

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA PEGAWAI DINAS PERUMAHAN
RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN
PEKALONGAN**

Shafira Fatima Azzahra, R. Slamet Santoso

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Public service and the overall effectiveness of government agencies are heavily influenced by the positive extra-role behaviors of their employees, known as Organizational Citizenship Behavior. However, empirical phenomena often reveal challenges in optimizing performance, where employees' voluntary contributions still need to be enhanced. Internal factors strongly presumed to influence this behavior are the strength of the organizational culture and the level of employee attachment to the institution. This study aims to analyze the effect of Organizational Culture (X1) and Organizational Commitment (X2) on Organizational Citizenship Behavior (Y), both partially and simultaneously, among employees at the Department of Public Housing, Residential Areas, and Environment of Pekalongan Regency. The research method employed is explanatory research with a quantitative approach. Data were gathered by distributing questionnaires to 85 respondents among the agency's employees using a simple random sampling technique. Data analysis was conducted using the Spearman Rho validity test, Cronbach's Alpha reliability test, Kendall's Tau correlation, Kendall's Coefficient of Concordance (W), and the Coefficient of Determination (R^2) via IBM SPSS 27 for windows. The results of the study indicate that there is a positive and significant relationship between Organizational Culture and Organizational Citizenship Behavior at 0,396 ($R^2 = 66,1\%$), as well as between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior at 0,287 ($R^2 = 52\%$). Simultaneously, both variables exert a positive and significant influence on Organizational Citizenship Behavior at 0,956 ($R^2 = 69,5\%$). Nevertheless, improvements are still required in several aspects.

Keywords: *Organizational Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior.*

ABSTRAK

Pelayanan publik dan efektivitas instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh perilaku positif pegawainya di luar tugas pokok, yang dikenal sebagai Perilaku Kewargaan Organisasi. Namun, fenomena di lapangan sering kali menunjukkan adanya tantangan terkait optimalisasi kinerja, di mana kontribusi sukarela pegawai masih perlu ditingkatkan. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas birokrasi, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan dituntut untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif. Faktor internal yang diduga kuat memengaruhi hal tersebut adalah kekuatan budaya yang diterapkan serta tingkat keterikatan pegawai terhadap instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y), baik secara parsial maupun simultan pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden yang merupakan pegawai di lingkungan instansi tersebut dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji validitas *Spearman Rho*, uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*, korelasi Kendall Tau, Konkordansi Kendall (W), dan Koefisien Determinasi (R^2) menggunakan IBM SPSS 27 for windows. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara Budaya Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,396 ($R^2 = 66,1\%$) serta antara Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,287 ($R^2 = 52\%$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,956 ($R^2 = 69,5\%$). Meskipun demikian, peningkatan masih diperlukan pada beberapa aspek.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Perilaku Kewargaan Organisasi.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam mencapai visi dan misi organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pada era reformasi birokrasi saat ini, Instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai pengguna layanan publik.

Masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari kesediaan pegawai untuk memberikan bantuan, kecepatan dalam merespons kebutuhan, kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta kemampuan bekerja sama demi kelancaran pelayanan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pelaksanaan tugas formal yang tercantum dalam uraian jabatan, tetapi juga pada perilaku sukarela pegawai yang melampaui tuntutan pekerjaan formal (Anggoro, 2025).

Tabel 1. Peringkat Capaian Kepuasan Masyarakat OPD Kabupaten Pekalongan (2025)

No.	OPD/ Unit Pelayanan Publik	IKM Unit Layanan
1.	BKPSDM	90,91
2.	DPM PTSP	90,41
3.	Bapperida	89,95
4.	Dinas P3A dan PKKB	88,97
5.	Dinas Perhubungan	88,95
6.	Dinas Sosial	88,60
7.	Setda	87,83
8.	Dinas Kesehatan	87,81
9.	BPBD	87,26
10.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	86,99
11.	Dinas Koperasi dan UMKM Naker	86,87
12.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	86,53
13.	Satpol PP Damkar	85,75
14.	Dinas Pendidikan	85,40
15.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	85,01
16.	BPKD	84,92
17.	Dinas Komunikasi dan Informatika	84,87
18.	BPKD	83,00
19.	Dinas Komunikasi dan Informatika	84,87
20.	Dinas Perkim LH	84,81
21.	Inspektorat	84,01
22.	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	82,99
23.	Dinas Kelautan dan Perikanan	81,17

