

DETERMINAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DI PEMERINTAH KOTA PALU

Ahmad Rijal Arma
Pemerintah Kota Palu
Email : rijalfdh@gmail.com

Alim Syariati
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin
Email :

Abstract

This study aims to investigate the determinants of organizational citizenship behavior at Palu local government. The collection of data through questionnaires took sample of 221 respondents. Sample criteria are high level officials such as the Head of Department or the Head of the Agency, administration level officials like administrators (Echelon III) and the official supervisors (Echelon IV), and functional level officials varied within functional expertise and skilled functional officials (supervisor positions) at least level III/c. Its Sampling technique is conducted by using multifarious or sampling combined with a combination of purposive sampling and stratified sampling (proportionate stratified random sampling). Data are analysed by using Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM PLS). The results reveal that (1) Public service motivation positively and significantly effect organizational citizenship behavior, and (2) Organizational commitment support the positive and significant effect on organizational citizenship behavior at Palu local government.

Keywords : *Public service motivation, organizational commitment , organizational citizenship behavior.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah sebagai birokrasi tidak lagi menjadi salah satu agen tunggal implementasi fungsi pemerintahan, tetapi lebih berperan sebagai katalisator dan fasilitator dengan masyarakat. Ide dasarnya sejalan dengan pemikiran Hegel bahwa birokrasi berperan sebagai jembatan yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat yang dikenal *Hegelian Bureaucracy Theory* (Keban, 2008). Dengan demikian eksistensi birokrasi dalam perspektif organisasi publik merupakan determinan dalam dimensi pelayanan publik.

Birokrasi sebagai pelayan publik (*public services*) dalam menjalankan fungsinya bertitik tolak pada administrasi untuk masyarakat. Orientasi kepada masyarakat dengan mempertimbangkan berbagai kebutuhan dan tuntutan yang berbeda. Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behavior* disingkat OCB selanjutnya disebutkan sebagai perilaku kewargaan organisasi perlu didorong untuk pencapaian tujuan organisasi. Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang mau melakukan tugas dan fungsi melebihi dari tanggungjawab pekerjaan mereka, karena perilaku

kewargaan organisasi secara positif berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi (Podsakoff,1997, Jahangir dkk,2004, dan Kim,2005). Olehnya, organisasi menginginkan dan membutuhkan pegawai yang mau melakukan pekerjaan selain tercantum dalam deskripsi pekerjaan. Begitu pentingnya peran OCB dalam sebuah organisasi sehingga perlu terus dipupuk. Namun kenyataan ini sangat sulit terwujud manakala faktor-faktor pemacunya dan penentu (determinan) tidak diketahui.

Kajian teoritis dan empiris yang dilakukan Meyer dkk (2002) menghasilkan simpulan adanya pengaruh komitmen normatif dan komitmen afektif terhadap OCB sebaliknya komitmen kontinu berpengaruh negatif terhadap OCB. Selanjutnya Riketa dan Landerer (2002), Jahangir dkk (2004), Kim (2006), Peng dan Chiu (2010), Lathalavanya dan Thenmozhi (2011), serta Benjamin (2012) melakukan penelitian mengenai konstruk komitmen organisasi. Hasil penelitian memperlihatkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Selanjutnya faktor lain pemicu tumbuhnya semangat OCB, disimpulkan pada riset Petrovsky (2009). Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa PSM berpengaruh positif terhadap OCB. Hasil riset ini diperkuat Lathalavanya dan Thenmozhi (2011), dan Cun (2012).

Berdasarkan kajian empiris dan teoritis, maka menarik melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan (determinan) perilaku kewargaan organisasi di organisasi pelayanan Pemerintah Kota Palu.

TINJAUAN TEORITIS

Motivasi Pelayan Publik

Public Service Motivation disingkat PSM selanjutnya disebut motivasi pelayan publik diperkenalkan Perry dan Wise (1990). Keduanya mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik atau dengan kata lain dapat diartikan sebagai motivasi untuk mengutamakan kepentingan orang lain, menyediakan pelayanan kemasyarakatan, membantu orang lain walaupun membutuhkan pengorbanan diri (*self sacrifice*).

