

Pengaruh *Public Service Motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

The Influence Of Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior on The Performance of Employees at PT PLN (Persero) Area Jember

Sri Puji Rahayu, Purnamie Titisari, Sunardi
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: sprahayu21@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *public service motivation* terhadap kinerja karyawan. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Pengaruh *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory reseaech* dengan PT PLN (Persero) Area Jember sebagai objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 50 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang (keseluruhan populasi). Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan cara wawancara, penyebaran kuisioner sebanyak 50 responden, dan studi pustaka. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *public service motivation* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pada PT PLN (Persero) Area Jember. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Dan, *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Kata Kunci: sumber daya manusia, *public service motivation*, *organizational citizenship behavior*, kinerja karyawan

Abstract

The purpose of the research was to determine and analyze influence public service motivation on the employees performance. The influence organizational citizenship behavior on the employees performance. The influence public service motivation and organizational citizenship behavior on the employees performance at PT PLN (Persero) Area Jember. Explanatory research method was used in this research. The object of the research was PT PLN (Persero) Area Jember. The Data used in this research is primary data ang secondary data. The population in this research were employees of PT PLN (Persero) Area Jember, amount to 50 people (2014). The sample used in this research are 50 people (the total population). The method of data collection is interviews, questionnaires a total of 50 respondents, and literature Data analysis method in this research using multiple regression analysis method. The result of this research showed that public service motivation appraisal significantly influence on the performance at PT PLN (Persero) Area Jember. Organizational citizenship Behavior appraisal significantly influence on the performance at PT PLN (Persero) Area Jember. Also, public service motivation and organizational Citizenship Behavior appraisal significantly influence on the performance at PT PLN (Persero) Area Jember.

Keywords: human resource, *public service motivation*, *organizational citizenship behavior* , the performance of employees.

Pendahuluan

Perkembangan zaman dan globalisasi identik dengan adanya perubahan di berbagai bidang. Perubahan-perubahan tersebut, menuntut organisasi untuk responsif dan mempunyai daya kemampuan adaptasi akan perubahan yang terjadi. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan organisasi dalam usaha mengatasi dan mengembangkan organisasi akibat perubahan-perubahan yang terjadi adalah pemilihan yang tepat akan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan semua komponen manusia yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Dengan sumber daya yang tepat dan berkualitas akan berbanding lurus dengan tingkat kinerja suatu organisasi. Kinerja sendiri dapat diartikan sebagai suatu pencapaian hasil tugas tertentu dalam kurun waktu tertentu. Namun dalam realita yang ada dilapangan, tidak mudah untuk meningkatkan kinerja karyawan. Meskipun dengan peningkatan kinerja akan berdampak positif dalam tujuan perusahaan.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan pemilihan sumber daya yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan suatu perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi (Organ, 1997). Organ juga menyatakan apabila para anggotanya memiliki OCB yang baik, dampaknya terhadap organisasi tersebut akan terasa secara signifikan.

