

Public Service Motivation terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Rumah Sakit

Sri Erliani ^{a,1,*}, Iyut Fairuz^{b,2}, Taufik Hidayat^{c,3}, Adisurya Saputra^{d,4}

^{a,b} Program Studi Manajemen, Universitas Cahaya Bangsa, Jl. A. Yani Km.17, Kel. Gambut, Kec. Gambut, Kab. Banjar, Kode Pos 70122, Kalimantan Selatan, Indonesia

^{c,d} Program Studi Keperawatan, Universitas Cahaya Bangsa, Jl. A. Yani Km.17, Kel. Gambut, Kec. Gambut, Kab. Banjar, Kode Pos 70122, Kalimantan Selatan, Indonesia

¹erliani.sri64@gmail.com*; ²iyutfairuz@youcb.ac.id; ³fikhidyt66@gmail.com; ⁴adisurya.twins@gmail.com
*korespondensiauthor

INFO ARTIKEL

ABSTRAK

Sejarah artikel

Dikirim : 5-9-2024
Diperbaiki : 21-11-2024
Diterima : 26-11-2024

Kata Kunci

Public Service Motivation (PSM)
Kinerja Pegawai
Organizational Citizenship Behavior (OCB)
Rumah Sakit

Kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan infrastruktur, tetapi juga oleh motivasi dan perilaku pegawai di dalamnya. *Public Service Motivation (PSM)* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menjadi faktor penting dalam kinerja pegawai rumah sakit, di mana PSM mendorong pegawai untuk melayani publik dengan penuh dedikasi, sementara OCB mencakup perilaku sukarela yang dapat meningkatkan iklim kerja dan kolaborasi. Penelitian bertujuan untuk mengkaji pengaruh PSM terhadap kinerja pegawai rumah sakit, dengan mempertimbangkan peran OCB sebagai mediator. Studi ini ingin mengukur sejauh mana PSM memengaruhi kinerja, dan apakah OCB memediasi hubungan antara PSM dan kinerja. Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini dengan studi cross-sectional dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Analisis statistik yang digunakan regresi linier untuk menguji hubungan langsung antara PSM dan kinerja serta mediasi OCB dalam hubungan ini.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY.



1. Pendahuluan

Organisasi yang bergerak di sektor publik merupakan salah satu bagian dari sistem ekonomi negara dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan publik. Organisasi yang bergerak di sektor publik meliputi institusi pemerintah, partai politik, sekolah, serta rumah sakit (Negara & Febrianti, 2019). World Economic Forum dan International Institute for Management pernah memberikan penilaian tentang rendahnya kualitas kinerja birokrasi publik di Indonesia. Berdasarkan laporan dari World Competitiveness Report 1995 diketahui bahwa dari 38 negara yang menjadi sasaran survei mengenai kualitas pelayanan publik, Indonesia menempati peringkat ke-31. Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia menurut Pusat Data Bisnis Indonesia disebabkan oleh besarnya jumlah pegawai tidak seimbang dengan profesionalisme dalam memberikan pelayanan (Kasidi & Sudarjo, 2023). Berdasarkan data dari Ombudsman RI, pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu bentuk pelayanan dengan prestasi terburuk di ASEAN (Haris, 2018). Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk karena motivasi para pegawai dalam memberikan pelayanan adalah mencari keuntungan pribadi, bukan mengabdikan sebagai pelayan masyarakat (Ferianti, 2023). Oleh karena itu, motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai publik yang sampai sekarang masih belum optimal (Negara et al., 2019).

Public Service Motivation atau dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai Motivasi Pelayanan Publik dijabarkan sebagai "motivasi yang mendorong seseorang agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam menjalankan pekerjaannya di sektor publik" (Windarti et al., 2023). Berdasarkan penelitian sebelumnya mengatakan pegawai sektor publik menempatkan nilai yang lebih tinggi untuk membantu orang lain, melayani masyarakat dan melakukan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat (Robial et al., 2023). Pegawai sektor publik menempatkan prestasi dan kinerja pekerjaan yang berguna bagi masyarakat sebagai karakteristik pekerjaan yang lebih penting daripada sektor pribadi karyawan (Nurlita, 2018).

