ke tahun menjadi dasar penting untuk menilai sejauh mana kualitas sumber daya manusia dan budaya kerja memengaruhi hasil kinerja organisasi. Berikut ini disajikan data capaian kinerja organisasi Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta selama tiga tahun terakhir :

Tabel 1. Capaian Kinerja Organisasi Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Tahun 2022–2024

Tahun	Persentase Capaian Kinerja	Dasar Keputusan
2022	113,37%	KEP-99/WBC.10/2023
2023	112,19%	KEP-145/WBC.10/2024
2024	114,60%	KEP-75/WBC.10/2025

Sumber: Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta (2023–2025)

Berdasarkan data pada tabel di atas, capaian kinerja organisasi di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta menunjukkan hasil yang secara konsisten melampaui target kinerja selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022 capaian kinerja tercatat sebesar 113,37%, sedikit menurun menjadi 112,19% pada tahun 2023, dan kembali meningkat menjadi 114,60% pada tahun 2024.

Meskipun capaian tersebut tetap berada di atas 100%, fluktuasi yang terjadi menggambarkan adanya variasi dalam efektivitas pelaksanaan tugas dan pencapaian target organisasi. Penurunan kinerja pada tahun 2023 dapat mengindikasikan adanya tantangan pada aspek kompetensi profesional, pengelolaan karier, maupun etos kerja pegawai. Etos kerja yang menurun, seperti berkurangnya kedisiplinan, tanggung jawab, atau motivasi untuk memberikan hasil terbaik, dapat berdampak langsung pada performa kerja individu maupun tim.

Sebaliknya, peningkatan capaian kinerja pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbaikan dalam berbagai aspek tersebut, termasuk peningkatan etos kerja pegawai yang tercermin dari semangat bekerja lebih optimal, komitmen tinggi terhadap tugas, dan rasa tanggung jawab dalam mencapai target

organisasi. Hal ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan kinerja organisasi tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis dan kebijakan manajerial, tetapi juga pada kualitas etos kerja yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi.

Dengan demikian, peningkatan kinerja organisasi yang berkelanjutan menuntut adanya keseimbangan antara penguasaan kompetensi profesional, pengembangan karier yang terarah, serta pembentukan etos kerja yang kuat. Ketiga faktor tersebut berperan penting dalam membentuk SDM yang produktif, disiplin, dan berintegritas tinggi. Fenomena ini menjadi dasar penting bagi penelitian ini untuk mengkaji sejauh mana kompetensi profesional dan pengembangan karier berpengaruh terhadap kinerja SDM, dengan mempertimbangkan peran etos kerja sebagai unsur yang turut memperkuat hubungan di antara variabel-variabel tersebut.

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

Jika seseorang memiliki etos kerja yang kuat, kemungkinan besar mereka akan cenderung menunjukkan perilaku ekstra peran (Asroti et al., 2022). Individu dengan etos kerja yang tinggi mungkin lebih termotivasi

untuk membantu rekan kerja, mengambil inisiatif, atau terlibat dalam kegiatan yang meningkatkan kinerja dan kesejahteraan organisasi. Sebaliknya, jika seseorang memiliki etos kerja yang lemah, mereka mungkin kurang termotivasi untuk melibatkan diri dalam perilaku ekstra peran. Etos kerja yang rendah dapat mengakibatkan kurangnya inisiatif, kurangnya keterlibatan dalam tugas-tugas tambahan, dan kurangnya kontribusi positif yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan organisasi.

Kemudian, perbedaan penelitian terkait peran etos kerja terhadap kinerja pelayanan yang masih menyisakan kontroversi hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi dalam praktik etos kerja tidak mampu meningkatkan kinerja karyawan (Sapada et al., 2017). Hasil ini berbeda dengan penelitian yang menunjukkan pengaruh etos kerja terhadap kualitas pelayanan ASN (Mangkat et al., 2019). Perbedaan penelitian ini menunjukkan adanya gap yang belum teruraikan. Sehingga Perilaku Ekstra Peran (OCB) diajukan sebagai pemediasi.

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

yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektifitas fungsi organisasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan saran penelitian yang akan datang terkait penelitian yang mengaitkan OCB dengan konsep sektor publik seperti birokrasi, kepemimpinan publik, dan motivasi pelayanan publik mendasari penelitian ini. Rumusan permasalahan adalah ” Etos Keja (*Work Ethos*) dan Perilaku Ekstra Peran (OCB) dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan di KPPBC TMP TANJUNG EMAS”. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Etos Keja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran?
2. Bagaimana pengaruh Etos Keja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik?
3. Bagaimana pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Etos Keja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

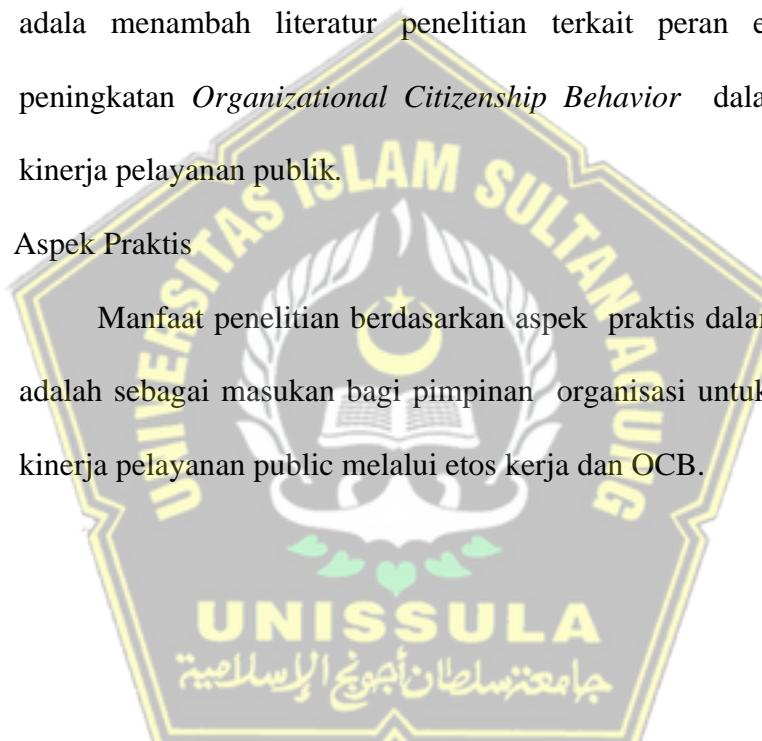
1.4. Manfaat Penelitian

1) Aspek Teoritis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis dalam penelitian ini adalah menambah literatur penelitian terkait peran etos kerja dan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik.

2) Aspek Praktis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis dalam penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pimpinan organisasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan public melalui etos kerja dan OCB.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Pelayanan Publik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2. Etos Kerja

Arifin (2023) memberikan pengertian bahwa etos kerja adalah suatu totalitas kepribadian serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini

dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dapat terjalin dengan baik. Etos kerja mempunyai dasar dari nilai budaya yang mana dari nilai budaya itulah membentuk etos kerja masing-masing pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari pribadi yang mampu mempengaruhi kinerja dari diri pribadi itu sendiri (Mangkat et al., 2019).

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

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

- 1) Orientasi ke masa depan, yaitu segala sesuatu direncanakan dengan baik, baik waktu, kondisi untuk ke depan agar lebih baik dari kemarin.
- 2) Kerja adalah Semangat
- 3) Menghargai waktu dengan adanya disiplin waktu merupakan hal yang sangat penting guna efisien dan efektifitas bekerja.

4) Tanggung jawab, yaitu memberikan asumsi bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan ketekunan dan kesungguhan.

5) Persaingan sehat, adalah dengan memacu diri agar pekerjaan yang dilakukan tidak mudah patah semangat dan menambah kreativitas di

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 127/KMK.01/2013 menetapkan program budaya di lingkungan Kementerian Keuangan tahun 2013 yang terdiri dari lima program utama. Pertama, Satu Informasi Setiap Hari, mendorong pegawai untuk mencari dan berbagi informasi positif guna meningkatkan pengetahuan bersama. Kedua, Dua Menit Sebelum Jadwal, melatih kedisiplinan pegawai dengan hadir dua menit sebelum rapat dimulai demi efisiensi dan efektivitas rapat. Ketiga, Tiga Salam Setiap Hari, membiasakan pegawai memberikan salam sopan sesuai waktu (pagi, siang, sore) sebagai wujud pelayanan terbaik. Keempat, menerapkan prinsip manajemen/organisasi yang baik dengan menerapkan prinsip *Plan-Do-Check-Action* (PDCA), mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut dalam setiap tugas untuk memastikan hasil optimal. Kelima, 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin), menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kebersihan, kerapian, dan perawatan ruang kerja sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif.

Sehingga disimpulkan bahwa Etos Kerja Kementerian Keuangan adalah sikap profesional yang mencakup kedisiplinan, pelayanan yang baik, perencanaan yang matang, serta lingkungan kerja yang tertata rapi dan bersih

untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas negara. Indicator yang digunakan adalah meningkatkan pengetahuan Bersama; disiplin; mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif (Keputusan Menteri Keuangan Nomor 127/KMK.01/2013).