Fenomena akan OCB ini mulai diperhatikan oleh individu maupun organisasi. Karena, individu dengan perilaku OCB akan meningkatkan daya kinerja dan efektivitas yang lebih tinggi. Dimana, individu tersebut melakukan pekerjaan karena sebagai pilihan dan inisiatif pribadi tanpa terkait dengan *reward* yang akan diterima. Dalam penelitian Borman dan Motowidlo (1993) menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja, karena perilaku ini merupakan "pelumas" dari mesin organisasi. Sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Selain OCB, menurut Xiaohua (2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *Public Service Motivation* (PSM). Dimana citra atau *image* perusahaan secara langsung dipengaruhi oleh kinerja karyawan perusahaan tersebut. Dan dengan memberikan motivasi terutama motivasi pelayanan publik adalah langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan performa perusahaan. Motivasi layanan publik atau *public service motivation* (PSM) merupakan suatu kecenderungan seseorang untuk ikut bertanggung jawab terhadap motif yang tertanam secara mendalam dan secara unik pada institusi publik (Perry dan Wise, 1990). Sehingga, karyawan dengan motivasi melayani publik yang tinggi cenderung akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi pula, dan pada akhirnya berkinerja tinggi. Selain itu, karyawan dengan motivasi melayani publik yang tinggi, juga diharapkan memiliki komitmen kepada organisasi yang tinggi, cenderung akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan pada akhirnya berkinerja tinggi. Sehingga, organisasi perlu mengelola dan mengembangkan PSM di dalam organisasi tersebut. Sehingga, *Public Service Motivation* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan. Dan, *Public Service Motivation* (X1) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Salah satu organisasi pemerintah di daerah Jember yang memberikan pelayanan pada sektor publik adalah PT PLN (Persero) Area Jember. PT PLN (Persero) Area Jember merupakan satu-satunya penyedia layanan listrik di Jember. Hal ini mengakibatkan, peningkatan kebutuhan listrik masyarakat karena peningkatan kualitas hidup dan perkembangan industri di daerah Jember berbanding lurus dengan keinginan masyarakat akan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan PT PLN (Persero) Area Jember. Salah satu strategi yang diterapkan PT PLN (Persero) Area Jember dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia PT PLN (Persero) Area Jember adalah dengan

memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, sebagai diketahui bahwa PT PLN (Persero) Area Jember merupakan instansi publik pemerintah (BUMN). Dengan sumber daya manusia yang memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi akan berpengaruh pada kinerja dan pelayanan berkualitas. Maka dari itu, berdasarkan pada faktor-faktor yang telah disebutkan, penelitian ini diberi judul "Pengaruh *Public Service Motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area Jember"

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *public service motivation* terhadap kinerja karyawan. Pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Pengaruh *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang merupakan penelitian yang menjelaskan antara variabel *Public Service Motivation*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2014 di PT. PLN (Persero) Area Jember

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 50 orang. Menurut Arikunto (2006:131) ^[5] apabila subyek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua sedangkan jika subyek penelitian melebihi 100 maka dapat diambil 15% sampai 30% dari populasi yang ada. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada kantor PT. PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 50 orang.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data. Data primer, meliputi wawancara dan penyebaran kuisioner yang terkait dengan *public service motivation*, *organizational citizenship behavior* dan juga kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Jember. Data sekunder, yang meliputi data-data karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diteliti dan dianalisis dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu:

- Variabel *dependent* (Y), merupakan variabel terikat yang tergantung pada variabel lain, dalam penelitian ini, variabel *dependent* adalah Kinerja karyawan (Y)
- Variabel *independent* (X), adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel

dependent. *Public Service Motivation*(X1) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X2) adalah variabel *independent* dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Dalam pengujian ini, uji validitas menggunakan metode *pearson product moment*. Hasil dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi Pearson Product Moment	Sig	Keterangan
<i>Public service motivation</i>	X1.2	0,64	0,000	Valid
	X1.3	0,76	0,000	Valid
	X1.4	0,73	0,000	Valid
<i>Organizational citizenship behavior</i>	X2.1	0,78	0,000	Valid
	X2.2	0,55	0,000	Valid
	X2.3	0,53	0,000	Valid
	X2.4	0,8	0,000	Valid
Kinerja karyawan	Y2	0,75	0,001	Valid
	Y3	0,7	0,003	Valid
	Y4	0,68	0,000	Valid

Dari hasil uji instrumen diatas, menunjukkan bahwa seluruh komponen instrumen kuisioner dalam penelitian adalah valid. Hal tersebut diketahui dari hasil nilai koefisien korelasi *product moment* >0,30 dan p<0,05.