Pelayanan jasa, khususnya pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik kepada masyarakat secara umum. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Supriyanto, 2024). Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kesehatan, meliputi pengobatan dan pemulihan kesehatan. Pegawai di rumah sakit terdiri dari tenaga medis dan non medis, yang semuanya memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Sakawati et al., 2021). Untuk itu, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang cukup dari segi kuantitas dan berkualitas serta memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Agustia, 2024).

Beberapa literatur melaporkan perilaku organisasi kewarganegaraan dapat diadopsi sebagai variabel indeks dari kinerja sektor publik. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara PSM, Job Satisfaction dan OCB (Chasanah & Desiana, 2018). Penelitian lain juga menunjukkan hasil yang sama yaitu PSM berpengaruh terhadap OCB (Ahmad & Syaebani, 2024). Potensi pegawai yang berkeinginan untuk melayani masyarakat harus diidentifikasi dan dilengkapi dengan keduanya yaitu insentif yang tepat dan konteks kelembagaan yang dapat meningkatkan motivasi mereka untuk melayani orang lain.

Suatu organisasi akan berhasil jika para pegawainya tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja, tetapi juga bersedia melaksanakan tugas tambahan, seperti mau bekerja sama,

membantu, memberi nasehat, berpartisipasi aktif, memberikan pelayanan tambahan kepada pengguna jasa dan keinginannya. untuk menggunakannya. waktu kerja mereka secara efisien. Oleh karena itu, ada gambaran formal mengenai perilaku yang akan dilakukan (in-role), dan apa yang tidak dijelaskan secara formal oleh karyawan (out-of-role).. Hal ini bisa dikenal dengan sebutan OCB yaitu perilaku-perilaku pegawai yang diluar tugas (Adib et al., 2019). OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi (Fathiyah & Pasla, 2021) .

Fenomena di masyarakat pada umumnya menganggap bahwa rumah sakit swasta lebih baik daripada rumah sakit pemerintah dari segi fasilitas yang lengkap, lingkungan yang bersih, pelayanan yang ramah, dll. Oleh karena itu rumah sakit pemerintah memerlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dari yang selama ini diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat (Ferdinandus et al., 2024). Tanpa adanya pengarah dan perubahan yang efisien dan efektif dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat akan statis. Sangat penting sebuah Rumah Sakit harus mengembangkan suasana kerja yang kondusif, terutama untuk mendukung hubungan erat antara atasan dan bawahan atau pegawai dengan klien, karena hubungan tersebut dapat memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik (Santika & Antari, 2020). Pentingnya dalam menciptakan dan mempertahankan kinerja pegawai pada tingkat optimal dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan (Fauzi, 2020).

Penelitian ini akan membahas model pengaruh PSM terhadap kinerja pegawai dengan OCB dalam konteks Rumah Sakit. Meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menjadi prioritas pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat, karena umumnya diketahui bahwa kualitas layanan rumah sakit pemerintah relatif masih rendah dibanding rumah sakit swasta. Karena itu, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, pegawai harus mempertimbangkan kembali fungsi dasarnya. Pendekatan pemecahan masalah dalam penelitian ini melihat pengaruh PSM terhadap kinerja pegawai di rumah sakit dengan pertimbangan OCB. Dengan beberapa pendekatan yang akan dilakukan studi literatur yang komprehensif tentang konsep PSM, OCB, dan faktor yang terkait dengan kinerja pegawai rumah sakit, dengan konseptual yang jelas bagaimana PSM berhubungan dengan kinerja pegawai dengan OCB sebagai mediator. Pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana PSM memengaruhi kinerja pegawai rumah sakit. Hal ini akan memberikan landasan bagi pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi rumah sakit pemerintah.

Kinerja bukan merupakan hal sederhana, melainkan kompleks dan memiliki banyak dimensi. Rendahnya kinerja pegawai diindikasikan salah satunya faktor motivasi yang lemah dalam melakukan pelayanan public dan perilaku OCB tidak dipraktikkan. Penelitian Anggi yang dilakukan pada pegawai Dukcapil menyebutkan bahwa PSM sangat berpengaruh terhadap perilaku OCB (Fresti, 2022). Menurut Erlita bahwa motivasi dalam pelayanan public memiliki dampak positif pada perilaku OCB individu, kelompok, dan organisasi (Sari, 2022). Hal serupa yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya bahwa dalam manajemen sumber daya manusia bidang kesehatan OCB sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Charli & Sopali, 2023).