Sumber: Laporan Pelaksanaan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemkab.
Pekalongan Tahun 2025

Berdasarkan pemeringkatan capaian kepuasan masyarakat terhadap organisasi perangkat daerah kabupaten pekalongan Pekalongan Tahun 2025 pada tabel 1 Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kab. Pekalongan menempati urutan ke-20 dari 23 organisasi perangkat daerah di Kabupaten Pekalongan (Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemkab. Pekalongan, 2025). Berdasarkan permasalahan tersebut, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat tidak serta-merta dapat diartikan sebagai rendahnya perilaku kewargaan organisasi pegawai. Namun, kondisi tersebut dapat menjadi salah satu indikasi bahwa perilaku-perilaku sukarela yang mendukung efektivitas pelayanan masih perlu diperkuat. Beberapa aspek yang dinilai belum optimal oleh masyarakat, seperti penanganan dan tindak lanjut kritik serta saran, tata cara pelayanan, kemampuan, keahlian, keterampilan pegawai, serta sikap dan perilaku pegawai selama berinteraksi dengan masyarakat, tidak hanya menuntut pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan formal yang berlaku.

Kondisi tersebut juga memerlukan adanya inisiatif untuk menindaklanjuti permasalahan masyarakat secara proaktif sebagai bentuk dari menjaga nama baik instansi.

Tabel 2. Capaian Nilai Unsur Pelayanan
Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2021-2025

Aspek Pelayanan	2021	2022	2023	2024	2025
<i>Sikap dan Interaksi Pegawai</i>	3,43	3,43	3,88	3,52	3,35
<i>Respon Terhadap Pengaduan</i>	3,27	3,27	2,80	3,58	3,22
<i>Kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan</i>	3,28	3,28	3,68	3,56	3,49

Sumber: Laporan SKM Dinas Perkim LH
Kabupaten Pekalongan 2021-2025

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perm LH Kabupaten Pekalongan Tahun 2021-2025 diketahui bahwa sikap dan interaksi pegawai, respon terhadap pengaduan, kemudahan memperoleh informasi prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Selain nilai yang relatif rendah, hasil rekapitulasi kritik dan saran masyarakat juga menunjukkan adanya keluhan terkait petugas

yang kurang komunikatif dalam menjelaskan prosedur pelayanan, pengaduan yang belum ditindaklanjuti secara optimal dan menyeluruh, serta informasi mengenai alur pelayanan yang dinilai belum jelas. Meskipun hasil SKM tidak secara langsung mengukur perilaku kewargaan organisasi, fenomena tersebut dapat menjadi indikasi awal bahwa perilaku kewargaan organisasi yang diberikan pegawai masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek perilaku sukarela yang mendukung efektivitas organisasi.



Gambar 1. Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Sumber: Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab Pekalongan, 2021-2025

Berdasarkan data capaian kepuasan masyarakat pada gambar 1, masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap penanganan dan tindak lanjut pengaduan pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penanganan

pengaduan masih memerlukan perhatian yang lebih cermat dan menyeluruh. Pengaduan masyarakat tidak hanya membutuhkan respons administratif, tetapi juga ketelitian dalam memahami substansi permasalahan, ketepatan dalam menentukan tindak lanjut, serta konsistensi dalam memastikan bahwa permasalahan tersebut terselesaikan dengan baik. Apabila hal tersebut belum terlaksana secara optimal, masyarakat dapat memandang bahwa keluhan yang mereka sampaikan belum memperoleh penanganan yang serius sehingga memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 2. Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Sikap dan Perilaku Pegawai

Sumber: Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab. Pekalongan, 2021-2025