Teori PSM didasari pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Tiga motif yang dicirikan dalam PSM, yaitu motif rasional, norma, dan afektif. Motif rasional didasarkan pada *individual utility maximization*, yaitu bahwa individu tertarik untuk bekerja di sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu ketika memiliki kewenangan atau andil dalam perumusan kebijakan publik. Motif normatif didasarkan ada suatu keinginan untuk melayani kepentingan publik, loyalitas terhadap tugas dan pemerintah, sedangkan motif afektif didasarkan pada faktor emosional, yaitu komitmen terhadap sebuah program yang didasarkan atas suatu keyakinan mengenai manfaat sosialnya dan rasa patriotisme.

Secara spesifik, Perry dan Wise (1990) memberikan proposisi bahwa: 1).Semakin tinggi PSM yang dimiliki individu, maka semakin besar kemungkinannya bahwa ia akan menjadi keanggotaan di organisasi sektor publik. 2).PSM berhubungan secara positif dengan kinerja individual di organisasi sektor publik, dan 3). Organisasi sektor publik yang memiliki anggota dengan PSM yang

tinggi akan mengurangi ketergantungannya terhadap penggunaan insentif yang berguna untuk mengelola kinerja organisasional secara efektif.

Perry dan Wise (1990) membandingkan motivasi karyawan di sektor privat dan publik. Pegawai yang bekerja di sektor publik lebih menitikberatkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) intrinsik dan manfaat pekerjaan ketika melayani masyarakat dan kepentingan publik. Crewson (1997) menyimpulkan bahwa rasa ingin membantu orang lain dan menjadi orang yang memberikan manfaat bagi publik lebih dimiliki oleh karyawan sektor publik dibandingkan sektor privat. Sedangkan karyawan sektor privat lebih menilai pada aspek promosi dan keamanan/kelangsungan pekerjaan.

Motivasi pelayanan publik terdiri dari empat dimensi (Perry, 1996), yaitu ketertarikan terhadap pengambilan kebijakan publik (*Attraction to Policy Making*), komitmen kepada kepentingan publik dan tugas kewargaan (*Commitment to the Public Interest/Civic Duty*), perasaan belas kasih (*Compassion*), dan pengorbanan pribadi (*Self Sacrifice*).

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi (*Organizational Commitment*) dengan akronim OC merupakan tingkat dimana para pegawai memercayai organisasi melalui kontribusinya dan peduli mengenai kesejahteraan mereka (Robbins dan Judge, 2015). Luthans (2011) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkesinambungan. Komitmen organisasi dimaknai sebagai keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi, dan percaya serta menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi (Steers, 1977, Mowday dkk, 1982, Becker, Randal dan Riegel, 1995).

Mowday dkk (1982) komitmen organisasi lebih dikenal sebagai pendekatan sikap terhadap organisasi dan memiliki dua komponen sikap (*attitudinal commitment*) dan perilaku (*behavioral commitment*). Komponen sikap mencakup: a). Identifikasi, yaitu penerimaan tujuan pegawai yang merupakan dasar komitmen pegawai. Sedangkan identifikasi pegawai tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai kerja, rasa kebanggaan menjadi bagian dari kerja, b). Keterlibatan, sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan di organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan, dan c). Loyalitas, terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya ikatan emosional, rasa memiliki dan keterikatan antar organisasi. Sedangkan yang termasuk komponen perilaku, mencakup: a). Kesediaan untuk menampilkan usaha melalui kesediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan organisasi dapat maju. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi, ikut memperhatikan nasib organisasi, dan b). Keinginan tetap berada dalam organisasi. Pegawai memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan organisasi yang telah dipilihnya dalam waktu lama.

Adanya rasa keterikatan pada suatu falsafah dan satuan kerja kemungkinan untuk bertahan dalam satuan kerja akan lebih tinggi ketimbang pegawai yang tidak

mempunyai rasa keterikatan pada satuan kerja. Meyer dan Allen (1984) menguraikan komitmen organisasi merupakan derajat identifikasi individu terhadap organisasi dan keinginan untuk melanjutkan partisipasi aktif di dalam organisasi. Partisipasi aktif berhubungan langsung dengan kinerja organisasi.

Bentuk-bentuk komitmen organisasi meliputi sejumlah objek yang menjadi sasaran karyawan dalam organisasi. Barney dan Griffin (1992) menguraikan komitmen organisasi pada tiga bentuk, yaitu : 1). Komitmen terhadap karir yang menekankan pada perkembangan karir individu dalam organisasi atau sejumlah kegiatan yang dilakukan individu yang berorientasi karir, 2). Komitmen terhadap pekerjaan yang menekankan pada aspek pekerjaan, dan 3). Komitmen pada organisasi yang menekankan pada organisasi secara keseluruhan.