2.3. Perilaku Estra Peran / *Organizational Citizenship Behaviour*

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

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

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

Kemudian, (Organ et al., 1983) menyatakan bahwa OCB atau perilaku Ekstra peran adalah memiliki karakteristik sebagai berikut :

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

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

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

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

1. *Altruisme*. Kesediaan untuk membantu rekan kerja ketika mereka membutuhkan bantuan.

2. *Conscientiousness*: Dedikasi terhadap pekerjaan dan keinginan kuat untuk melampaui persyaratan formal organisasi.
3. *Sportmanship*. Perilaku toleransi yang tinggi terhadap gangguan pekerjaan atau penerimaan pegawai terhadap keadaan yang tidak sesuai dengan kondisi ideal.
4. *Courtesy*. Perilaku yang mencerminkan pertimbangan karyawan terhadap dampak keputusan kerja mereka terhadap karyawan lain.
5. *Civic Virtue*. Perilaku pegawai yang terlibat dalam kegiatan organisasi yang tidak diperlukan dalam lingkup pekerjaan mereka.

2.4. Hubungan antar variabel

- ### 2.4.1. Pengaruh Etos Keja (*Work Ethos*) terhadap Perilaku Ekstra Peran
- Penelitian Farid et al (2019) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berkorelasi positif dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). Begitu juga menurut (Saxena & Saxena, 2015) keterlibatan pekerjaan berkorelasi positif dengan OCB. Sehingga dengan demikian maka etos kerja (*work ethos*) yang merupakan korelasi antara nilai-nilai, sikap, dan keyakinan yang melekat pada individu akan mendorong perilaku ekstra peran yaitu sejauh mana mereka bersedia melibatkan diri dalam aktivitas atau tindakan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal mereka. Sehingga hypothesis yang diajukan adalah :

H1 : Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran (OCB)

2.4.2. Pengaruh Etos Kerja (*Work Ethos*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Etos kerja (work ethos) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula (Arifin, 2023). Etos kerja merupakan sikap terhadap pekerjaan, sehingga SDM dengan etos kerja yang baik juga akan menghasilkan kinerja yang baik pula tentunya (Mangkat et al., 2019). Etos kerja akan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan produktivitas organisasinya (Putra et al., 2022). Sebagaimana beberapa peneliti yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa semakin tinggi etos kerja maka akan semakin tinggi pula Kinerja (Alisiya & Khusnul Fikriyah, 2022; Aski, 2020; Asroti et al., 2022; Echdar et al., 2021; Shelia et al., 2022).

Sehingga dengan demikian maka hypothesis yang diajukan adalah :

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

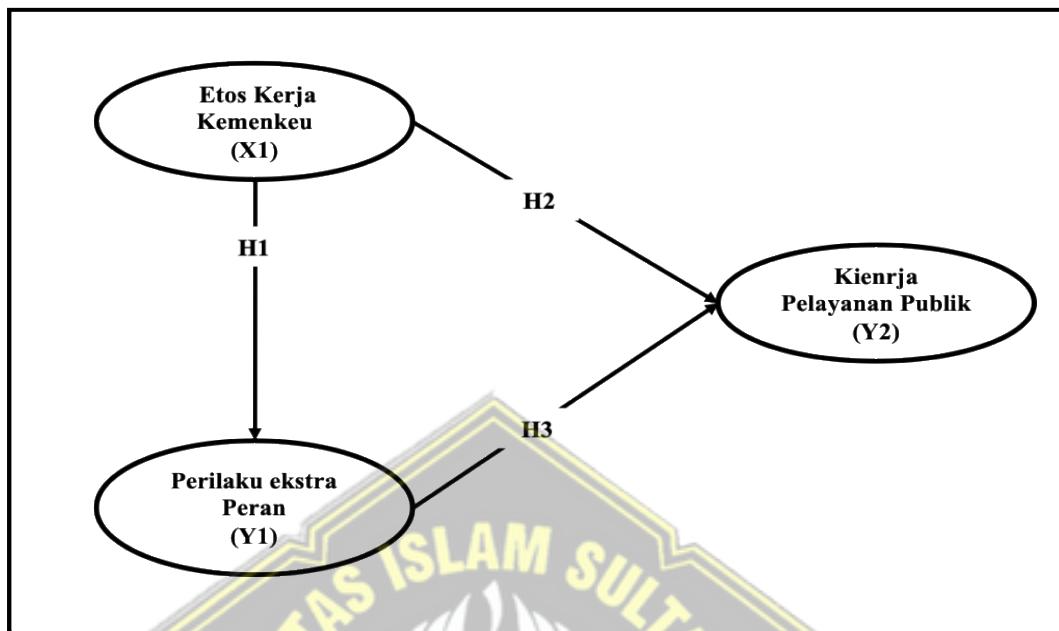
2.4.3. Bagaimana pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Pelayanan Publik

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

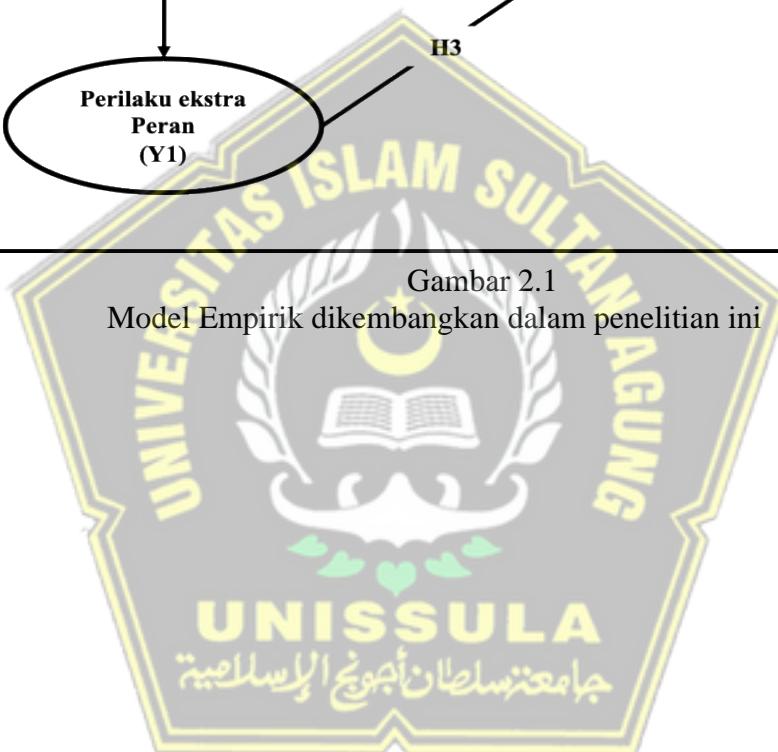
H3 : Semakin tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi pula kinerja SDM

2.5. Model Empirik Penelitian

Untuk memudahkan arah penelitian, maka perlu dibuat model empiric penelitian yang dapat digunakan untuk membuat kerangka kerja analisis dan pola pikir sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2.1
Model Empirik dikembangkan dalam penelitian ini



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian eksplanatory research yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan.

Dalam hal ini adalah menguji pengaruh etos kerja, perilaku ekstra peran dan kinerja pelayanan publik.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Sampel adalah besaran karakteristik tertentu dari sebagian populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi. Populasi adalah seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SDM di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas baik ASN maupun Non ASN SEBANYAK 261 SDM. Populasi ini di pilih karena kesesuaian dengan variable dan tema penelitian serta kemudahan untuk mendapatkan data penelitian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi (Ghozali, 2018). Penting untuk memastikan bahwa sampel mencerminkan karakteristik populasi guna mengurangi kesalahan yang terkait dengan pengambilan sampel. Menurut (Hair et al., 2020) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Hair, 2021). Dikarenakan jumlah yang cukup besar maka jumlah responden dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Rumus Slovin mempersyaratkan anggota populasi diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diijinkan. Penelitian menggunakan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 0,10 %.

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$\text{Slovin} = \frac{261}{1 + (261 * 0,10^2)} = \frac{261}{1 + 2,61} = 134,66 = 135$$

Berdasarkan perhitungan Slovin diatas maka sample dalam penelitian ini berjumlah 135 responden yang akan diambil dari SDM pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas.