Berdasarkan data pada gambar 2 masih terdapat masyarakat yang belum merasa puas terhadap sikap dan perilaku pegawai selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi pelayanan yang

mencerminkan keramahan, kesopanan, dan penghargaan terhadap masyarakat belum sepenuhnya ditunjukkan secara konsisten. Padahal, masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari ketepatan prosedur atau kecepatan penyelesaian, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama menerima pelayanan. Kebiasaan sederhana seperti menerapkan budaya senyum, salam, sapa, sopan, dan santun merupakan bentuk perhatian yang dapat menciptakan rasa nyaman dan dihargai bagi masyarakat. Ketika praktik tersebut belum dilakukan secara merata, masyarakat dapat memandang bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang mencerminkan kepedulian terhadap kenyamanan dan hubungan baik dengan pengguna layanan. Kondisi ini mengisyaratkan pentingnya tumbuhnya kesediaan pegawai untuk secara sukarela menjaga sikap, komunikasi, dan perilaku yang dapat mencegah munculnya ketidaknyamanan maupun kesalahpahaman dalam interaksi pelayanan.

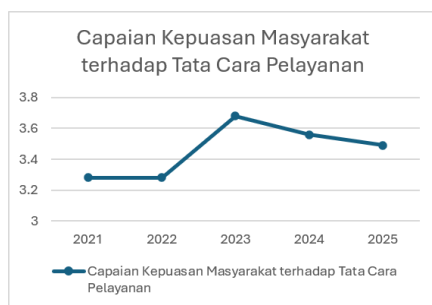
Kondisi tersebut tidak serta-merta diartikan sebagai rendahnya perilaku kewargaan organisasi pegawai. Namun, fenomena tersebut dapat mengindikasikan bahwa inisiatif pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan secara proaktif, kepedulian dalam memastikan permasalahan

masyarakat memperoleh penyelesaian yang jelas, serta kesediaan untuk menjaga kualitas interaksi pelayanan melalui sikap yang ramah, sopan, dan menghargai masyarakat masih perlu ditingkatkan. Padahal, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menuntut pegawai untuk menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan formal, tetapi juga memerlukan kemauan untuk memberikan bantuan, menunjukkan kepedulian, serta mengerahkan upaya lebih demi terciptanya pelayanan yang memenuhi visi, misi, dan tujuan organisasi. Berbagai bentuk perilaku sukarela yang melampaui tuntutan pekerjaan formal tersebut merupakan karakteristik dari perilaku kewargaan organisasi.

Meskipun demikian, perilaku kewargaan organisasi tidak muncul secara spontan dalam diri pegawai. Perilaku tersebut diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkembang di dalam organisasi. Salah satu faktor yang berpotensi membentuk perilaku tersebut adalah budaya organisasi, yaitu nilai, keyakinan, dan kebiasaan kerja yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan berinteraksi di lingkungan kerja. Budaya organisasi yang mampu mendorong keterlibatan, ketelitian, konsistensi, orientasi pada pencapaian hasil, serta stabilitas dalam pelaksanaan pekerjaan dapat menciptakan

lingkungan yang mendukung tumbuhnya perilaku sukarela pegawai.

Berkaitan dengan hal tersebut, kondisi budaya organisasi yang berkembang dalam suatu instansi dapat tercermin dari bagaimana tata cara pelayanan dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai secara konsisten. Kejelasan prosedur dan keseragaman dalam penerapannya menjadi penting karena dapat memberikan pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat yang menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan belum sepenuhnya berjalan sebagaimana yang diharapkan. Adapun gambaran kondisi tersebut dapat dilihat berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap tata cara pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan yang disajikan pada gambar 3 berikut.