Komitmen organisasi merupakan ikatan keterkaitan individu dengan organisasi (Mathieu dan Zajac, 1990) sehingga individu merasa memiliki organisasinya. Bentuk komitmen organisasi yang diduga mempunyai hubungan yang kuat dengan kinerja manajer adalah komitmen afektif (Mathieu dan Zajac, 1990, Randall, 1990). Komitmen afektif ditunjukkan oleh 1) kepercayaan yang kuat terhadap diterimanya tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan 2) keinginan untuk melaksanakan usaha-usaha dengan baik yang dipertimbangkan dapat bermanfaat untuk kepentingan organisasi (Porter dkk, 1974; Angle dan Perry, 1985).

Meyer dan Allen (1991) menyatakan bahwa komitmen organisasional bersifat multidimensi, maka terdapat perkembangan dukungan untuk tiga dimensi komitmen yaitu : (1) *Affective commitment*, adalah keterikatan emosional pegawai, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi. (2). *Continuance commitment*, adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya pegawai dari organisasi. (3). *Normative commitment*, yaitu perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang sesuai dengan norma, tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

Perilaku Kewargaan Organisasi

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang melakukan lebih dari tanggungjawab pekerjaan mereka serta akan memberikan kinerja di atas harapan. Olehnya, organisasi menginginkan dan membutuhkan pegawai yang mau melakukan pekerjaan selain yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan.

Organ (1997), perilaku kewargaan organisasi sebagai perilaku individual yang bersifat *discretionary*, yang secara tidak langsung atau implisit diakui oleh *system reward* yang formal, dan secara keseluruhan mendorong berjalannya organisasi secara efektif. Dasar pemikiran munculnya OCB tidak terlepas dari fenomena yang disebut sebagai warganegara yang baik (*good citizen*). Seorang warga negara yang baik adalah seseorang yang membantu tetangganya, memilih, berpartisipasi dalam aktivitas kemasyarakatan. Dengan kata lain, seseorang yang melakukan tindakan yang tidak diwajibkan, namun memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitas.

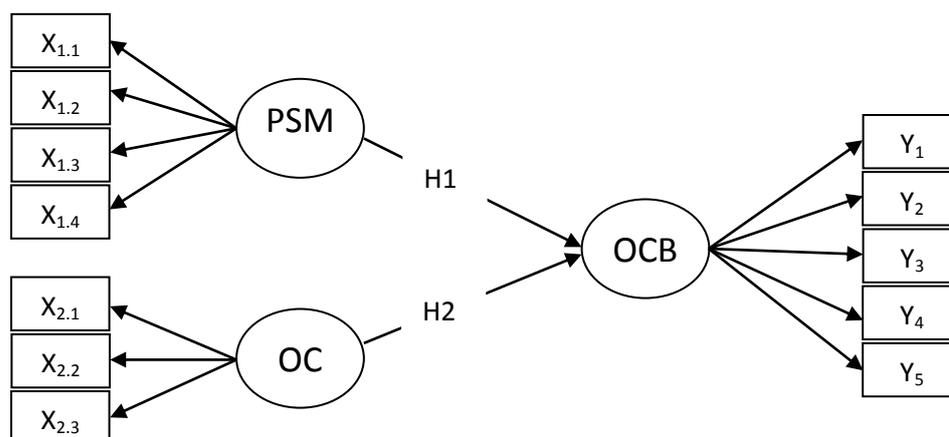
Menggunakan kerangka pikir yang sama, *good organizational citizens* sebagai pegawai yang memberikan kontribusi terhadap berfungsinya organisasi secara efektif yang tidak secara eksplisit diminta (*discretionary*) dan tidak ada *reward* secara formal (insentif). Secara sederhana, OCB dapat berbentuk: 1).Pegawai yang membantu memecahkan permasalahan orang lain yang diluar kewenangan dan

tanggungjawab pekerjaannya, 2).Pegawai yang secara aktif berpartisipasi dalam pertemuan tim ketika membicarakan perbaikan dan pembenahan pekerjaan, dan 3).Pegawai senior (telah berpengalaman) yang memberikan pelatihan kepada pegawai baru di luar jam kerjanya.

Perilaku-perilaku tersebut secara normatif dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja baik secara *team work* maupun organisasional. Beberapa penelitian telah menunjukkan adanya korelasi positif antara OCB dan kinerja *teamwork*. Nielsen dan Sundstrom (2003) melakukan riset empiris untuk menguji pengaruh dari OCB dan ketergantungan tugas terhadap kinerja tim Kerja. Hasilnya menunjukkan bahwa OCB berkorelasi secara positif terhadap kinerja tim kerja.