Tehnik pengambilan sample menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* (Hair, 2021). *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel sedangkan *Convenience sampling* adalah teknik di mana sampel dipilih berdasarkan ketersediaannya, yaitu sampel diambil karena mudah ditemukan pada tempat dan waktu tertentu (Hair, 2021). Pemilihan teknik *convenience sampling* pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

3.3 Jenis dan Sumber Data

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

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

3.4 Metode Pengumpulan Data

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

1. Data Primer

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

Pengukuran variable penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Questionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian ini adalah 1-5 dengan pernyataan jankarnya Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

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

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju
------------------------------------	---	---	---	---	---	--------------------------

2. Data Sekunder

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

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

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

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

table 3.1

Table 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Etos Kerja Kementerian Keuangan sikap profesional yang mencakup kedisiplinan, pelayanan yang baik, perencanaan yang matang, serta lingkungan kerja yang tertata rapi dan bersih untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas negara.	1) meningkatkan pengetahuan Bersama; 2) perilaku disiplin; 3) mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut, 4) menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif	(Keputusan Menteri Keuangan Nomor 127/KM/K.01/2013).
2.	Perilaku Ekstra Peran (OCB) Kemudian dapat disimpulkan sebagai perilaku yang melampaui peran yang disyaratkan (<i>Extra role</i>) dalam deskripsi tugas tanpa	1. <i>Altruisme</i> . 2. <i>Conscientiousness</i> : 3. <i>Sportmanship</i> . 4. <i>Courtesy</i> . 5. <i>Civic Virtue</i> .	(Organ, 2014)

mengharapkan suatu penghargaan atau sukarela. 3. Kinerja pelayanan publik Upaya pemenuhan standar etika, transparansi, akuntabilitas, dan kemampuan lembaga pelayanan publik untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>). 2. Ketanggungan (<i>Responsiveness</i>). 3. Keyakinan (<i>Assurance</i>). 4. Perhatian (<i>Empathy</i>). 5. Berwujud (<i>Tangible</i>).	(Parasura man et al., 1985)
---	--	-----------------------------

3.6 Metode Analisis Data

1.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

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

1.6.2. Analisis Uji *Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita-teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS

merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat bersadarkan bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

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

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.

3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

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

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

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruks yang diukur.

Namun menurut Chin (1998) dalam Ghozali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

crossloading pengukuran dengan kontruks. Jika korelasi kontruks dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruks lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruks laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai Root Of Average Variance Extracted (AVE) setiap kontruks dengan korelasi antara kontruks dengan kontruks lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruks lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruks dengan kontruks lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai

Discriminant Validity yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

Keterangan :

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

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

2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang menyajikan konstruk yang mana mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor jomponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan

loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7, *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopan & Salinsbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

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

3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang

dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha*

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

a. *Uji Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.

b. *Uji Multikolineritas*

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

5. Analisa *Inner Model*

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana

menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

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

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structuralmodel*), disebut juga inner relation, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten

dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varian sama dengan satu sehingga para meter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

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

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

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

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

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

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

Inner model diukur menggunakan *R-square* variable laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive relevance* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

Nilai Q-square > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai Q-square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan Q-Square dilakukan dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1-R1^2)(1-R2^2)\dots(1-Rp^2)$$

Dimana $(1-R1^2)(1-R2^2)\dots(1-Rp^2)$ adalah R-square eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-Square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

6. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat.

Langkah-langkah pengujinya adalah :

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 - a) $H_0 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat
 $H_0 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat
- 2) Menentukan level of significance : $\alpha = 0,05$ dengan $Df = (\alpha;n-k)$
- 3) Kriteria pengujian
 H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

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

4) Perhitungan nilai t :

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

7. Evaluasi Model.

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

8. Pengujian Hipotesa

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

adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Deskripsi Responden

Analisis deskriptif responden menyajikan gambaran sistematis mengenai aspek demografis dan atribut lain yang menjadi karakteristik dari responden. Tahapan ini berperan penting dalam memberikan pemahaman yang menyeluruh terkait profil responden, sehingga dapat memperkuat konteks penelitian serta mendukung validitas interpretasi hasil analisis.

Penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas pada periode 15 hingga 23 September 2025. Dari total kuesioner yang didistribusikan, sejumlah instrumen berhasil dikembalikan dalam kondisi lengkap dan memenuhi kriteria kelayakan untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil analisis deskriptif terhadap responden disajikan berdasarkan karakteristik yang telah ditetapkan sebagaimana berikut.

4.1.1. Jenis Kelamin

Deskripsi terkait karakteristik responden penelitian ini dapat disajikan menurut faktor jenis kelamin sebagai berikut.

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	94	69.6
Wanita	41	30.4
Total	135	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2025.
Berdasarkan Tabel 4.1, terlihat bahwa deskriptif terhadap 135 responden yang merupakan pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang, diperoleh gambaran karakteristik demografis yang menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 69,6%, sedangkan perempuan sebesar 30,4%. Proporsi ini mencerminkan kondisi umum pada instansi keabeanan yang masih didominasi oleh tenaga kerja laki-laki, mengingat sebagian besar tugas operasional dan lapangan membutuhkan ketahanan fisik serta mobilitas tinggi. Meskipun demikian, kehadiran pegawai perempuan yang cukup signifikan menunjukkan adanya pergeseran positif menuju kesetaraan gender dalam sektor pelayanan publik.

4.1.2. Usia

Deskripsi terkait karakteristik responden penelitian ini dapat disajikan menurut faktor tingkat usia sebagai berikut.

Tabel 4.2
Data Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Percentase
21 - 30 tahun	53	39.3
31 - 40 tahun	57	42.2
41 - 50 tahun	16	11.9
51 - 60 tahun	9	6.7
Total	135	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2025.

Tabel 4.2, menampilkan temuan bahwa dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 31–40 tahun (42,2%), diikuti oleh kelompok usia 21–30 tahun

(39,3%). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pegawai berada pada usia produktif dengan kemampuan adaptasi dan semangat kerja yang tinggi. Kelompok usia ini umumnya memiliki kapasitas untuk menerima perubahan dan berperan aktif dalam implementasi kebijakan organisasi. Komposisi usia tersebut dapat berdampak positif terhadap inovasi dan responsivitas pelayanan publik, terutama dalam menghadapi dinamika kebijakan kepabeanan dan penerapan sistem digitalisasi layanan.

4.1.3. Pendidikan Terakhir

Deskripsi terkait karakteristik responden penelitian ini dapat disajikan menurut faktor pendidikan terakhir sebagai berikut.

Tabel 4.3
Data Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Percentase
SMA/SMK	2	1.5
Diploma	51	37.8
S1	65	48.1
S2	17	12.6
Total	135	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data, 2025.

Menurut tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1) sebesar 48,1%, diikuti oleh diploma sebanyak 37,8%, dan sebagian kecil berpendidikan pascasarjana (S2) sebesar 12,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai Bea dan Cukai Tanjung Emas memiliki kapasitas intelektual yang memadai dalam memahami regulasi dan prosedur teknis kepabeanan. Tingkat pendidikan yang tinggi berpotensi meningkatkan kemampuan

analisis, profesionalisme, dan akuntabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan transparan.

4.1.4. Masa Kerja

Deskripsi terkait karakteristik responden penelitian ini dapat disajikan menurut faktor masa kerja sebagai berikut.

Tabel 4.4
Data Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Percentase
0 - 10 tahun	72	53.3
11 - 20 tahun	45	33.3
21 - 30 tahun	13	9.6
> 30 tahun	5	3.7
Total	135	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025.

Berdasarkan faktor masa kerja, dari data pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa lebih dari separuh responden (53,3%) memiliki pengalaman kerja 0–10 tahun, sedangkan 33,3% telah bekerja antara 11–20 tahun. Komposisi ini menggambarkan adanya keseimbangan antara pegawai baru dan pegawai berpengalaman, yang dapat menciptakan sinergi dalam proses pembelajaran dan transfer pengetahuan organisasi. Pegawai dengan masa kerja lebih lama berperan sebagai pembimbing dan pengarah, sementara pegawai yang lebih muda memberikan energi dan ide-ide inovatif. Secara keseluruhan, struktur demografis ini mendukung kinerja pelayanan publik yang adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan kerja serta tuntutan masyarakat yang semakin dinamis..

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif data dalam hal ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran tentang penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Dengan analisis deskriptif, informasi mengenai kecenderungan responden dalam menanggapi indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dapat dihasilkan. Penjelasan data dilakukan dengan memberikan bobot penilaian pada setiap pernyataan dalam kuesioner.

Kriteria tanggapan responden mengikuti skala penilaian berikut: Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, Setuju (S) dengan skor 4, Cukup Setuju (CS) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Selanjutnya, dari skala tersebut, data akan dikelompokkan menjadi tiga kategori. Untuk menentukan kriteria skor setiap kelompok dapat dihitung sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

$$\text{Skor tertinggi} = 5$$

$$\text{Skor terendah} = 1$$

$$\text{Range} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Interval kelas} = \text{Range} / \text{banyak kategori} = 4/3 = 1,33$$

Berdasarkan besaran interval kelas tersebut, maka kriteria dari ketiga kategori tersebut, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor = 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Hasil perhitungan setiap indikator secara lengkap disajikan berikut:

Tabel 4.5.
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel dan indikator	Mean	Standar Deviasi
1	Etos kerja	4.11	
	a. Meningkatkan pengetahuan Bersama;	4.16	0.84
	b. Perilaku disiplin;	4.07	0.91
	c. Mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut,	4.04	0.90
	d. Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif	4.14	0.88
2	Perilaku Ekstra Peran	4.16	
	a. <i>Altruisme.</i>	4.12	0.80
	b. <i>Conscientiousness:</i>	4.21	0.76
	c. <i>Sportmanship.</i>	4.18	0.82
	d. <i>Courtesy.</i>	4.16	0.80
	e. <i>Civic Virtue.</i>	4.14	0.79
3	Kinerja pelayanan publik	4.15	
	a. Keandalan (<i>Reliability</i>).	4.19	0.73
	b. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	4.15	0.73
	c. Keyakinan (<i>Assurance</i>).	4.13	0.72
	d. Perhatian (<i>Empathy</i>).	4.10	0.78
	e. Berwujud (<i>Tangible</i>)	4.16	0.77

Sajian data pada Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Etos Kerja memperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 4,11, yang termasuk dalam kategori tinggi (3,67–5,00). Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas memiliki etos kerja yang baik dalam menjalankan tugas-tugasnya. Indikator dengan nilai tertinggi adalah perilaku disiplin (X11) dengan mean sebesar 4,16, menandakan bahwa pegawai memiliki kesadaran tinggi terhadap kedisiplinan waktu, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan organisasi. Hal ini mencerminkan komitmen profesional dalam menjaga konsistensi pelaksanaan tugas. Sebaliknya, indikator

dengan nilai terendah adalah mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut (X13) dengan mean sebesar 4,04. Meskipun masih tergolong tinggi, nilai ini menunjukkan bahwa proses sinergi antar-tahapan kerja masih dapat ditingkatkan, khususnya dalam hal koordinasi lintas bagian agar hasil kerja lebih optimal. Secara umum, hasil ini mencerminkan bahwa pegawai memiliki etos kerja yang mendukung efektivitas pelayanan publik, di mana kedisiplinan dan profesionalisme menjadi faktor utama peningkatan kinerja organisasi.