Gambar 3. Capaian Kepuasan Masyarakat terhadap Tata Cara Pelayanan

Sumber: Laporan SKM Dinas Perkim LH Kab. Pekalongan, 2021-2025

Berdasarkan data pada gambar 3 masih adanya masyarakat yang belum puas terhadap tata cara pelayanan pengelolaan sampah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan belum sepenuhnya mampu menghadirkan kepastian, keteraturan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Ketidakefektifan dalam pengelolaan jadwal pengambilan sampah mengakibatkan masyarakat mengalami ketidakjelasan mengenai kapan pelayanan akan diberikan. Akibatnya, penumpukan sampah sering kali tidak dapat diantisipasi dengan baik dan berpotensi menimbulkan gangguan terhadap kebersihan lingkungan.

Permasalahan tersebut semakin kompleks ketika proses pengangkutan, pemilahan, dan pengelolaan sampah belum dilaksanakan secara seragam pada seluruh wilayah pelayanan. Kondisi ini dapat menyebabkan adanya perbedaan pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga sebagian masyarakat memperoleh pelayanan yang memadai, sementara sebagian lainnya merasa belum mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Dalam jangka panjang, keadaan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi

penyelenggara pelayanan. Lebih lanjut, belum optimalnya koordinasi antara tahapan pengumpulan sampah dengan pengelolaan lanjutan di Tempat Pembuangan Sementara (TPS) maupun Tempat Pembuangan Akhir (TPA) menunjukkan bahwa pelayanan persampahan belum dipandang sebagai satu kesatuan proses yang saling berkaitan. Budaya yang adaptif dan melibatkan pegawai memungkinkan organisasi lebih peka terhadap kebutuhan publik dan lebih cepat melakukan perbaikan pelayanan (Denison & Mishra, 1995).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi (X1) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi (X2) mempunyai terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi (X1) dan komitmen organisasi (X2) terhadap perilaku kewargaan organisasi (Y)?

Kajian Teori

A. Administrasi Publik

Administrasi publik, sebagaimana didefinisikan oleh Chandler & Plano dalam (Keban, 2004:3), ialah proses pengorganisasian serta koordinasi sumber

daya dan personel publik guna merancang, melaksanakan, serta mengatur kebijakan publik. Administrasi publik, berdasar pada pendapat Chandler & Plano, ialah perpaduan seni dan ilmu (*art and science*) pengetahuan dengan tujuan mengelola urusan publik dan menyelesaikan berbagai tanggung jawab yang diberikan.

B. Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur, 2014 dalam (Fauzan, 2023) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel dalam (Keban, 2004:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

C. Perilaku Organisasi

Menurut Thoha, 2007:5 dalam (Karina & Miyono, 2024) Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Menurut

Hanggraeni, 2011 dalam (Rossa, 2025) Perilaku organisasi adalah disiplin ilmu yang mengkaji bagaimana faktor individu, kumpulan orang, serta sistem tatanan mempengaruhi tindakan anggota organisasi, dengan tujuan menerapkan temuan tersebut untuk mendongkrak kinerja organisasi.

D. Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Menurut Organ et al., (2006) peningkatan perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Titisari (2014) mengidentifikasi tujuh faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi, yaitu: 1) kepuasan kerja, 2) komitmen organisasi, 3) kepribadian, 4) kepemimpinan, 5) kualitas hubungan atasan-bawahan, 6) iklim organisasi, 7) budaya organisasi.

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yaitu menurut Organ (1988) terdiri dari lima indikator, yaitu perilaku membantu (*altruism*), kesadaran dan kepatuhan (*conscientiousness*), sportivitas (*sportsmanship*), menghargai dan kesopanan (*courtesy*), dan partisipasi terhadap organisasi (*civic virtue*). Selain itu, Podsakoff

et al., (2000) mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi bisa diukur berdasarkan, yaitu perilaku membantu (*helping behavior*), sportivitas (*sportsmanship*), loyalitas terhadap organisasi (*organizational loyalty*), kepatuhan terhadap organisasi (*organizational compliance*), inisiatif individu (*individual initiative*), partisipasi terhadap organisasi (*civic virtue*).