Organ (1988) menyatakan bahwa elemen atau dimensi dari OCB sebagai berikut : 1). *Altruism* (sikap mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan kepada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain) ditunjukkan secara langsung pada individu lainnya, akan tetapi kontribusi terhadap efisiensi berdasarkan peningkatan kerja secara individual, 2).*Conscientiousness* (sifat bersungguh-sungguh, seperti efisiensi menggunakan waktu, tingkat kehadiran tinggi) adalah kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok, 3).*Sportsmanship* (sikap positif dan sportif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik) adalah memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi, 4). *Courtesy* (sikap sopan dan meneruskan informasi dengan tepat) adalah dengan membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu, dan 5).*Civic Virtue* (sikap keanggotaan yang baik, seperti melayani, melakukan fungsi-fungsi sekalipun tidak diwajibkan untuk membantu, memberikan kesan baik bagi organisasi) adalah memberikan pelayanan yang diperlukan bagi kepentingan organisasi.

Dari beberapa teori yang dikemukakan, maka dapat diungkapkan suatu kerangka pikir yang berfungsi sebagai penuntun alur pikir dan dasar penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir penelitian Gambar 1, maka hipotesis yang dikembangkan sebagai berikut:

1. H1: Motivasi pelayan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan pegawai.
2. H2: Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan penelitian yang bertujuan membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti yaitu independen dan dependen (Istijanto, 2005).

Metode Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yaitu pegawai yang bekerja di unit pelayanan administrasi dan jasa Pemerintah Kota Palu, yakni Dinas/Badan, kantor Pemadam Kebakaran, Unit Pelaksana Teknis Pendidikan, Pusat Kesehatan Masyarakat, Kecamatan, Kelurahan, Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Dasar (SD), dan Taman Kanak-Kanak (TK). Untuk pelayanan pendidikan tidak memasukkan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai populasi penelitian. Hal ini didasari pertimbangan SMA dan SMK sudah menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Metode penarikan sampel yang digunakan yaitu *multifarious sampling* atau *combined sampling*. *Multifarious sampling* merupakan kombinasi atau perpaduan dari beberapa teknik penarikan sampel baik probabilitas maupun nonprobabilitas (Bungin, 2005). Perpaduan dimaksud terdiri dari teknik *purposive sampling* dan penarikan sampel berstrata (*proportionate stratified random sampling*).

Penentuan sampel dengan pendekatan yang telah diuraikan tersebut di atas, maka ditetapkan sampel menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) sebagai berikut :

$$\text{Sampel} = \frac{X^2NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2P(1-P)}$$

Dimana :

X^2 = Nilai Tabel *Chi Square* (*Confidence Level* 0,10 = 2,71, 0,05=3,841,
0,01 = 6,64, 0,001 = 10,83)

N = Populasi

P = Proporsi populasi (diasumsikan 0,50)

d = Derajat Keakuratan (Tingkat Presisi)

Berdasarkan target elemen populasi yang ditetapkan secara *purposive*, maka sampel penelitian sebagai berikut :

$$\text{Sampel} = \frac{3,841 \times 540 \times 0,50(1-0,50)}{0,05^2(540-1) + 3,841 \times 0,50(1-0,50)} = 224,69 \text{ dibulatkan menjadi } 225 \text{ sampel.}$$

Kuisisioner yang terkumpul hanya 222 dari 225 yang disebarakan, satu yang tidak terisi lengkap, sehingga hanya 221 kuisisioner yang layak dilanjutkan ke pengolahan data. Pengolahan data penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM PLS) melalui *software* SmartPLS sedangkan untuk uji instrumen penelitian menggunakan *software* SPSS.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dengan kata lain suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut (Azwar, 1997). Pengujian validitas dari data digunakan teknik korelasi sederhana *product moment pearson*. Jika nilai $r > 0,30$, maka item pernyataan dinyatakan valid (Sugiyono, 2009).