Variabel Perilaku Ekstra Peran (OCB) memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,16, termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Bea dan Cukai telah menampilkan perilaku sukarela di luar tanggung jawab formalnya untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada Conscientiousness dengan mean sebesar 4,21, yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab personal yang tinggi, bekerja dengan teliti, serta menjaga ketepatan waktu dan kualitas kerja. Sementara indikator dengan nilai terendah adalah Sportmanship dengan mean sebesar 4,15, yang menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan sikap positif terhadap situasi kerja yang sulit atau kebijakan yang kurang menguntungkan. Secara umum, hasil ini menegaskan bahwa perilaku ekstra peran telah menjadi bagian integral dari budaya organisasi, berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui kerja sama, loyalitas, dan komitmen terhadap lembaga.

Variabel Kinerja Pelayanan Publik menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,15, yang juga berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai Bea dan Cukai telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat dan instansi terkait. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Ketanggapan (Responsiveness) dengan mean sebesar 4,19, mencerminkan kesiapan pegawai dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah Perhatian (Empathy) dengan mean sebesar 4,10. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek empati, yakni kemampuan memahami kebutuhan dan kondisi pengguna layanan secara personal masih dapat diperkuat agar pelayanan menjadi lebih humanis dan berorientasi pada kepuasan publik. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik yang tinggi ini menunjukkan bahwa instansi telah mampu mengimplementasikan prinsip keandalan, ketanggapan, dan akuntabilitas secara konsisten, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Bea dan Cukai.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan menggunakan bantuan program Smart PLS 4.1.0. Menurut Ghozali (2021), SEM-PLS merupakan metode analisis berbasis variance yang dapat digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten baik yang bersifat reflektif maupun formatif. Metode ini tidak mensyaratkan distribusi data normal dan cocok digunakan pada ukuran sampel relatif kecil atau model dengan struktur kompleks. Kelebihan utama PLS-SEM

adalah kemampuannya menangani model dengan banyak indikator dan variabel laten sekaligus, serta tetap memberikan hasil estimasi yang stabil meskipun data tidak memenuhi asumsi klasik statistik parametrik.

Sebagaimana dijelaskan oleh Hair, et al (2021) bahwa evaluasi PLS-SEM berfokus pada dua aspek utama, yaitu: pertama adalah evaluasi model pengukuran (*Measurement Model*), yang mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas indikator. Kedua, evaluasi model struktural (*Structural Model*), yang menilai kekuatan hubungan antar konstruk melalui nilai path coefficient, t-statistics, dan p-values untuk menguji hipotesis.

Dalam penelitian ini kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *cronbach alpha*.

4.3.1. Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif dindikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score componen score yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran refleksif individual dinyatakan tinggi jika nilai loading factor lebih dari 0,7 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai loading factor antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat exploratory masih dapat diterima serta nilai Average Variance Extracted (AVE) harus lebih besar dari 0,5.

Evaluasi validitas konvergen (*convergent validity*) pada masing-masing variabel laten, dapat disajikan pada bagian nilai outer loading yang menggambarkan

kekuatan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Hasil uji validitas konvergen tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Evaluasi Validitas Konvergen Etos kerja (X1)

Pengukuran variabel Etos kerja pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Etos kerja menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Etos kerja.

Tabel 4.6
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Etos kerja (X1)

Kode	Indikator	Outer loadings	Keterangan
X11	Meningkatkan pengetahuan Bersama;	0.926	Valid
X12	Perilaku disiplin;	0.939	Valid
X13	Mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut,	0.940	Valid
X14	Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif	0.912	Valid

Sajian data atas menunjukkan seluruh indikator variabel Etos kerja (X1) memiliki nilai loading faktor pada kisaran 0,912 – 0,940. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Etos kerja (X1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Meningkatkan pengetahuan Bersama; Perilaku disiplin; Mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut, Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif .

2. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Perilaku Ekstra Peran

Pengukuran variabel Perilaku Ekstra Peran pada penelitian ini merupakan refleksi dari enam indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Perilaku Ekstra Peran menunjukkan evaluasi model

pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Perilaku Ekstra Peran.

Tabel 4.7
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Perilaku Ekstra Peran (Y1)

Kode	Indikator	Outer loadings	Keterangan
Y11	<i>Altruisme.</i>	0.922	Valid
Y12	<i>Conscientiousness:</i>	0.787	Valid
Y13	<i>Sportmanship.</i>	0.959	Valid
Y14	<i>Courtesy.</i>	0.944	Valid
Y15	<i>Civic Virtue.</i>	0.955	Valid

Data yang disajikan di atas menunjukkan seluruh indikator variabel Perilaku Ekstra Peran (Y1) memiliki nilai loading faktor pada kisaran 0,787 – 0,959. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Perilaku Ekstra Peran (Y1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator *Altruisme*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*.

3. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kinerja pelayanan publik

Variabel Kinerja pelayanan publik pada penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator. Evaluasi model pengukuran (outer model) diidentifikasi dari nilai loading faktor dari setiap indikator variabel Kinerja pelayanan publik Berikut ditampilkan besaran nilai loading bagi variabel Kinerja pelayanan publik.

Tabel 4.8
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kinerja pelayanan publik (Y2)

Kode	Indikator	Outer loadings	Keterangan
Y2_1	Keandalan (<i>Reliability</i>).	0.829	Valid
Y2_2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	0.878	Valid
Y2_3	Keyakinan (<i>Assurance</i>).	0.865	Valid
Y2_4	Perhatian (<i>Empathy</i>).	0.838	Valid
Y2_5	Berwujud (<i>Tangible</i>).	0.852	Valid

Tabel di atas memperlihatkan besarnya loading faktor setiap indikator untuk variabel Kinerja pelayanan publik (Y2) diperoleh pada kisaran 0,829 – 0,878. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*), Berwujud (*Tangible*).

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat dikatakan seluruh indikator yang digunakan dalam model penelitian ini dinyatakan valid, sehingga dapat dipakai sebagai ukuran bagi variabel yang digunakan pada penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Untuk pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan tiga cara yaitu: 1) melihat kriteria Fornell Lacker Criterion yang diketahui dari ukuran *square root of average variance extracted* (AVE) atau akar AVE, 2) melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dan 3) memeriksa *cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Fornell Lacker Criterion*

Pengujian Fornell Lacker Criterion yaitu menguji validitas indikator dengan membandingkan nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 4.9
Nilai Fornell Lacker Criterion

Variabel	Etos kerja	Kinerja pelayanan publik	OCB
Etos kerja	0.929		
Kinerja pelayanan publik	0.759	0.853	
OCB	0.684	0.772	0.915

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Uji Fornell-Larcker Criterion dapat dianggap memenuhi syarat jika akar dari Average Variance Extracted (AVE) lebih besar daripada korelasi antar konstruk. Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai akar AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menandakan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas diskriminan yang tinggi, yang berarti hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang, dan nilai akar AVE memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Ini menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan

2. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.10
Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kinerja pelayanan publik <-> Etos kerja	0.818
OCB <-> Etos kerja	0.722
OCB <-> Kinerja pelayanan publik	0.831

Sumber: hasil olah data dengan smartPLS 4 (2025)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak ada yang melebihi angka 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasikan memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. Cross Loading

Analisis terhadap cross loading dilakukan untuk melihat besarnya korelasi indikator dengan konstruk laten. Tabel *cross-loading* berikut ini menampilkan hasil dari analisis korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau dengan indikator lainnya. Pengujian diskriminasi validitas dianggap valid apabila nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk lainnya, dan jika semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif.

