

ISSN: 3025-9495

PENGARUH JOB SATISFACTION DAN ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL KOTA TERNATE

Sitti Hadrinah Mugirah¹, Nurlaila², Ruslan A. Kamis³^{1,2,3} Program Studi Ekonomi Manajemen, Universitas Khairun Ternatee-mail: sittihadrinah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh job satisfaction dan organization citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Ternate. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 80 pegawai pada Dinas Sosial Kota Ternate. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari kuisioner yang telah diisi oleh responden penelitian, dan menggunakan alat bantu program SPSS 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Job satisfaction berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai; 2) Organization citizenship behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai; 3) Job satisfaction dan organization citizenship behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Job satisfaction, organization citizenship behavior, kinerja pegawai.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) on employee performance at the Ternate City Social Service. This study uses a quantitative approach. The sample consisted of 80 employees at the Ternate City Social Service. The data in this study are primary data obtained directly from questionnaires completed by the study respondents, using SPSS 23 software. The results of this study indicate that: 1) Job satisfaction has a significant effect on employee performance; 2) Organizational citizenship behavior (OCB) has a significant effect on employee performance; 3) Job satisfaction and organization citizenship behavior (OCB) have a significant effect on employee performance.

Keywords: Job satisfaction, organizational citizenship behavior, employee performance

Article history

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagirism checker no 886

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed

under a [creative](#)[commons](#)[attribution-](#)[noncommercial](#)[4.0 international license](#)

ISSN: 3025-9495

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu bagian yang paling penting di dalam suatu organisasi atau instansi, selain itu sumber daya manusia sangat dibutuhkan sebagai faktor penggerak terhadap komponen-komponen lainnya yang terdapat di dalam suatu instansi pemerintah, tanpa peran sumber daya manusia kegiatan organisasi atau instansi tidak dapat terlaksana secara terpadu dan serasi (Priyono dan Marnis, 2008). Dalam dunia kerja, setiap instansi pemerintah mempunyai aturan dan kebijakan yang berbeda untuk mengatur SDM yang ada. Hal tersebut memunculkan tantangan baru dan kesempatan bagi instansi pemerintah dan bisnis untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu instansi bukan hal yang mudah. Kinerja pegawai menunjukkan seberapa banyak pegawai memberi kontribusi kepada instansi pemerintah, yang diantaranya adalah kualitas output, kuantitas output. Pegawai merupakan aset instansi pemerintah yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh instansi pemerintah agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama organisasi adalah kepuasan kerja para pegawainya, karena pegawai yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Pegawai yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya, sehingga prestasi kerja dapat dicapai.

Busro (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perbandingan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan. Semakin besar hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin puas seseorang tersebut, dan sebaliknya. Semakin kecil hasil yang diperoleh dibandingkan dengan hasil yang diharapkan, maka semakin rendah pula kepuasan kerja seseorang tersebut. Setiap seseorang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, pada umumnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual karena setiap individu akan menguasai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan kemauan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Afandi, 2021). Kepuasan kerja merupakan perilaku pegawai terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, penghargaan yang diperoleh di tempat kerja, dan faktor fisik dan psikologis Sutrisno (2019). Oleh karena itu maka menciptakan keadaan yang bernilai positif dalam lingkungan kerja suatu perusahaan mutlak merupakan kewajiban dari setiap jajaran pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan.

Dalam menjalankan visi dan misi perusahaan, pegawai tidak hanya dituntut untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan job description yang diberikan namun juga diharapkan untuk memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan. Memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan tidak karena digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan bagi pegawai, namun

ISSN: 3025-9495

pegawai memiliki perasaan yang puas apabila melakukan hal tersebut. Bila seorang pegawai dalam melakukan segala sesuatu, tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan bagi dirinya, namun dikarenakan pegawai tersebut akan mempunyai perasaan puas jika dapat membantu atau mengerjakan sesuatu yang lebih dari sekedar perannya, maka kondisi tersebut bisa disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi atau juga disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Suzana (2017), *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. *organizational citizenship behavior* sangat penting dalam kelangsungan hidup instansi pemerintah, perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan kinerja pegawai maupun instansi pemerintah yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu instansi pemerintah. Orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (good citizen). Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di instansi pemerintah, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2018).

KAJIAN TEORI

Konsep Kinerja

Menurut Prawirosentono (2008:2), kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Terkhusus bagi lembaga publik, definisi kinerja yang demikian menjadi perhatian agar dapat menjalankan fungsi dan peran sesuai aturan dan menjadi teladan bagi lainnya.