Tabel 1 Uji Validitas Instrumen

No	Variabel	Uji Validitas (Corrected Item Total Correlation)	Ket.	No	Variabel	Uji Validitas (Corrected Item Total Correlation)	Ket.
1	Motivasi	0.585	Valid	15	Komitmen Organisasi	0.759	Valid
2	Pelayan	0.511	Valid	16		0.311	Valid
3	Publik	0.337	Valid	17		0.542	Valid
4		0.498	Valid	18		0.477	Valid
5	Komitmen Organisasi	0.447	Valid	19	Perilaku Kewargaan Organisasi	0.720	Valid
6		0.439	Valid	20		0.684	Valid
7		0.670	Valid	21		0.431	Valid
8		0.541	Valid	22		0.350	Valid
9		0.697	Valid	23		0.383	Valid
10		0.367	Valid	24		0.190	Tidak Valid
11		0.401	Valid	25		0.170	Tidak Valid
12		0.406	Valid	26		0.612	Valid
13		0.688	Valid	27		0.419	Valid
14		0.372	Valid	28		0.542	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 1 pernyataan 24 dan 25 tidak valid karena nilai *corrected item total correlation* di bawah 0,3, maka langkah selanjutnya dengan mengeluarkan dari daftar pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Selain harus valid, suatu instrumen juga harus reliabel (ajeg). Instrumen reliabel manakala memberikan hasil yang konsisten, dengan demikian instrumen dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu dan kondisi berbeda (Cooper dan Emory, 1996). Batas minimal yang dapat digunakan untuk menilai tingkat reliabilitas yakni $>0,60$ (Hair dkk.,2009). Secara keseluruhan instrumen penelitian dinyatakan reliabel sebagaimana pada Tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Reliabilitas	Keterangan
1	Motivasi pelayan publik (X_1)	0,695	Reliabel
2	Komitmen Organisasi (X_2)	0,852	Reliabel
3	Perilaku kewargaan organisasi (Y)	0,773	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini dilakukan berdasarkan hipotesis penelitian, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

Evaluasi Model

1. Evaluasi *Outer Model* Indikator Refleksif

Penggunaan SEM PLS mengharuskan pengujian validitas dan reliabilitas konstruk, sebagai pengujian *goodness of fit* pada *outer model*. Terdapat tiga pengukuran yang digunakan yaitu (1) *convergent validity*, (2) *discriminant validity*, dan (3) *composite reliability*.

1). Validitas Konvergen

Validitas konvergen mensyaratkan bahwa suatu indikator secara tepat mengukur konstruk yang dimaksud. Pengukuran validitas konvergen dari *outer model* yaitu dengan melihat nilai *outer loading* dari tiap variabel indikator refleksif. Jika nilai *outer loading* di atas 0,5, maka indikator tersebut dinyatakan valid konvergen (Latan dan Ghazali, 2012). Hasil pengujian secara lengkap disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 di bawah ini menunjukkan semua *outer loading* dalam pengukuran tiap variabel penelitian memiliki nilai terendah 0,699 dan tertinggi 0,88. Dengan demikian seluruh indikator refleksif sebagai valid mengukur ketiga variabel penelitian.

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Motivasi Pelayan Publik	$X_{1.1}$ (<i>Attraction to Policy Making</i>)	0,699	Valid Konvergen
	$X_{1.2}$ (<i>Commitment to the Public</i>)	0,750	Valid Konvergen

(X ₁)	<i>Interest/Civic Duty</i>			
		X _{1.3} (<i>Compassion</i>)	0,740	Valid Konvergen
		X _{1.4} (<i>Self Sacrifice</i>)	0,762	Valid Konvergen
Komitmen Organisasi (X ₂)	X _{2.1} (Komitmen afektif)	0,783	Valid Konvergen	
	X _{2.2} (Komitmen kontinu)	0,888	Valid Konvergen	
	X _{2.3} (Komitmen normatif)	0,822	Valid Konvergen	
Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)	Y ₁ (<i>Altruisme</i>)	0,784	Valid Konvergen	
	Y ₂ (<i>Conscientiousness</i>)	0,772	Valid Konvergen	
	Y ₃ (<i>Sportmanship</i>)	0,843	Valid Konvergen	
	Y ₄ (<i>Courtesy</i>)	0,870	Valid Konvergen	
	Y ₅ (<i>Civic virtue</i>)	0,834	Valid Konvergen	

Sumber : Data Olahan SEM PLS

Selain melihat *outer loading*, validitas konvergen juga dapat disimpulkan melalui nilai *Average Variance Extratcted* (AVE). Hasil pengujian menunjukkan nilai AVE variabel komitmen organisasi sebesar 0,69, nilai AVE variabel motivasi pelayan publik sebesar 0,55, dan nilai AVE variabel perilaku kewargaan organisasi sebesar 0,67. Merujuk nilai *benchmark* yakni nilai AVE di atas 0,50, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel valid konvergen.

2). Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dimaksudkan menguji bahwa suatu konstruk, secara tepat hanya mengukur konstruk yang diukur, bukan konstruk yang lain. Metode pengujian validitas diskriminan yaitu metode akar *Average Variance Extracted* (AVE) yang dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten. Jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel laten, mengindikasikan valid diskriminan. Hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan metode akar AVE secara lengkap disajikan pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan

Variabel	Akar AVE	Skor Korelasi Antar Variabel Laten		
		PSM	OC	OCB
PSM	0,833	1	0,265	0,447
OC	0,821	0,265	1	0,478
OCB	0,738	0,447	0,478	1

Sumber : Data Olahan SEM PLS

Merujuk Tabel 4 tersebut di atas, maka dapat disimpulkan semua variabel valid diskriminan.

3). Reliabilitas Komposit

Selanjutnya pengukuran reliabilitas konstruk dengan menggunakan *composite reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel ketika nilai *composite reliability* di atas 0,7. Pada Tabel 5.12 disajikan hasil pengukuran reliabilitas. Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian nilai menggunakan *composite reliability* secara keseluruhan nilai setiap variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan seluruh indikator reliabel menjadi pengukur variabelnya masing-masing.

Tabel 5 Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
PSM	0,83	Reliabel
OC	0,87	Reliabel
OCB	0,91	Reliabel

Sumber : Data Olahan SEM PLS

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

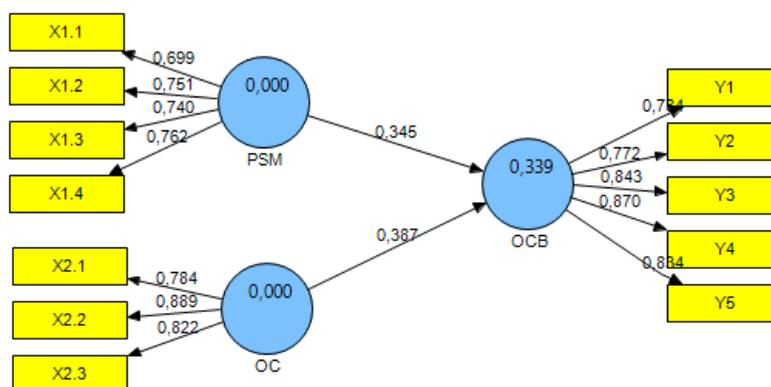
Model struktural dapat dievaluasi dengan melihat nilai R^2 pada variabel endogen dan koefisien jalur (*path coefficient*) setelah penyampelan kembali (*resampling*) melalui *bootstrap* pada SEM PLS. Signifikansi koefisien jalur dapat dilihat dari nilai t-statistik $> 1,96$. Hasil *path coefficient* diuraikan pada Tabel 6 di bawah ini :

Tabel 6 Model Struktural

Hubungan Kausalitas	<i>Path Coefficients</i>	<i>Standart Error</i>	T-Statistik
Motivasi pelayan publik (PSM) → Perilaku kewargaan organisasi (OCB)	0,345	0,005	6,255
Komitmen organisasi (OC) → Perilaku kewargaan organisasi (PSM)	0,387	0,062	6,210

Sumber : Data Olahan SEM PLS

Untuk lebih jelas mengenai *path coefficient*, dapat dilihat pada Gambar 2 :



Gambar 2 Model Struktural Penelitian

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat dijelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen (perilaku kewargaan organisasi) sebagai berikut :

1. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel motivasi pelayan publik terhadap perilaku kewargaan organisasi sebesar 0.345 dengan nilai t-statistik $6,255 > 1,96$ pada taraf signifikansi 0,05 (5%). Hal ini menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara motivasi pelayan publik terhadap perilaku kewargaan organisasi di Pemerintah Kota Palu. Oleh karena itu, hipotesis pertama penelitian diterima.

2. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi sebesar 0.387 dengan nilai T-statistik $6,210 > 1,96$ pada taraf signifikansi 0,05 (5%) . Hasil ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi di Pemerintah Kota Palu. Merujuk hasil penelitian, maka hipotesis kedua penelitian diterima.