Tabel 4.11
Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

	Etos kerja	Kinerja pelayanan publik	OCB
X11	0.926	0.685	0.637
X12	0.939	0.720	0.626
X13	0.940	0.724	0.627
X14	0.912	0.692	0.652
Y11	0.638	0.738	0.922
Y12	0.583	0.654	0.787
Y13	0.627	0.709	0.959
Y14	0.637	0.731	0.944
Y15	0.641	0.698	0.955
Y21	0.678	0.829	0.646
Y22	0.640	0.878	0.629
Y23	0.624	0.865	0.612
Y24	0.598	0.838	0.708
Y25	0.689	0.852	0.690

Sumber: hasil olah data dengan smartPLS 4 (2025)

Semua konstruk dalam model yang diestimasikan memenuhi kriteria validitas discriminant yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel cross-loading. atas dasar tersebut, maka hasil analisis data dapat diterima bahwa data memiliki validitas discriminant yang baik.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, kosnsiten dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Reliabel menunjukkan bahwa indikator penelitian yang digunakan sesuai dengan kondisi obyek penelitian sebenarnya Pengukuran uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan tiga metode, yaitu :

- a. *Composite Reliability*. Indikator-indikator sebuah konstruk memberikan hasil yang baik yaitu apabila mampu memberikan nilai *composite reliability* bernilai lebih dari 0,70.
- b. *Average Variance Extracted* (AVE). Kriteria AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan indikator yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel, sehingga dapat dipergunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian.
- c. *Cronbach alpha*. Kriteria skor *cronbach alpha* yang lebih dari 0,70 memiliki arti bahwa reliabilitas konstruk yang diteliti tergolong baik (Ghozali, 2014).

Nilai-nilai *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan *AVE* untuk masing-masing konstruk penelitian ini tersaji seluruhnya dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Etos kerja	0.947	0.962	0.864
Kinerja pelayanan publik	0.906	0.930	0.727
OCB	0.950	0.963	0.838

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Hasil uji reliabilitas masing-masing struktur ditunjukkan pada tabel di atas.

Temuan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* masing-masing konstruk lebih dari 0,7, selanjutnya nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*) masing-masing konstruk lebih dari 0,7, dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih dari 0,5,. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas variabel penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu

indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel laten, seluruhnya dapat dinyatakan sebagai indikator pengukur yang valid dan reliabel.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Multikolinearitas merupakan kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidaktepatan estimasi parameter mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel hasil. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinearity Statistics* (VIF) pada inner VIF. Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Etos kerja -> Kinerja pelayanan publik	1.879
Etos kerja -> OCB	1.000
OCB -> Kinerja pelayanan publik	1.879

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak terdapat adanya masalah multikolinieritas. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

4.4. Pengujian Goodness of Fit

Uji Kriteria Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan model pengukuran. Pengujian GoF dilakukan untuk menguji

kebaikan pada model struktural atau *inner model*. Penilaian *inner model* berarti mengevaluasi hubungan antara konstruk laten melalui pengamatan hasil estimasi koefisien parameter jalan dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji *goodness of fit* model struktural dievaluasi dengan mempertimbangkan R-square (R²) dan Q² (model relevansi prediktif). Q² menentukan seberapa baik model menghasilkan nilai observasi. Koefisien determinasi (R²) dari semua variabel endogen menentukan Q². Besaran Q² memiliki nilai dalam rentang dari 0 hingga 1 dan menunjukkan bahwa semakin dekat dengan nilai 1 bermakna semakin baik model yang dibentuk.

4.4.1. R-square (R²)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R²) untuk kedua variabel endogen.

Tabel 4.14
Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*)

	R-square
Kinerja pelayanan publik	0,697
OCB	0,468

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2025)

Tabel 4.14 di atas memperlihatkan adanya nilai koefisien determinasi (*R-square*) yang diperoleh pada model variabel Kinerja pelayanan publik sebesar 0,697. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kinerja pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel Etos kerja dan Perilaku Ekstra Peran sebesar 79,7%, sedangkan sisanya 20,3% diperoleh dari pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Perilaku Ekstra Peran (OCB) bernilai 0,468. Artinya Perilaku Ekstra Peran dapat dipengaruhi oleh

Etos kerja sebesar 46,8% dan sisanya 53,2% diperoleh oleh pengaruh dari variabel lainnya yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

4.4.2. Q-Square (Q2)

Nilai Q-Square (Q2) merupakan salah satu uji dalam melihat kebaikan model struktural, yaitu menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai predictive relevance dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai Q2 sebesar 0,02; 0,15; dan 0,35 menunjukkan lemah, moderate dan kuat (Ghozali & Latan, 2015). Nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini dapat diperoleh dari hasil perhitungan *blindfolding* PLS sebagai berikut:

Tabel 4.17
Nilai Q-Square

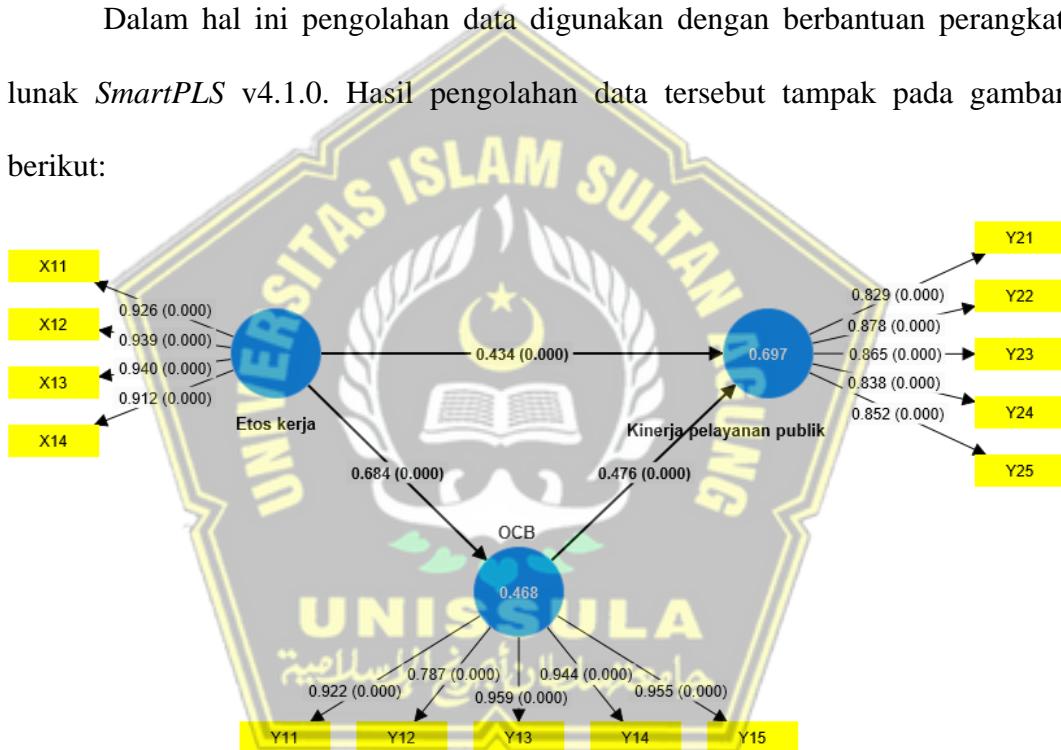
	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kinerja pelayanan publik	675.000	340.643	0.495
OCB	675.000	416.793	0.383

Perhitungan Q-square (Q^2) dihasilkan nilai Q square sebesar 0,495 untuk variabel Kinerja pelayanan publik dan pada variabel Perilaku Ekstra Peran didapatkan nilai Q square sebesar 0,383. Nilai tersebut lebih besar dari 0,35, artinya model memiliki *predictive relevance* yang kuat. Semuanya niali Q^2 berada di atas 0, menunjukkan bahwa model struktur mempunyai kesesuaian yang baik atau fit dengan data. Artinya, nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi.

4.5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pada analisis model struktural atau inner model dapat dilakukan pengujian hipotesis melalui uji statistik t (*T Statistics*). Hasil uji dapat dilihat dari output model struktural pada signifikansi *loading factor* yang menjelaskan pengaruh konstruk Etos kerja terhadap Kinerja pelayanan publik melalui mediasi Perilaku Ekstra Peran sebagai variabel intervening.

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan berbantuan perangkat lunak *SmartPLS* v4.1.0. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.1.
Inner Model SEM-PLS

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS* 4.0 (2025)

4.5.1. Analisis Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk melihat apakah hipotesis diterima atau tidak. Prosedur pengujian dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel, dengan asumsi bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel. Nilai t tabel

untuk taraf signifikansi 5% adalah 1,96. Tabel berikut menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*.

Tabel 4.18
Path Coefficients Pengaruh Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Etos kerja -> Kinerja pelayanan publik	0.434	0.439	0.073	5.913	0.000
Etos kerja -> OCB	0.684	0.683	0.051	13.293	0.000
OCB -> Kinerja pelayanan publik	0.476	0.471	0.078	6.122	0.000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan di atas, selanjutnya dapat dijelaskan pengujian untuk setiap hipotesis penelitian, yaitu:

1. Pengujian Hipotesis 1:

H1: Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran (OCB).

Pada pengujian hipotesis 1 diperoleh nilai original sample estimate pengaruh Etos Kerja terhadap OCB sebesar 0,684. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Etos kerja berpengaruh positif terhadap Perilaku Ekstra Peran (OCB).

Hasil ini juga diperkuat oleh nilai uji t yang diperoleh sebesar $13,293 > t$ tabel 1,96 serta nilai signifikansi p ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan Etos kerja terhadap Perilaku Ekstra Peran.

Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula perilaku ekstra peran (OCB)" dapat diterima.

2. Pengujian Hipotesis 2

H2: Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik .

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai original sample estimate pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja pelayanan publik sebesar 0,434. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Etos kerja memberikan pengaruh positif terhadap Kinerja pelayanan publik. Nilai uji t sebesar $5,913 > t$ tabel 1,96 serta nilai signifikansi p ($0,000 < 0,05$), sehingga terbukti terdapat pengaruh positif dan signifikan Etos kerja terhadap Kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "*Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik*" dapat **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3

H3: Semakin tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi pula kinerja SDM.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai original sample estimate pengaruh OCB terhadap Kinerja pelayanan publik sebesar 0,476, yang berarti Perilaku Ekstra Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja pelayanan publik. Hasil tersebut diperkuat dengan nilai uji t sebesar $6,122 > t$ tabel 1,96 serta nilai signifikansi p ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa Perilaku Ekstra Peran memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan publik. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa " *Semakin*

tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi pula kinerja SDM " dapat diterima.

Ringkasan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan secara menyeluruh pada tabel 4.19.

Tabel 4.19
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Nilai t	Nilai p	Kesimpulan
H1	<i>Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Perilaku Ekstra Peran</i>	13.293	0.000	Diterima
H2	<i>Semakin tinggi Etos Kerja maka semakin tinggi pula Kinerja Pelayanan Publik</i>	5.913	0.000	Diterima
H3	<i>Semakin tinggi Perilaku Ekstra Peran maka semakin tinggi pula kinerja SDM</i>	6.122	0.000	Diterima

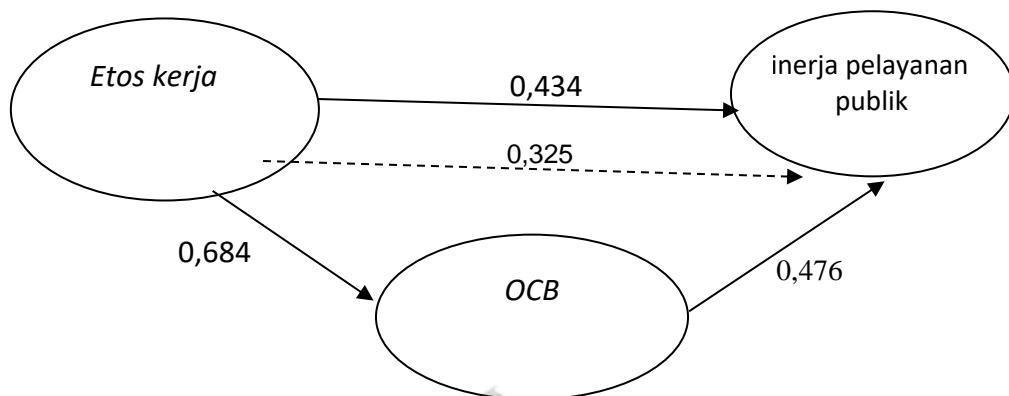
Keterangan: Hipotesis diterima apabila $t > 1,96$ dan p value $< 0,05$

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Etos kerja terhadap Kinerja

pelayanan publik melalui mediasi Perilaku Ekstra Peran

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dalam hal ini dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh variabel Etos kerja terhadap variabel Kinerja pelayanan publik secara tidak langsung melalui variabel intervening, yaitu variabel Perilaku Ekstra Peran. Pengaruh tersebut digambarkan pada diagram jalur berikut:



Gambar 4.2.
Koefisien Jalur Pengaruh Etos kerja terhadap Kinerja pelayanan publik melalui Perilaku Ekstra Peran

Keterangan :



- : Pengaruh langsung
- : Pengaruh tidak langsung

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung dari hasil perhitungan dengan smartPLS dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.16
 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample	T statistics	P values	Keterangan
Etos kerja -> OCB -> Kinerja pelayanan publik	0.325	6.251	0.000	Signifikan

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh mediasi Etos kerja terhadap Kinerja pelayanan publik melalui Perilaku Ekstra Peran adalah sebesar 0,325. Nilai tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif Etos kerja terhadap Kinerja pelayanan publik melalui peningkatan Perilaku Ekstra Peran pegawai. Pengaruh ini diperkuat oleh nilai uji t sebesar $6,251 > t$ tabel 1,96 dan nilai signifikansi p ($0,000 < 0,05$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh mediasi tersebut signifikan. Artinya, Etos kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja pelayanan publik melalui Perilaku Ekstra Peran.

Secara empiris, hasil analisis jalur di atas menunjukkan bahwa kontribusi tidak langsung etos kerja terhadap kinerja pelayanan publik melalui OCB memiliki nilai signifikansi tinggi, yang menegaskan bahwa OCB berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh etos kerja terhadap kinerja. Artinya, meskipun etos kerja secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja, efek tersebut menjadi lebih optimal ketika pegawai secara konsisten menampilkan perilaku ekstra peran dalam keseharian kerja mereka.

Dalam konteks pelayanan publik, hasil ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kinerja lembaga tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap prosedur kerja, tetapi juga pada munculnya kesadaran moral dan komitmen personal untuk memberikan kontribusi lebih. Dengan demikian, strategi penguatan etos kerja melalui pembinaan nilai profesionalisme, integritas, dan kerja sama akan berimplikasi langsung terhadap meningkatnya perilaku ekstra peran, yang pada akhirnya memperbaiki kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

4.6. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh Etos Kerja terhadap perilaku ekstra peran (OCB).

Etos Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku ekstra peran (OCB). Hasil ini juga diperkuat oleh penelitian Farid et al (2019) menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berkorelasi positif dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB).

Etos kerja dalam penelitian ini direfleksikan melalui empat indikator utama, yaitu peningkatan pengetahuan bersama, perilaku disiplin, kemampuan mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, serta tindak lanjut, dan upaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta produktif. Keempat indikator tersebut terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan perilaku ekstra peran (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). Sementara itu, perilaku ekstra peran dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yakni *altruisme, conscientiousness, sportmanship, courtesy, and civic virtue*.

Variabel *Etos Kerja* memiliki nilai *outer loading* tertinggi pada indikator “menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif.” Sementara itu, variabel *Perilaku Ekstra Peran* menunjukkan nilai *outer loading* tertinggi pada indikator *sportmanship*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan organisasi dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif maka semakin tinggi pula tingkat *sportmanship* karyawan. Artinya, ketika organisasi mampu menciptakan suasana kerja yang positif, karyawan akan terdorong untuk menampilkan sikap toleran,

sportif, dan mampu menjaga keharmonisan dalam tim, bahkan dalam situasi yang kurang ideal.

Indikator dengan nilai *outer loading* terendah pada variabel Etos Kerja adalah kemampuan dalam mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut. Sementara itu, pada variabel Perilaku Ekstra Peran, indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah Conscientiousness (sifat kehati-hatian dan tanggung jawab individu dalam melaksanakan tugasnya). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin efektif organisasi dalam mengintegrasikan seluruh tahapan kegiatan maka semakin tinggi pula tingkat *Conscientiousness* yang dimiliki oleh individu dalam organisasi tersebut. Dengan kata lain, ketika sistem kerja terkoordinasi dengan baik dan setiap tahapan dijalankan secara konsisten, karyawan cenderung menunjukkan perilaku yang lebih disiplin, bertanggung jawab, serta memiliki perhatian yang tinggi terhadap detail pekerjaan.

4.5.2. Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Etos Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan publik. Hasil ini juga diperkuat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Etos kerja (work ethos) dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023; Arifin, 2023).

Etos kerja dalam penelitian ini direfleksikan melalui empat indikator utama, yaitu peningkatan pengetahuan bersama, perilaku disiplin, kemampuan mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut, serta upaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif. Keempat aspek tersebut secara signifikan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Variabel *Etos Kerja* memiliki indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi pada aspek “Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif”. Sementara itu, pada variabel *Kinerja Pelayanan Publik*, indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah “Ketanggapan (*Responsiveness*)”. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin optimal organisasi dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan mendukung produktivitas pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang positif tidak hanya meningkatkan semangat dan motivasi kerja pegawai, tetapi juga berdampak langsung pada kecepatan, kepekaan, dan kesiapan mereka dalam merespons kebutuhan publik.

Indikator dengan nilai *outer loading* terendah pada variabel *Etos Kerja* adalah kemampuan untuk *mengintegrasikan perencanaan*,

pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut. Sementara itu, pada variabel *Kinerja Pelayanan Publik*, indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah *Keandalan (Reliability)*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan seluruh tahapan proses kerja maka tingkat keandalan pelayanan publik yang diberikan juga akan meningkat. Dengan kata lain, koordinasi dan kesinambungan antarproses kerja yang baik akan memperkuat konsistensi serta kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

4.5.3. Pengaruh Perilaku Ekstra Peran terhadap kinerja SDM.

Perilaku ekstra peran (OCB) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pelayanan publik. Hasil ini juga diperkuat oleh hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ridwan et al., 2020).