Penelitian sebelumnya telah mengkonfirmasi hubungan antara PSM dan kinerja pegawai, masih ada kebutuhan untuk mengkaji khususnya dalam konteks rumah sakit, di mana PSM dan

OCB dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kebaruan dalam penelitian ini fokus pada manajemen sumber daya sektor kesehatan yang ada di rumah sakit, dan pada penelitian sebelumnya belum ada, serta dalam penelitian juga mengkaji peran OCB sebagai mediator hubungan PSM dan kinerja pegawai. Diharapkan dengan pemahaman yang mendalam tentang PSM dan OCB dapat membantu rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Tinjauan Pustaka

Public Service Motivation (PSM)

Public Service Motivation (PSM) atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Motivasi Pelayanan Publik digambarkan sebagai “suatu motivasi yang mendorong seseorang untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam melaksanakan pekerjaannya di sektor publik”. Pelayanan, khususnya pelayanan kesehatan, merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada umumnya. Rumah Sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat (Windarti et al., 2023). *Public Service Motivation (PSM)* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu pegawai sektor publik. Teori ini diperkenalkan oleh Perry dan Wise (1990) dalam (Hamid, 2021). Keduanya mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan individu untuk merespon motivasi unik yang umum ditemukan di lembaga publik, mengacu pada kebutuhan psikologis. Selain itu, Perry dan Wise (1990) dalam (Arma & Shariati, 2015) menunjukkan bahwa dibandingkan dengan pegawai sektor swasta, pegawai yang bekerja di sektor publik lebih fokus pada nilai intrinsik penghargaan dan manfaat kerja ketika melayani masyarakat dan kepentingan umum. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Crewson (1997) dalam (Hamid, 2021), bahwa PSM adalah orientasi pelayanan terhadap individu, dikurangi orientasi ekonomi yang bertujuan untuk bermanfaat bagi masyarakat, membantu sesama, dan semangat untuk menang. pencapaian internal atau berorientasi layanan (*service orientasi*). Dalam penelitiannya Perry (1990) dalam (Widyananda et al. , 2014), mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik, yaitu: Rasional (rasionalitas alamiah, atau motif yang secara umum diartikan sebagai satuan altruisme atau sikap yang mengutamakan kepentingan orang lain). Berlandaskan norma (keinginan mengabdikan pada kepentingan umum merupakan nilai integral yang melahirkan PSM).

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah kontribusi tidak terikat non tugas yang disumbangkan oleh individu anggota organisasi untuk kelangsungan hidup dan efektivitas organisasi (Nuhrintama, 2024). Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggotaanggotanya yang bertindak sebagai “good citizens” (Suhery & Sutiye, 2018). Pegawai dengan OCB yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan keberhasilannya dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja tetapi juga untuk kepentingan organisasinya (Sarief, 2018).

Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan merupakan hasil dari proses kerja seseorang, dinilai dari segi kualitas maupun secara kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Sihombing & Batoebara, 2019). Mathis L dalam (Sofiati, 2021) menyatakan bahwa kinerja (performance) merupakan hasil kerja seseorang yang menunjukkan apa yang telah dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Menurut Sastrohardiwiryo, kinerja merupakan hasil karya personil baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Perawat merupakan salah satu jenis tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dan bekerja atas dasar asuhan keperawatan di rumah sakit, inilah perbedaan antara perawat dengan tenaga kesehatan lainnya di rumah sakit (Bela, 2017).

3. Metode Penelitian

Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini ada 3 jenis variabel yang digunakan yaitu variabel Independen *Public Service Motivation (PSM)*, variabel dependen kinerja pegawai, dan variabel intervening *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang secara teoritis mempengaruhi antara variabel independen dan dependen.

Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, data primer yang dikumpulkan dari penyebaran pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan identitas responden, serta persepsi responden mengenai *Public Service Motivation (PSM)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan kinerja pegawai rumah sakit.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai rumah sakit (medis dan non medis) yang kinerjanya berhubungan langsung dengan pelayanan publik dengan jumlah 139 orang. Dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi, dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan dalam mengukur setiap jawaban pada kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan empat tingkatan, dengan menghilangkan jawaban tengah (netral). Skala likert tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Sangat setuju = 4
- b. Setuju = 3
- c. Tidak setuju = 2
- d. Sangat tidak setuju = 1

Teknik Analisa Data

Analisis data statistik dilakukan secara bertahap, yaitu pertama uji kelayakan data (uji validitas dan reliabilitas), selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, selanjutnya dilakukan uji hipotesis secara parsial dan simultan dan analisis jalur.

4. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 139 orang yang merupakan pegawai rumah sakit. Adapun karakteristik dari responden ini berdasarkan jenis kelamin, dimana responden laki – laki lebih banyak dari responden perempuan. Sedangkan usia responden yang berkisar antara <30 tahun hingga >40 tahun. Tingkat pendidikan responden yaitu SMA sampai dengan S2/S3. Sedangkan lama bekerja yang dilakukan pegawai rumah sakit berkisar <1 tahun sampai dengan >10 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase %
Jenis kelamin		
Laki – laki	74	53,2%
perempuan	65	46,8%
Usia		
< 30 tahun	16	11,5%
31 - 35 tahun	30	21,6%
36 - 40 tahun	16	11,5%
>40 tahun	77	55,4%
Tingkat pendidikan		
SMA	25	18,0%
Diploma (D1/D2/D3)	12	8,6%
S1	83	59,7%
S2/S3	19	13,7%
Lama bekerja		
<1 tahun	3	2,2%
1 – 5 tahun	16	11,5%
6 – 10 tahun	43	30,9%
>10 tahun	77	55,4%
Sum	139	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Uji Kelayakan Data

Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan yaitu dengan menguji seluruh instrumen variabel *public service motivation*, *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja pegawai. Adapun pernyataan valid atau tidaknya suatu instrumen yaitu dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{kritis} 0,3. Hasil yang didapatkan adalah seluruh instrumen dinyatakan valid. Dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Butir Pertanyaan	R_{xy}	R_{tabel}	Keterangan
Public Service Motivation (X_1)			
1	0,722	0,159	Valid
2	0,612	0,159	Valid
3	0,667	0,159	Valid
4	0,692	0,159	Valid
5	0,762	0,159	Valid
6	0,795	0,159	Valid
7	0,485	0,159	Valid
8	0,363	0,159	Valid

Organizational Citizenship Behavior (Z ₁)			
1	0,471	0,159	Valid
2	0,483	0,159	Valid
3	0,799	0,159	Valid
4	0,473	0,159	Valid
5	0,634	0,159	Valid
6	0,589	0,159	Valid
7	0,452	0,159	Valid
Kinerja Pegawai (Y)			
1	0,611	0,159	Valid
2	0,637	0,159	Valid
3	0,662	0,159	Valid
4	0,521	0,159	Valid
5	0,653	0,159	Valid
6	0,592	0,159	Valid
7	0,637	0,159	Valid
8	0,467	0,159	Valid
9	0,674	0,159	Valid
10	0,687	0,159	Valid
11	0,672	0,159	Valid
12	0,577	0,159	Valid

Sumber : Data Primer, 2024

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula alpha cronbach, dinyatakan reliabel apabila nilai alpha cronbach nya di atas 0,60. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini seluruh variabel dinyatakan reliabel (>0,60). Dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	0,837	≥ 0,60	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z₁)</i>	0,847	≥ 0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,895	≥ 0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2024

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel independen ini tidak ortogonal (Purnawijaya, 2019). Salah satu asumsi regresi linier klasik adalah tidak adanya multikolinearitas sempurna (no perfect multikolinearitas). Suatu model regresi dikatakan terkena multikolinearitas apabila terjadi *Public Service Motivation* linier yang perfect atau exact di antara beberapa atau semua variabel bebas. Akibatnya akan sulit untuk melihat pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel tak bebas (Puspita, 2017). Pendeteksian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode VIF. Dapat dilihat dari tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	1,000	10	Tidak ada multikolinearitas
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	1,000	10	Tidak ada multikolinearitas
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	2,456	10	Tidak ada multikolinearitas
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z₁)</i>	2,278	10	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : Data Primer, 2024