Selanjutnya, dari hasil pengujian model diperoleh nilai R^2 untuk variabel perilaku kewargaan organisasi sebesar 0.34, artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel perilaku kewargaan organisasi dapat dijelaskan oleh variabel motivasi pelayan publik dan komitmen organisasi sebesar 34 % sedangkan selebihnya sebesar 66 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi pelayan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pelayanan di Pemerintah Kota Palu.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pelayanan di Pemerintah Kota Palu.
3. Determinan perilaku kewargaan organisasi pelayanan di Pemerintah Kota Palu dari motivasi pelayan publik dan komitmen organisasi sebesar 34 % sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian.

Saran

1. Saran untuk penelitian lanjutan:
 - a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pernyataan pada kuisioner yang valid dan reliabel.
 - b. Berdasarkan nilai koefisien determinasi untuk komitmen organisasi dan motivasi pelayan publik hanya sebesar 34 %, maka masih terdapat variabel lain sebagai determinan perilaku kewargaan organisasi yang dapat digunakan dalam penelitian lanjutan.
2. Saran untuk Pemerintah Kota Palu :
 - a. Memperhatikan motivasi pelayan publik dengan memberikan dorongan yang lebih terhadap dimensi pengorbanan diri (*self sacrifice*). Mengingat dimensi ini memiliki *outer loading* tertinggi dibandingkan dimensi lainnya agar pegawai semakin meningkatkan motivasi dalam bekerja.
 - b. Mendorong komitmen organisasi dengan memberikan perhatian lebih terhadap dimensi komitmen kontinu. Mengingat dimensi ini memiliki *outer loading* tertinggi dibandingkan dimensi lainnya agar pegawai semakin terbangun komitmen terhadap keberhasilan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Angle, H.L dan Perry, J.L. 1985. "An Empirical Assesment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness". *Administrative Science Quarterly*, pp 1-14.
- Awaluddin, Murtiadi, 2013. Pengaruh Independensi dan Kompetensi Auditor Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor Inspektorat Kota Makassar. *Jurnal Assets*, 3.
- Azwar, Saefuddin.1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: Pustaka Pekerja.
- Barney, Jay and Griffin, R.W. 1992. *Management of Organization: Strategy, Structure, and Behavior*. Boston: Houghton Mifflin.
- Becker, T.E, dkk. 1995. "The Multidimensional View of Commitment and Theory of Reasoned Action: A comparative Evaluation". *Journal of Management*, Vol. 21, No.4, pp 617-638.
- Benjamin, Akinyemi. 2012. "The Influence of Affective Commitment on Citizenship Behavior and Intention to Quit among Commercial Banks' Employees in Nigeria". *Journal of Management and Sustainability*, Vol. 2, No. 2, pp 54-68.
- Bungin, Burhan.2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Crewson , Philip E . 1997 . "Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect ". *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol 7 No. 4, pp: 499 - 518 .
- Cun, Xiaogang. 2012. "Public Service Motivation And Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study Based On The Sample Of Employees In Guangzhou Public Sectors". *Chinese Management Studies*, Vol. 6, No 2, pp.330 - 340.
- Effendi, Ahmad., 2014. Pengaruh Diversifikasi Program Studi Terhadap Minat Kuliah Mahasiswa Pada Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Al-Hikmah Journal for Religious Studies*, 15(2), pp.206-219.
- Hair, J.F., dkk. 2009. *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Istijanto, 2005.*Riset Sumber Daya Manusia, Cara Praktis Mendeteksi Dimensi - Dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Jahangir, Nahdim Mohammad dkk. 2004. "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents". *BRAC University Journal*, Vol. I, No. 2, pp. 75-85.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*.Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Kim, Sangmook. 2005a. "Individual-Level Factors and Organizational Performance in Government Organizations". *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 15, No. 2, pp 245-261.