Perilaku ekstra peran dalam penelitian ini direpresentasikan melalui lima indikator utama, yaitu altruisme, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue. Kelima indikator tersebut memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Adapun kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator, yakni keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

Variabel *Perilaku Ekstra Peran* memiliki nilai *outer loading* tertinggi pada indikator *Sportmanship*, sedangkan variabel *Kinerja Pelayanan Publik* menunjukkan nilai *outer loading* tertinggi pada indikator Ketanggapan (*Responsiveness*). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat *sportmanship* yang ditunjukkan oleh individu, maka semakin tinggi pula tingkat *responsiveness* dalam memberikan pelayanan publik. Artinya, ketika pegawai memiliki sikap sportivitas yang baik maka hal tersebut akan mendorong munculnya perilaku tanggap, cepat, dan tepat dalam melayani masyarakat.

Variabel *Perilaku Ekstra Peran* menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah *Conscientiousness* (ketelitian dan tanggung jawab). Sementara itu, pada variabel *Kinerja Pelayanan Publik*, indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah Keandalan (*Reliability*). Temuan ini mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua indikator tersebut, yaitu semakin tinggi tingkat *Conscientiousness* yang dimiliki oleh individu, maka semakin tinggi pula tingkat *Reliability* dalam memberikan pelayanan publik. Artinya, pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab tinggi, disiplin, teliti, dan berkomitmen terhadap tugasnya akan lebih mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1.Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa Perilaku ekstra peran (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*) berperan sebagai pendorong terbentuknya etos kerja yang lebih kuat, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Adapun pembuktian hipotesis adalah sebagaimana berikut :

1. Etos kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku ekstra peran (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan organisasi dalam menumbuhkan pengetahuan bersama, menegakkan disiplin kerja, mengintegrasikan proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif, maka semakin kuat pula kecenderungan pegawai untuk menunjukkan perilaku ekstra peran dalam mendukung tujuan organisasi.
2. Etos kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Artinya, semakin baik etos kerja yang dimiliki oleh pegawai, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Etos kerja yang kuat berkontribusi pada peningkatan aspek-aspek penting dalam kinerja pelayanan, seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), perhatian (empathy), dan

berwujud (tangible). Dengan demikian, peningkatan etos kerja menjadi faktor strategis dalam memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Perilaku ekstra peran (OCB) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku positif pegawai seperti altruisme, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue berperan penting dalam mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kesediaan untuk membantu rekan kerja, bekerja dengan penuh tanggung jawab, menjaga suasana kerja yang harmonis, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi akan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berkualitas.

5.2.Implikasi Teoritis

Hasil ini membuktikan bahwa OCB yang tinggi mendorong peningkatan etos kerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Temuan penelitian ini menunjukkan beberapa implikasi penting diantaranya adalah :

1. Dari pengaruh Etos Kerja terbukti terhadap perilaku ekstra peran (OCB) menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, seperti lingkungan yang mendukung kenyamanan, produktivitas, serta hubungan kerja yang harmonis, maka semakin tinggi pula tingkat sportmanship pegawai. Dengan kata lain, suasana kerja yang nyaman dan produktif tidak hanya mendorong

peningkatan motivasi serta kinerja individu, tetapi juga memperkuat perilaku sukarela karyawan dalam mendukung tujuan organisasi tanpa mengharapkan imbalan langsung. Kemudian, korelasi indicator Etos Kerja dengan indicator perilaku ekstra peran (OCB) menekankan bahwa semakin efektif organisasi dalam mengintegrasikan seluruh tahapan proses kerja, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan hingga tindak lanjut maka semakin tinggi pula tingkat conscientiousness yang dimiliki oleh individu dalam organisasi tersebut. Artinya, peningkatan etos kerja yang terwujud melalui integrasi proses kerja yang menyeluruh dapat memperkuat perilaku ekstra peran, terutama dalam hal ketelitian, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap pekerjaan. Lingkungan kerja yang tertata dan terencana dengan baik mampu menumbuhkan rasa kepemilikan, komitmen, dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas.

2. Dari pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja pelayanan public menekankan bahwa semakin optimal organisasi dalam membangun lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung produktivitas, maka semakin tinggi pula tingkat ketanggapan (responsiveness) aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk perilaku pelayanan yang cepat tanggap, proaktif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, semakin baik kemampuan organisasi dalam menjamin keterpaduan setiap tahapan proses kerja, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, maka semakin tinggi pula tingkat keandalan (reliability) pelayanan publik yang dihasilkan. Dengan kata

lain, kemampuan organisasi untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan secara sinergis dan saling mendukung merupakan faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Temuan lain terkait pengaruh perilaku ekstra peran (OCB) terhadap Kinerja pelayanan public menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sportmanship yang ditunjukkan individu, semakin tinggi pula tingkat responsiveness dalam pelayanan publik. Pegawai yang memiliki sikap sportivitas (menerima tugas dengan lapang dada, tidak mudah mengeluh, dan mampu menjaga suasana kerja positif) cenderung menunjukkan perilaku tanggap, cepat, dan tepat dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, sportmanship menjadi salah satu dimensi penting dalam membangun kesiapan dan kesigapan aparatur publik dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Kemudian, temuan ini juga memperlihatkan adanya hubungan positif antara conscientiousness dan reliability. Artinya, semakin tinggi tingkat ketelitian, tanggung jawab, dan komitmen individu terhadap tugasnya, semakin andal pula kinerja pelayanan publik yang diberikan. Karakteristik kepribadian seperti conscientiousness berperan penting dalam meningkatkan keandalan layanan, karena individu dengan sifat tersebut cenderung bekerja dengan standar profesionalisme yang tinggi serta berorientasi pada kualitas dan kepuasan penerima layanan.

5.3.Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil korelasi pengukuran indicator dari masing masing variabel, diketahui bahwa :

1. Pada variable ethos kerja indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah *menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif*, sedangkan indikator dengan nilai *outer loading* terendah adalah *mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut*. Temuan ini memberikan implikasi bahwa organisasi perlu mempertahankan dan terus memperkuat lingkungan kerja yang nyaman dan produktif karena aspek ini telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan etos kerja pegawai. Upaya dapat dilakukan melalui pemeliharaan fasilitas kerja, peningkatan hubungan antarpegawai yang harmonis, serta kebijakan yang mendukung keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan pegawai. Di sisi lain, indikator *mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjut* perlu menjadi prioritas perbaikan manajerial. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat koordinasi lintas bagian, memperjelas alur komunikasi dan tanggung jawab, serta mengoptimalkan sistem evaluasi dan tindak lanjut hasil kerja. Integrasi yang baik di seluruh tahapan proses kerja akan menciptakan kesinambungan aktivitas organisasi, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat rasa tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Variabel perilaku ekstra peran menunjukkan bahwa indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah *sportmanship*, sedangkan yang terendah adalah *conscientiousness*. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap sportivitas pegawai—yang tercermin dalam kemampuan menerima situasi kerja dengan positif dan menjaga keharmonisan lingkungan kerja—sudah berkembang dengan baik dan perlu dipertahankan melalui program pembinaan dan budaya kerja yang positif. Organisasi dapat terus menumbuhkan sportivitas melalui pengakuan atas perilaku positif, kegiatan tim yang memperkuat solidaritas, serta penciptaan suasana kerja yang saling mendukung. Sementara itu, indikator *conscientiousness* perlu ditingkatkan melalui strategi penguatan tanggung jawab dan kedisiplinan individu dalam bekerja. Manajemen dapat melaksanakan pelatihan yang menekankan pentingnya ketelitian, ketepatan waktu, dan komitmen terhadap standar kinerja. Selain itu, penerapan sistem penghargaan berbasis kinerja dan akuntabilitas personal juga dapat mendorong pegawai untuk lebih konsisten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.

5.4.Limitasi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian. Diantaranya adalah sebagaimana berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada sumber daya manusia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas, baik yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun pegawai

lainnya. Keterbatasan cakupan populasi ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian, karena karakteristik organisasi, budaya kerja, serta lingkungan operasional pada instansi lain mungkin berbeda.

2. Penggunaan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 memiliki keterbatasan dalam menangkap variasi persepsi responden secara lebih rinci. Skala ini dapat menyebabkan bias tengah (*central tendency bias*) atau kesamaan jawaban yang tinggi antarresponden, sehingga kemungkinan mengurangi tingkat sensitivitas dalam mengukur persepsi terhadap setiap indikator variabel.
3. Variabilitas data yang relatif homogen antarresponden dapat mempengaruhi hasil analisis, khususnya dalam mengidentifikasi hubungan yang lebih kompleks antarvariabel. Kondisi ini mungkin disebabkan oleh kesamaan lingkungan kerja, budaya organisasi, serta pola perilaku yang relatif seragam di antara pegawai.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, sehingga interpretasi terhadap fenomena perilaku organisasi sepenuhnya bergantung pada data numerik. Pendekatan ini belum menggali secara mendalam aspek kualitatif seperti motivasi, nilai, dan dinamika interpersonal yang mungkin turut memengaruhi etos kerja, perilaku ekstra peran, dan kinerja pelayanan publik.

5.5.Agenda Penelitian Mendatang

Berdasarkan berbagai keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya agar hasil yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan representatif.