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ningsih & Dukalang, 2019). Dalam penelitian ini analisis uji heteroskedastisitas menggunakan uji gelsjer, dimana tidak jadi heteroskedastisitas apabila taraf signifikansi > 0,05 (Andriani, 2017). Hasil uji heteroskedastisitas dengan *Glejser* dalam tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas dengan *Glejser*

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	0,444	0,05	Homoskedastisitas
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	0,156	0,05	Homoskedastisitas
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	0,321	0,05	Homoskedastisitas
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z₁)</i>	0,071	0,05	Homoskedastisitas

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil Analisis Regresi Linier

Analisis Regresi linier model jalur I

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Model Jalur. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Public Service Motivation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Tabel 6 hasil Regresi Linier Model Jalur dengan metode OLS (Ordinary Least Square):

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Model Jalur Metode OLS

Variabel	Koefisien Beta	t _{hitung}	Probabilitas
Konstanta	0,831	2,690	0,002
<i>Public Service Motivation (X)</i>	0,615	10,084	0,000
R ²	: 0,442		
Adjusted R ²	: 0,402		
F-statistik	: 100,985, Sig. = 0,000		
N	: 139		

Variabel Dependen (Z₁) : *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber : Data Primer, 2024

Analisis Regresi linier model jalur II

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Model Jalur. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh *Public Service Motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior*, terhadap Kinerja Pegawai. Tabel 7 hasil Regresi Linier Model Jalur dengan metode OLS (Ordinary Least Square):

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Model Jalur Metode OLS

Variabel	Koefisien Beta	t _{hitung}	Probabilitas
Konstanta	0,680	3,137	0,004
<i>Public Service Motivation (X₁)</i>	0,408	4,831	0,000
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z₁)</i>	0,321	3,363	0,001
R ²	: 0,673		
Adjusted R ²	: 0,692		
F-statistik	: 78,884, Sig. = 0,000		
N	: 139		
Variabel Dependen (Y) : Kinerja Pegawai			

Sumber : Data Primer, 2024

Pembahasan

Pengaruh *Public Service Motivation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai rumah sakit.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel PSM memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap OCB. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa PSM memiliki hubungan yang positif terhadap OCB. PSM sebagai motivasi kerja akan berdampak pada OCB pegawai di tempat kerja yang dapat diwujudkan dalam bentuk perilaku altruisme, loyalitas terhadap organisasi, atau kesetiaan dan pengabdian terhadap bangsa dan negara .

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu dengan responden yang sama, yaitu pegawai rumah sakit, menyatakan bahwa PSM berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Melalui kepuasan kerja. Pada dimensi altruisme perilaku warga organisasi berarti bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka akan memiliki keinginan yang meningkat untuk membantu rekan kerja dengan masalah dalam pekerjaan mereka. dimensi kepatuhan menunjukkan bahwa karyawan yang lebih puas dalam pekerjaan mereka, semakin besar tingkat peran ekstra yang akan mereka mainkan dalam pekerjaan mereka di luar kinerja minimum yang diharapkan (Nurlita, 2018).

PSM dan OCB yang ada pada diri pegawai pemerintah rumah sakit yang masih terbilang tinggi, terlihat dari rata-rata nilai yang diberikan oleh pegawai terhadap pertanyaan mengenai PSM dan OCB. Seseorang dengan OCB yang tinggi akan memiliki rasa seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif (Nurlita, 2018).

Pengaruh *Public Service Motivation* terhadap Kinerja Pegawai rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel PSM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai rumah sakit memiliki PSM terhadap kinerja yang cukup tinggi, hal ini terlihat dari respon pegawai terhadap pertanyaan yang diberikan berkaitan dengan PSM, mereka memberikan nilai yang cukup tinggi pada setiap pertanyaannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa PSM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh sektor publik amat ditentukan oleh aparatur negara sebagai pihak pemberi layanan. Terdapat motivasi intrinsik yang ditemukan pada pegawai yang bekerja disektor public.

Dimana, para pegawai tersebut lebih mementingkan memberikan pelayanan publik dibandingkan harapan atas imbalan ekonomis (Nurlita, 2018).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa PSM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepribadian PSM yang dimiliki oleh pegawai termasuk cukup tinggi. Berdasarkan analisis, rata-rata pegawai mengisi pernyataan dalam kuesioner sebesar 3,71 dalam skala 4, hal tersebut menunjukkan bahwa PSM pada pegawai rumah sakit Cukup tinggi (Setiawati, 2020).