- Kim, Sangmook. 2006b. "Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea", *International Journal of Manpower*, Vol. 27 No 8, pp.722 - 740.
- Krejcie, Robert V dan Morgan, Daryle.1970. "Determining Sample Size For Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*, Vol.30, pp 607-610.
- Latan, Hengky dan Imam Ghozali.2012. *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3 Untuk Penelitian Empiris*.Bandung : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lathalavanya B dan Thenmozhi R. 2011."Organizational Citizenship Behaviour Evaluating Organizational Efficiency and Success Through Knowledge Sharing". *The Journal Contemporary Management Research*, Vol.5 No. 1, pp 24-29.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*, 12th Edition. New York : McGraw-Hill/Irwin.
- Mathieu, J.E dan Zajac, D.M.1990. "A Review and Meta Analysis of The Antecedents, Correlated, and Consequences of Organizational Commitment". *Psychological Bulletin*, pp 171-194.
- Meyer, Jhon. P dan Allen, Natalie.J. 1984a. "Testing The Side-Bet Theory Of Organizational Commitment : Some Methodological Considerations". *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, pp 372-378
- Meyer, Jhon. P, dkk. 2002. "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences". *Journal of Vocational Behavior*, Vol.61, pp 20-52.
- Meyer, Jhon. P., & Allen, Natalie. J. 1991b. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp 61-89.
- Mowday, R.T., Porter, I.W. and Steers, R.M. 1982, *Employee Organizational Linkages : The Psychology, Absenteeism, and Turnover*. New York : Academic Press Inc.
- Organ, Dennis W.1997b. "Organizational Behavior Citizenship : It's Construct Clean-Up Time". *Human Performance*, Vol.10, No2, pp 85-97.
- Organ, Dennis. W. 1988a. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. USA: D.C. Heath and Company.
- Parmitasari, Rika Dwi Ayu., 2011. *Struktur Organisasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Samata: Alauddin University Press
- Peng, Jei Chen dan Chiu, Su-Fen.2010. "An Integrative Model Linking Feedback Environment and Organizational Citizenship Behavior".*The Journal of Social Psychology*, Vol.150 No 6, pp 582-607.

- Perry, James L dan Wise, Lois Recascino. 1990. "The Motivational Bases of Public Service." *Public Administration Review*, Vol.50 (May I June), pp 367-73.
- Perry, James L. 1996 "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity." *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 6 (Jan.): 5- 22.
- Petrovsky,Nicolai.2009. *Does Public Service Motivation Predict Higher Public Service Performance? A Research Synthesis*. Paper for presentation at Martin School Workshop, University of Kentucky, September 30, 2009, and the 10th Public Management Research Association Conference, Ohio State University, October 2, 2009 (online), (<http://www.ifiqr.org/workshop/fall09/petrovsky.pdf>, diakses 11 Februari 2014).
- Podsakoff, Philip M dkk, 1997, "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance". *Journal of Applied Psychology* , Vol. 82, No. 2, pp 262-270.
- Porter, Lyman W dkk. 1974. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, And Turnover Among Psychiatric Technicians". *Journal of Applied Psychology*,Vol.59, pp 603-609.
- Randall, Donna.1990. "The Consequences of Organizational Commitment: Methodological Investigation". *Journal of Behavior*, Vol. 11, No. 5, pp 361-378.
- Riketa, Michael dan Angela Lenderer. 2002. "Organizational Commitment, Accountability, and Work Behavior: a Correlational Study". *Social Behavior and Personality*, Vol.30 No 7, pp 653-660.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*.Edisi 16. Terjemahan oleh Ratna Saraswati dan Febriella Sirait.2015. Jakarta :Salemba Empat.
- Said, S. (2015). Sharia Banking Performance in Makassar. *Al-Ulum: Jurnal Studi Islam*, 15(1), 21-42.
- Said, Salmah. (2012). Pemikiran Ekonomi Muslim Tentang Pasar Modal Syariah. *AL Fikr Volume 16 Nomor 2 Th 2012*.
- Shantiuli, T. M., & Said, S. (2014). Banking with the patron: a case study of patron-client relations in Makassar, Indonesia. Retrieved April, 30, 2014.
- Steers, Richard M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Oganizational Commitment". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22 No.1,pp 46-56.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.UU
- Suhartini, Eka., 2012. *Kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan konsumen*. Alauddin University Press.
- Suhartini, Eka., 2013. *Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja*. Samata: Alauddin University Press

- Syariati, Alim & Namla Elfa Syariati. 2012. Islamic Bank as Bank of Ethics. In *Proceeding of Annual South East Asian International Seminar*.
- Syariati, Alim. 2012. The Effect Of Islamic Comercial Banks'health And Their Cost Of Fund Upon Its Financing In Indonesia Over 2005-2009. *Proceeding of International Conferrence of AIMI Indonesia*
- Syariati, Alim. The Effect of Islamic Commercial Banks' Health and Their Cost of Fund Upon its Financing in Indonesia over 2005-2009.
- Sylvana, A., Si, M. and Murtiadi Awaluddin. Model Penciptaan Daya Saing Bisnis Melalui Transformasi Kewirausahaan Berbasis Tekhnologi Informasi (Technopreneur). *Entrepreneurship at Global Crossroad: Challenges and Solutions*, p.71.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. 2014. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.