Uji Reliabel

Uji reabilitas data menggunakan metode *alpha cronbach*. Metode yang digunakan adalah *alpha cronbach*, dimana suatu penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Nugroho, 2005)^[5]. Hasil uji reabilitas dari tiap variabel dapat dilihat dari tabel 2 sebagai berikut:

Tabel Uji Reliabel

Variabel	Alpha	Keterangan
<i>Pengaruh Public Service Motivation</i>	0,64	Reliabel (Nilai koefisien > 0.60)
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,61	

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa nilai dari variabel *public service motivation* adalah sebesar 0,64, variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,61 dan hasil tersebut lebih besar dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* bersifat reliabel.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada analisis ini hubungan terjadi antara variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dan arah hubungannya. model analisis data yang digunakan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember menggunakan regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*). Sesuai hasil analisis regresi dengan menggunakan SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada table 3 berikut ini:

Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Stand coefficient	T	hitung Sig	Ket
(Constant)	12,22			
PSM	0,33	2,49	0,01	Signifikan
OCB	0,38	2,48	0,01	Signifikan

Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah:

$$Y = 12,222 + 0,330X_1 + 0,382X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 12,222 mempunyai arti bahwa apabila variabel independen (*public service motivation* dan *organizational citizenship behavior*) adalah konstan, maka akan menimbulkan pengaruh pada kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember sebesar 12,222.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel *public service motivation* adalah sebesar 0,330, dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 0,330 pada *public service motivation*, maka mengakibatkan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember, dengan syarat bahwa variabel bebas (*organizational citizenship behavior*) merupakan konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0,382, maka dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 0,382 pada *organizational citizenship behavior* mengakibatkan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember, dengan syarat bahwa variabel bebas (*public service motivation*) merupakan konstan.

Pembahasan

Berdasarkan perhitungan uji hipotesis, variabel *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* menunjukkan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Hal ini dibuktikan dengan adanya data dan hasil dari responden yaitu karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Hasil penelitian tersebut, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pengaruh *Public Service Motivation* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil responden pada jawaban kuisioner, menunjukkan secara keseluruhan bahwa persepsi responden untuk pengaruh variabel *public service motivation* pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah setuju. Variabel *public service motivation* terdiri atas empat indikator yaitu, ketertarikan dalam pengambilan kebijakan publik, komitmen kepada kepentingan publik dan tugas kewargaan, perasaan belas kasih dan pengorbanan pribadi. Hal ini berarti bahwa *public service motivation* berjalan dengan baik sehingga dapat berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan perhitungan uji t, variabel *public service motivation* mempunyai nilai signifikansi 0,05 yang berarti apabila angka signifikan dibawah atau sama dengan 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga apabila semakin tinggi nilai variabel *public service motivation* semakin tinggi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Pada perhitungan uji t menunjukkan bahwa variabel *public service motivation* adalah 2,490, sedangkan untuk nilai t tabel adalah 1,67 karena $t > t_{table}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa variabel *public service motivation* secara parsial dan signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. pada PT PLN (Persero) Area Jember. Besarnya pengaruh positif secara parsial *public service motivation* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah sebesar 0,330 atau 33%.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kegiatan *public service motivation* mempunyai pengaruh positif yang berakibat pada peningkatan kinerja karyawan. Meskipun dalam penelitian variabel *public service motivation* hanya menunjukkan pengaruh sebesar 33%, namun apabila kegiatan *public service motivation* didukung dan sudah mulai tertanam dari pribadi karyawan, maka kegiatan *public service motivation* bukan lagi suatu kewajiban namun suatu kebutuhan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Komalasari *et.al* (2009) yang menghasilkan bahwa *public service motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana dalam mengupayakan peningkatan kinerja dipengaruhi aspek motivasi pribadi salah satunya adalah *public service motivation*.

2. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil responden pada jawaban kuisioner, menunjukkan secara keseluruhan bahwa persepsi responden untuk pengaruh variabel *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah setuju. Variabel *organizational citizenship behavior* terdiri atas empat indikator yaitu *altruims*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *civic virtue*. Hal ini berarti bahwa *organizational citizenship behavior* berjalan dengan baik sehingga dapat berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan perhitungan uji t, variabel *organizational citizenship behavior* mempunyai nilai signifikansi 0,05 yang berarti apabila angka signifikan dibawah atau sama dengan 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sehingga apabila semakin tinggi nilai variabel *organizational citizenship*