Motivasi pelayanan publik yang positif tentu saja akan melahirkan pekerja atau pegawai yang kompeten dan berdedikasi tinggi terhadap tugas dan kewajibannya, serta dapat meningkatkan prestasi kerja (Hamid, 2021).

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai rumah sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja (Baihaqi & Saifudin, 2021).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa OCB memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan. OCB mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kinerja. Hal tersebut dapat dilakukan melalui seminar ataupun pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan OCB (Novelia et al., 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel OCB memiliki kontribusi terhadap kinerja karyawan. Apabila OCB pada diri karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat (Hikmah & Lukito, 2021).

Seseorang yang memiliki OCB tinggi akan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi untuk perusahaan. Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Terdapat Pengaruh Lebih Besar secara Langsung *Public Service Motivation* terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai rumah sakit.

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur, diketahui bahwa lebih besar pengaruh secara langsung variabel PSM terhadap kinerja pegawai melalui OCB. Artinya variabel ketidak efektif untuk menjadi variabel intervening hubungan antara PSM terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa diperoleh koefisien regresi *Public Service Motivation* langsung sebesar 0,400 koefisien regresi pengaruh tidak langsungnya yaitu $0,651 \times 0,163 = 0,106$. Oleh karena koefisien tidak langsung lebih kecil dari koefisien langsung, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang sebenarnya adalah langsung dengan kata lain *Public Service Motivation* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai tidak melalui *Organizational Citizenship Behavior*.

Karyawan potensial yang ingin melayani publik harus diidentifikasi dan disediakan dengan baik insentif yang tepat dan konteks kelembagaan yang dapat meningkatkan motivasi mereka untuk melayani orang lain. Dengan demikian, perekrutan karyawan berdasarkan motif mereka untuk melayani publik sangat diperlukan (Sawir, 2020).

Dalam penelitian sebelumnya Tingkat OCB yang ada di organisasi tidak lebih besar jika dibandingkan dengan motivasi pelayanan publik. Dikaitkan dengan aspek gender, terdapat

perbedaan pengaruh aspek motivasional terhadap kinerja organisasional. Dipahami karena jumlah pegawai rumah sakit yang cukup besar serta ada pembagian tugas yang jelas diantara mereka, sehingga masing-masing pegawai hanya akan melakukan pekerjaan yang berada dalam tugas pokok dan fungsinya. Kondisi ini menimbulkan rendahnya tingkat OCB yang dimiliki oleh pegawai rumah sakit (Astuti et al., 2024).

5. Kesimpulan

Public Service Motivation secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, kepuasan, dan kinerja pegawai rumah sakit. Dan *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai rumah sakit. Menjelaskan bagaimana *Public Service Motivation* (PSM) dapat memengaruhi kinerja pegawai melalui peran mediasi dari OCB. Ini memperkaya pemahaman tentang mekanisme hubungan antara motivasi intrinsik, perilaku sukarela, dan hasil kinerja. Dengan menekankan pentingnya PSM dan OCB, rumah sakit dapat merancang strategi yang mendorong motivasi intrinsik dan perilaku prososial untuk meningkatkan kinerja individu maupun tim. Pegawai yang termotivasi oleh nilai-nilai pelayanan publik dan menunjukkan perilaku OCB akan memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Referensi