1. Penelitian mendatang disarankan untuk melibatkan populasi yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas, tetapi juga mencakup kantor-kantor Bea dan Cukai di wilayah lain atau instansi pemerintah dengan karakteristik serupa.
2. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan skala pengukuran yang lebih variatif, misalnya skala Likert dengan rentang nilai yang lebih luas atau menggunakan pendekatan *semantic differential scale* agar persepsi responden dapat diukur dengan lebih sensitif dan akurat. Selain itu, pengujian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi etos kerja, perilaku ekstra peran, dan kinerja pelayanan publik.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel mediasi atau moderasi seperti kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, motivasi intrinsik, atau budaya organisasi untuk memperluas pemahaman mengenai hubungan antarvariabel.

4. Untuk memperoleh hasil yang lebih representatif, penelitian mendatang disarankan menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih heterogen serta memperhatikan perbedaan demografis seperti usia, masa kerja, dan tingkat jabatan.



Daftar Pustaka

- Abd Ghani, M., Rahi, S., mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). The Impact of SERVQUAL Model and Subjective Norms on Customer's Satisfaction and Customer Loyalty in Islamic Banks: A Cultural Context. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(05). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000455>
- Adhellia, Z. N., & Hikmatul Qowi, N. (2023). HUBUNGAN ETOS KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PERAWAT DI RUMAH SAKIT X LAMONGAN Relationship Between Work Ethos With Organizational Citizenship Behavior Of Nurses At X Lamongan Hospital. In *CARING* (Vol. 7, Issue 2).
- Ahmad, H. S., & Rachmawati, R. (2023). THE EFFECT OF INVOLVEMENT, PUBLIC SERVICE MOTIVATION, AND RED TAPE ON PERFORMANCE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(4). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.04.13>
- Ahmadyan, Z., & Azizi, M. (2020). Structural analysis of transformational leadership relationships and organizational agility with the mediating role of job involvement in the health system. *Applied Educational Leadership*, 1(2), 81–96.
- Alisiya, E. M., & Khusnul Fikriyah. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 145–154. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei>
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419–2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Amrullah. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Harapan Dan Doa Kota Bengkulu. *JURNAL AdministrasiBisnis Nusantara*, 1(2), 73–80.
- Ardella, A. B., & Suhana Suhana. (2023). Improving Employee Performance: The Role Of Organizational Culture, Work Ethic, And Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 4153–4163. <http://journal.yrpipku.com/index.php/msej>
- Arifin, S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 7(1), 3965–3972.
- Aski, M. (2020). PENGARUH ETOS KERJA DAN INTEGRITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA PADANG. *JESS (Journal of Education on Social Science*, 4, 1–13. <https://doi.org/10.24036/jess/vol4-iss1>
- Asroti, A., Mochlasin, M., & Ridlo, M. (2022). Pengaruh Servant Leadears Etos Kerja Islami dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organization Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jesya*, 5(2), 2179–2191. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.782>
- Bina, U., Gorontalo, T., Kartikasari¹, E., Riyadh, A., & B², U. (2023). KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DESA TAMBAK REJO KECAMATAN KREMBUNG KABUPATEN SIDOARJO DALAM PELAYANAN E-KTP.

- PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 2, 2023, 10(2), 1–15.*
- de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020a). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020b). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Demir, S. (2020). The role of self-efficacy in job satisfaction, organizational commitment, motivation and job involvement*. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2020(85), 205–224. <https://doi.org/10.14689/ejer.2020.85.10>
- Destiani, C., Floistan Lumba, A., Wenur, A. S., Halim, M. A., Enron Effendi, M., Ayu, R., & Dewi, R. M. (2023). ETIKA PROFESI POLISI REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI PERANGKAT PENEGAK HUKUM DAN PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Pengabdian West Science* (Vol. 02, Issue 06).
- Echdar, S., Pascasarjana Magister Manajemen, P., & Nobel Indonesia Makassar, S. (2021). PENGARUH KEMAMPUAN INDIVIDU, MOTIVASI DAN ETOS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN PINRANG. In *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* (Vol. 2).
- Farid, T., Iqbal, S., Ma, J., Castro-González, S., Khattak, A., & Khan, M. K. (2019). Employees' perceptions of CSR, work engagement, and organizational citizenship behavior: The mediating effects of organizational justice. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph16101731>
- Feras M.I. Alnaser, Mazuri Abd Ghani, Samar Rahi, Majeed Mansour, Hussein Abed, & Ali Hawas Alharbi. (2018). Extending The Role of Servqual Model in Islamic Banks With Subjective Norms, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Economic and Social Development Book of Proceedings*, 387–400. <http://www.esd-conference.com>
- Hadi, E. D., & Syaiful Anwar AB. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal of Business and Management*, 4(2), 218–239.
- Hasrat, T., & Rosyadah, K. (2021). *Usability Factors as Antecedent and Consequence on Business Strategy and SERVQUAL : Nielsen & Mack Approach*. 1, 81–92.
- HERMAWAN, H., THAMRIN, H. M., & SUSILO, P. (2020). Organizational Citizenship Behavior and Performance: The Role of Employee Engagement. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1089–1097. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.1089>
- Janssen, O. (2003). Innovative behaviour and job involvement at the price of conflict and less satisfactory relations with co-workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 347–364. <https://doi.org/10.1348/096317903769647210>

- Jiang, M., Wang, H., & Li, M. (2019). Linking Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior Toward Environment: The Role of Psychological Ownership and Future Time Perspective. *Frontiers in Psychology*, 10(November), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02612>
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898264>
- Kharismasyah, A. Y., Esthining, E., Nami Tata, T., Aldian Syah, T., Ekonomi Dan Bisnis, F., Purwokerto, U. M., Student, P. D., Faculty, B., & Purwokerto, I. (2021). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT RSUD MAJENANG. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(1).
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>
- Lo, Y.-C., Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Mangkat, R. S., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PELATIHAN, NILAI PRIBADI DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA ANGGOTA POLISI PADA KANTOR PUSAT KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI UTARA. *Pengaruh Pengalaman Kerj ... 3319 Jurnal EMBA*, 7(7), 3319–3328.
- Mangkunegara, A. P. A. A. (2005). *Perilaku dan budaya organisasi* (Vol. 1). Refika Aditama .
- Mathis, R., & John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. , (immy Sadeli & Bayu. Prawira Hie, Eds.; 1st ed., Vol. 1). alemba Empat.
- Meynhardt, T., Brieger, S. A., & Hermann, C. (2020). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1560–1593. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416653>
- Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin, G. (2021). Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 172. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i2.9086>
- Organ, D. W. (2014). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance*. Psychology Press, , 85-97.

- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022). PENGARUH SELF AWARENESS, ETOS KERJA, RESILIENSI, TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DI PERGURUAN TINGGI SWASTA SURABAYA. *Media Mahardhika*, 20(2), 311–321.
- Rezki, M., Saga, R., & Samad, A. (2022). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PERSONIL TERHADAP KEPUASAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGELOMPOK PADA POLRESTABES KOTA MAKASSAR. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1). <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. In *Systematic Reviews in Pharmacy* (Vol. 11, Issue 12).
- Rizaie, M. E., Horsey, E. M., Ge, Z., & Ahmad, N. (2023). The role of organizational citizenship behavior and patriotism in sustaining public health employees' performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.997643>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson education limited.
- Sapada, A. F., Basri Modding, H., Gani, A., & Nujum, S. (2017). The effect of organizational culture and work ethics on job satisfaction and employees performance. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(12), 28–36. <https://doi.org/10.9790/1813-0612042836>
- Saxena, * S, & Saxena, R. (2015). Impact of Job Involvement and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior. In *Int. J. Manag. Bus. Res* (Vol. 5, Issue 1). www.SID.ir
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Shelia, O., Misius, M., Wijono, S., Psikologi, F., Kristen, U., & Wacana, S. (2022). *PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KINERJA PADA KARYAWAN X (EFFECT OF WORK ETHIC ON PERFORMANCE ON EMPLOYEES X)*. 3(7).
- Sudiro, A. (2021). *Perilaku Organisasi* (Vol. 2). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461–479. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2722/1893>
- Teixeira Filho, C., Stocker, F., & Toaldo, A. M. M. (2022). Public service performance from the perspective of marketing and innovation capabilities. *Public Management Review*, 24(4), 558–578. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1856402>

- Thokoa, R. L., Naidoo, V., Herbst, T. H. H., & Thokoa, R. (2022). *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*. <https://doi.org/10.4102/apsdpr>
- Trikurniasih, E., Handayani, R., Santoso, A., & Soleh, A. (2019). *Analisis Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kinerja Keuangan dan Pelayanan Publik*. 3(September), 159–165. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.76>
- Uddin, M. A., Mahmood, M., & Fan, L. (2019). Why individual employee engagement matters for team performance?: Mediating effects of employee commitment and organizational citizenship behaviour. *Team Performance Management*, 25(1–2), 47–68. <https://doi.org/10.1108/TPM-12-2017-0078>
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123–138. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>
- Wulan, D. O., Wismaningtyas, T. A., Damayanti, A., & Larasati, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor (Polres) Magelang Kota. *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 134(2), 134–138. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Zhang, S. (2014). Impact of Job Involvement on Organizational Citizenship Behaviors in China. *Journal of Business Ethics*, 120(2), 165–174. <https://doi.org/10.1007/s10551-013-1654-x>