Mangkunegara (2000) mengatakan indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja, mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.
2. Kuantitas kerja, diukur melalui penambahan fisik dan barang dari hasil sebelumnya.
3. Ketepatan waktu, diukur dari persepsi individu terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output
4. Dapat tidaknya diandalkan, mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian serta semangat yang tinggi.
5. Sikap kooperatif, sikap yang menunjukkan tentang kerja sama, gak menentang pihak yang lainnya

Konsep Job Satisfaction

Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima keorganisasian karena berkorelasi secara positif dengan kinerja pegawai

Menurut Robbins (2015) faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang pegawai, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri, keadaan dimana pegawai menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya.
2. Upah, suatu bentuk balas jasa atau penghargaan kepada pegawai atas hasil kerjanya.
3. Peluang promosi, perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya perpindahannya ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji atau upah, walaupun tidak selalu demikian.
4. Pengawasan proses, dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.
5. Rekan kerja, hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang satu mempengaruhi, mengubah dan memperbaiki perilaku individu yang lain atau sebaliknya

Konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Sarmawa et al, 2015)

Salah satu indikator yang paling sering digunakan untuk mengkonseptualisasi OCB adalah indikator yang dikembangkan oleh Organ (2006). Menurut Organ (2006), OCB dibangun dari lima indikator yang masing- masing bersifat unik, yaitu:

1. Altruism yaitu membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka.
2. Conscientiousness yaitu berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum, misalnya tidak absen di hari kerja.
3. Civic virtue adalah perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi.
4. Sportmanship adalah menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak menguntungkan tanpa mengeluh.
5. Courtesy yaitu perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal

METODE PENELITIAN

ISSN: 3025-9495

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Ternate Penelitian ini dilakukan sejak bulan Maret 2023 sampai dengan penelitian dinyatakan selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 80 pegawai yang ada di kantor Dinas Sosial Kota Ternate. Karena jumlah populasi di bawah 100 maka digunakan teknik sampling jenuh yang dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Selain itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah sumber data yang berasal dari pihak yang bersangkutan atau langsung diperoleh oleh responden. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang di publikasikan atau digunakan oleh pihak lain. Data sekunder adalah data yang di peroleh dari surat kabar, jurnal, majalah dan publikasi lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Koefisien r	Status	Cronbach	Ket
X1	X1.1	0,817	Valid	0,852	Reliabel
	X1.2	0,824			
	X1.3	0,767			
	X1.4	0,805			
	X1.5	0,770			
X2	X2.1	0,605	Valid	0,650	Reliabel
	X2.2	0,754			
	X2.3	0,563			
	X2.4	0,694			
	X2.5	0,513			
Y	Y.1	0,817	Valid	0,672	Reliabel
	Y.2	0,824			
	Y.3	0,767			
	Y.4	0,805			
	Y.5	0,770			

Sumber: Data primer, diolah 2024

Dari hasil pengujian instrumen penelitian di atas menunjukkan data penelitian dikatakan memenuhi syarat uji validitas dengan nilai $>0,3$ dan uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel dengan nilai $>0,6$ bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah valid dan reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.44082555
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.728
Asymp. Sig. (2-tailed)		.664

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer, diolah 2024

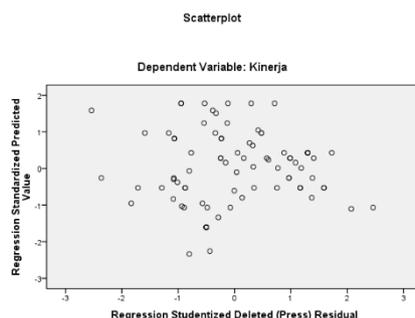
Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa uji normalitas dapat terlihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* untuk semua persamaan regresi diatas signifikan 0.05 seperti yang dipersyaratkan. Dari hasil ini dapat diketahui bahwa, residual data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal, atau dengan kata lain data dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
X1	0,942	1,061	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	0,942	1,061	

Sumber: Data primer, diolah 2024

Hasil perhitungan nilai *tolerance* terlihat bahwa semua variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* >0.01 dan juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, dari ketiga variabel independen yang diuji tidak ada nilai VIF yang lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada Multikolinieritas antara variabel independen dengan model regresi.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedatisitas

Sumber: Data primer, diolah 2024

Penelitian ini menggunakan gambar *Scatterplot*, dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas jika tidak ada pola tertentu dari grafik *scatterplot* dan titik yang menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas yang menampilkan gambar *scatterplot* dari keempat variabel yang mewakili pada gambar dari tiga hipotesis persamaan regresi. Dari gambar *scatterplot* tersebut dapat dilihat bahwa pada semua model memiliki titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini berarti bahwa model penelitian ini telah terbebas dari heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel dependen terhadap independent dengan pengolahan SPSS, maka didapat hasil regresi pada tabel berikut :

Tabel 4 Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Unstandardized Coefficients		t hitung	t tabel	Sig
	(B)	Std. Error			
Konstanta	12,616	5,757	5,949		0,005
X1	0,483	0,099	4,905	1,66	0,000
X2	0,343	0,110	3,122		0,002
f hitung	21,848				
f tabel	3,13				
Sig	0,000				
R Square	0,450				

Sumber: Data primer, diolah 2024

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 4.4 di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,616 + 0,483(X_1) + 0,343(X_2) + 5,757$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas maka:

1. Hasil statistik uji regresi di peroleh t hitung sebesar 4,905 atau > t tabel 1,66 dengan nilai signifikansi 0,000, oleh karena itu signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan

ISSN: 3025-9495

- koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,483 sehingga hipotesis yang menyatakan *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai “**terbukti**”. Maka dapat diartikan bahwa: H_a diterima dan H_0 ditolak, hal ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 4,905 atau $> t$ tabel 1,66. Selain itu nilai signifikan variabel *job satisfaction* (X_1) yang memperoleh 0,000 dimana nilai ini $< 0,05$.
2. Hasil statistik uji regresi di peroleh t hitung sebesar 2,597 atau $> t$ tabel 1,66 dengan nilai signifikansi 0,002, oleh karena itu signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,343 sehingga hipotesis yang menyatakan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai “**terbukti**”. Maka dapat diartikan bahwa: H_a diterima dan H_0 ditolak, hal ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,597 atau $> t$ tabel 1,66. Selain itu nilai signifikan variabel *organizational citizenship behavior* (X_2) yang memperoleh 0,002 dimana nilai ini $< 0,05$.
 3. Dari output regresi berganda, diketahui bahwa nilai F_{hitung} Sebesar 21,848 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Maka hipotesis keempat diterima, dapat dikatakan bahwa *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) secara bersama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,450 artinya bahwa 45% kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Ternate dipengaruhi oleh faktor *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Sedangkan sisanya 55% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai. .

Job Satisfaction mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana karyawan merasa apa yang karyawan berikan setimpal dengan apa yang karyawan terima yang merujuk pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap umum karyawan akan diperlihatkan dalam bentuk tanggung jawab, perhatian, serta pengembangan kinerjanya. Sutrisno (2019), *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan Kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya seseorang dengan tingkat kepuasan yang rendah (tidak puas) akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Yucel, 2012).

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat bahwa variabel *job satisfaction* memiliki jawaban tertinggi pada item pertanyaan X1.2 tentang “Saya menerima upah sesuai dengan harapan saya”. Hal ini berarti para pegawai Dinas Sosial Kota Ternate merasa puas bekerja karena upah yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Athar (2020) dan Hidayat *et al.*, (2020) yang menunjukkan hasil *job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kinerja

ISSN: 3025-9495

pegawai, hal ini berarti semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pegawai maka kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial semakin meningkat.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis yang pertama menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai.

Menurut Afandi (2018), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan instansinya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan atau inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi. Ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak diberi hukuman. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat bermanfaat bagi instansi seperti meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan stabilitas kinerja instansi, serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki jawaban tertinggi pada item pertanyaan X1.2 tentang "Saya bersedia membantu rekan kerja yang sedang sibuk (pekerjaannya *overload*)". Hal ini berarti para pegawai Dinas Sosial Kota Ternate mempunyai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi sehingga tujuan instansi dapat tercapai.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2018) dan penelitian Sedarmayanti & Satrio (2019) yang menunjukkan hasil *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti semakin tinggi OCB pegawai maka kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial semakin meningkat.

Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa *job satisfaction* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Ternate. Hasil ini menunjukkan kontribusi masing-masing variabel *job satisfaction* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Robbins (2015), Kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya imbalan yang mereka yakini harus diterima. kepuasan kerja menyebabkan adanya peningkatan atau penurunan kinerja karyawan sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif dibandingkan dengan pekerja yang tidak puas.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal

ISSN: 3025-9495

dan mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Nielsen, 2016). Instansi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat bahwa variabel kinerja pegawai memiliki jawaban tertinggi pada item pertanyaan Y.1 tentang “Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan instansi”. Hal ini berarti kinerja pegawai Dinas Sosial Kota Ternate sudah maksimal karena pegawai mampu mengerjakan pekerjaan sampai selesai sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan instansi.

Dari kajian empirik diatas dapat disimpulkan bahwa pada kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Kota Ternate ada beberapa faktor yang mempengaruhi, semua variabel mempunyai nilai tersendiri di benak pegawai sehingga mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arifudin dkk (2018) yang menunjukkan hasil *job satisfaction* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya yang maka dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. *Job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pegawai maka kinerja pegawai semakin meningkat.
2. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi OCB pegawai maka kinerja pegawai semakin meningkat.
3. *Job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* maka kinerja pegawai semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesatu. Pekanbaru: Zanafa Publisng.
- Arifuddin, Nasir, Sulaiman. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(2) 211-217
- Athar, Handry Sudiarhta. 2020. Dampak dari Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi*, 5(2) 29-40.
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Hidayat, A., Mattalatta, S., dan Sani, A. 2020. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Sosial Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 202-212.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2000. “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”. Bandung PT Remaja Rosdakarya

ISSN: 3025-9495

- Munawaroh, Siti Saidatul. 2018. Analisa Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Sosial Jember. Skripsi. IAIN.
- Nielsen, T. M. 2016. Utility of OCB: Organizational Citizenship Behavior and Group.
- Organ, D. W., P. M. 2006. "*Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*". USA: Sage Publications, Inc.
- Prawirosentono, Suyadi. 2008. "Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Pegawai". Yogyakarta:BPFE.
- Priyono dan Marnis. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. "Perilaku Organisasi". Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti, K., dan Satrio, G. D. 2019. Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 3(1), 70-88.
- Sutrisno, Edy. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Suzana, Anna. 2017. "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai (Studi di: PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon)". *Jurnal Logika*, Vol. XIX, No.1, 42-50.
- Yucel, I. 2012. Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 44-58.