- Adib, A., Sari, E. Y. D., & Situmorang, N. Z. (2019). Perceived Organizational Support Sebagai Faktor Perilaku Organizational Citizenship Behavior Pada Guru. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan*, 310–315.
- Agustia, A. M. (2024). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Hati Tangerang. *Jurnal Asik: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan*, 2(1), 65–74.
- Ahmad, R., & Syaebani, M. I. (2024). Peran Servant Leadership, Public Service Motivation & Affective Commitment Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Di Organisasi Publik. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(2).
- Andriani, S. (2017). Uji Park Dan Uji Breusch Pagan Godfrey Dalam Pendeteksian Heteroskedastisitas Pada Analisis Regresi. *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika*, 8(1), 63–72.
- Astuti, N., Saputra, A., & Setyawati, F. (2024). Hubungan Sikap Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pengisian Fall Risk Assessment Di Rs Kalimantan Selatan: The Relationship Between Attitudes And Nurse Compliance In Filling Fall Risk Assessment At The South Kalimantan Hospital. *Media Keperawatan: Politeknik Kesehatan Makassar*, 15(1), 5–9.
- Baihaqi, I., & Saifudin, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ocb Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 10–22.
- Bela, S. (2017). *Hubungan Kompensasi Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap*.
- Charti, C. O., & Sopali, M. F. (2023). Determinasi Kinerja Karyawan Dan Organizational Citizenship Behavior: Analisis Motivasi Kerja Dan Kepemimpinan (Studi Kasus Pada Karyawan Swasta Di Kota Padang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 4(2), 250–259.
- Chasanah, A. Z. U., & Desiana, P. M. (2018). Peran Mediasi Job Satisfaction Terhadap Public Service Motivation (Psm) Dan Organizational Citizenship Behaviour (Ocb). *Jrb-Jurnal Riset Bisnis*, 1(2), 130–138.
- Fathiyah, F., & Pasla, B. N. (2021). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (Ocb) In Jambi Province Government Employees. *Jurnal Prajaiswara*, 2(2), 127–136.
- Fauzi, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Dan Pengembangan Karir Pada Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Satya Mandiri Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 33–53.

- Ferdinandus, A. O., Soselisa, P. S., & Pattimukay, H. V. R. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Khusus Daerah (Rskd) Provinsi Maluku. *Jurnal Darma Agung*, 32(3), 224–237.
- Ferianti, C. (2023). *Public Service Motivation Di Indonesia: Kajian Meta-Analisis*. Skripsi.
- Fresti, A. E. (2022). Pengaruh Public Service Motivation, Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun). *Simba: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 4.
- Hamid, N. (2021). Pengaruh Public Service Motivation Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Muhammadiyah Riau Accounting And Business Journal*, 2(2), 170–181.
- Haris, R. A. (2018). *Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik*. *Public Corner*, 34–51.
- Hikmah, M., & Lukito, H. (2021). Peran Worklife Balance Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 64–74.
- Kasidi, D., & Sudarjo, S. (2023). Motivasi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sampang. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 794–803.
- Negara, A. K., & Febrianti, R. W. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. *Dynamic Management Journal*, 3(2).
- Negara, A. K., Febrianto, H. G., & Fitriana, A. I. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (Sinamu)*, 1.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal Of Mathematics*, 1(1), 43–53.
- Novelia, M., Swasto, B., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Komitmen Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol*, 38.
- Nuhrintama, A. P. (2024). Analisis Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dokter RSUD Di Kota Makassar: Analysis Of The Influence Of Public Service Motivation On Organizational Citizenship Behavior Of Regional Hospital Doctors In Makassar City. *Journal Of Aafiyah Health Research (Jahr)*, 5(1), 263–272.
- Nurlita, D. E. (2018a). *Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Pemerintah*.
- Nurlita, D. E. (2018b). *Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Pemerintah*.
- Nurlita, D. E. (2018c). *Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Pemerintah*.
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 Di Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Puspita, L. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sistem Pengawasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Kinerja Tenaga Kependidikan Di Universitas Widya Dharma Klaten*.
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 5(1), 4293–4302.
- Sakawati, H., Agustina, N., & Sulmiah, S. (2021). The Influence Of Service Quality On Inpatients Satisfaction: Study At Bahagia Hospitals, Makassar City. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(1), 21–28.

- Santika, I. P., & Antari, N. L. S. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 15(1).
- Sari, E. Y. D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Melalui Mediator Kepuasan Kerja. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 27(2), 197–222.
- Sarie, A. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kepribadian Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Pt Bess Finance Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(8), 178–185.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Setiawati, T. (2020). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Budaya Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia*.
- Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaandi Cv Multi Baja Medan. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 6, 1–16.
- Sofiati, E. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46.
- Suhery, S., & Sutiyem, S. (2018). Pengaruh Komitmen, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 7(2), 80–90.
- Supriyanto, S. (2024). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit Andi.
- Windarti, S., Ekawaty, D., & Al-Afiana, F. (2023). The Influence Of Public Service Motivation On The Performance Of Nurses At The Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency. *Miracle Journal Of Public Health*, 6(1), 22–34.