behavior semakin tinggi pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Pada perhitungan uji t menunjukkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* adalah 2,480, sedangkan untuk nilai t table adalah 1,67 karena $t > t_{table}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya bahwa variabel tabel *organizational citizenship behavior* secara parsial dan signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Besarnya pengaruh positif secara parsial *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah sebesar 0,382 atau 38,2%.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kegiatan *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif yang berakibat pada peningkatan kinerja karyawan. Dalam penelitian variabel *organizational citizenship behavior* menunjukkan pengaruh sebesar 38,2%, mempunyai pengaruh lebih besar dari variabel *public service motivation*. Seperti pada variabel *public service motivation*, apabila SDM memiliki rasa dan sikap *organizational citizenship behavior* yang baik, maka akan meningkatkan daya kinerja dan efektivitas yang lebih tinggi. Dimana, individu tersebut melakukan pekerjaan karena sebagai pilihan dan inisiatif pribadi tanpa terkait dengan reward yang akan diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Nufus (2011) yang menyatakan bahwa pentingnya karyawan untuk memiliki sikap extra role sehingga dapat meningkatkan kinerja yang dampaknya terhadap organisasi tersebut akan terasa secara signifikan.

3. Pengaruh *Public Service Motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan uji F *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* dengan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai F sebesar 1,205 dengan tingkat signifikansi 0,000. F hitung lebih besar dari F tabel (14,272 > 1,60) dan F sebesar 0,000 < F (0,05) berada pada daerah menolak H_o dan menerima H_a yang berarti bahwa variabel *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Besarnya pengaruh variabel independen secara simultan pada variabel dependen adalah sebesar 0,378 atau sebesar 37,8%. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kegiatan *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* mempunyai pengaruh positif pada peningkatan kinerja karyawan. Pada penelitian ini kegiatan dan pelaksanaan *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior*, meskipun hanya dapat mempengaruhi 37,8% namun, apabila SDM memiliki motivasi dalam pelayanan publik dan sikap *organizational citizenship behavior* yang baik, maka akan meningkatkan daya kinerja dan efektivitas yang lebih tinggi. Dimana dalam suatu organisasi salah satu faktor vital dalam kemajuan dan pencapaian tujuan organisasi adalah pemilihan SDM yang tepat dan keinginan diri sendiri untuk memaksimalkan kinerja. Selain itu,

istilah *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* dapat dikatakan baru bagi organisasi di Indonesia, sehingga dalam aplikasi pada organisasi kurang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pada kantor PT. PLN (Persero) Area Jember., maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *public service motivation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
2. Variabel *Organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember
3. Variabel *public service motivation* (X1) dan *organizational citizenship behavior* (X2) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang perlu disampaikan adalah :

- a. Pada penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan dan atau menambah beberapa item variabel di luar variabel *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior*, seperti gaya kepemimpinan, stres kerja, sistem kompensasi, budaya organisasi, dll.
- b. Pada penelitian selanjutnya, dalam pemilihan objek dapat dilakukan pada objek lainnya selain di PT PLN (Persero) Area Jember.
- c. Pada penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan metode analisis data selain regresi linier berganda atau dapat pula penambahan variabel *intervening*.
- d. Dari hasil penelitian tersebut, perusahaan diharapkan mempertahankan dan atau mengembangkan *public service motivation* dan *organizational citizenship behavior* karena telah terbukti dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT PLN (Persero) Area Jember yang telah bersedia membantu dalam hal pemberian data dan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Organ, D. W. (1997) . Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85-97.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993) . Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N Schmitt & W. C. Borman (Eds.) , *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98) . San Fransisco: Josey- Bass

Xiaohua, Li. 2008. *An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China*. *Journal Canadian Social Science*. Vol.4 No.2 Pg. 18-28.

Perry, James, L. and Lois Recascino Wise. 1990. "The Motivational Bases of Public Service". *Public Administration Review* 50 (May/June) : 367-373.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Hayatun Nufus. 2011. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Karyawan PT Putra Perrtiwi Karya Utama*. Skripsi. Jakarta. UII Syarif Hidayatullah Jakarta.