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkan, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel perilaku kewargaan organisasi pada penelitian ini yaitu menggunakan gabungan dari Organ (1988) dan Podsakoff et al., (2000), yaitu: perilaku menolong (*altruism*), kesadaran dan kepatuhan (*conscientiousness*), sportivitas (*sportsmanship*), kesopanan dan menghargai orang lain (*courtesy*), partisipasi terhadap organisasi (*civic virtue*)

E. Budaya Organisasi (X1)

Robbins dan Judge (2013) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota organisasi yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, keyakinan, dan pola perilaku yang menjadi pedoman bagi anggota organisasi dalam bertindak dan berinteraksi (Junaedi, 2021).

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yaitu menurut Dennison & Mishra (1995), yaitu *Involvement* (keterlibatan), *Consistency* (konsistensi), kesepakatan nilai, koordinasi, dan integrasi kerja, *adaptability* (adaptabilitas), kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan, *mission* (misi). Robbins & Judge (2013) juga merumuskan antara lain: inovasi dan pengambilan risiko, perhatian terhadap detail, arientasi hasil, orientasi individu, orientasi tim, agresivitas, Stabilitas

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkann, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel budaya orgaisasi pada penelitian ini, yaitu menggunakan gabungan Dennison & Mishra (1995) dan Robbins & Judge (2013) yang dianggap relevans antara lain: perhatian kepada detail, orientasi hasil, stabilitas, keterlibatan, konsistensi.

F. Komitmen Organisasi (X2)

Meyer dan Allen, (1991) dalam (Latupapua et al., 2021) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang menunjukkan hubungan individu dengan organisasi serta memengaruhi keputusan pegawai untuk tetap menjadi anggota organisasi yang tercermin

melalui komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif.

Adapun indikator yang dapat ditinjau dari beberapa ahli, yang pertama, yaitu menurut Meyer & Allen (1991), yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Mowday et al., (1982), yaitu Penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan berusaha demi organisasi, keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Dari beberapa ahli yang sudah dijabarkann, indikator yang digunakan sebagai parameter dalam menilai variabel komitmen organisasi pada penelitian ini, yaitu gabungan dari indikator teori menurut Mowday et al., (1982) dan Meyer & Allen (1991) antara lain: komitmen normatif, kesediaan memberikan usaha terbaik demi organisasi, penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi.

G. Hubungan X1 dengan Y

Penelitian lain yang dilakukan oleh Bakhtiar et al., (2021) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik mampu menciptakan suasana kerja harmonis

sehingga pegawai terdorong untuk melakukan perilaku kerja sukarela demi kemajuan organisasi. Selanjutnya, penelitian Yuliana et al., (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai, yakni semakin baik budaya organisasi maka kecenderungan perilaku kewargaan organisasi pegawai juga semakin meningkat.

H. Hubungan X2 dengan Y

Zirnis (2026) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pegawai untuk melakukan perilaku kerja sukarela di luar tugas pokoknya. Selain itu, penelitian oleh Terressa & Simarmata (2023) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi mampu meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karena pegawai merasa memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi.

I. Hubungan X1 dan X2 dengan Y

Penelitian Amelia dan Febriantina (2022) bahwa budaya organisasi dan

komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi guru. Pada penelitian Serpian (2021) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Selaras dengan penelitian sebelumnya, Hasil penelitian oleh Siswadi et al., (2023) menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Rumus yang diterapkan untuk menentukan besaran sampel yaitu rumus *sampling* isaac dan michael sebanyak 85 responden yang merupakan pegawai di lingkungan instansi tersebut dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji validitas *Spearman Rho*, uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*, korelasi Kendall Tau, Konkordansi Kendall (W), dan Koefisien

Determinasi () menggunakan *IBM SPSS 27 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Hipotesis

a. Hubungan antara Budaya Organisasi (X1) dengan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Correlations				
Kendall's tau_b	Budaya_Organisasi	Budaya_Organisasi		Perilaku_Kewargaan_Organisasi
		Correlation Coefficient	1.000	.396**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	85	85
	Perilaku_Kewargaan_Organisasi	Perilaku_Kewargaan_Organisasi		Budaya_Organisasi
		Correlation Coefficient	.396**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	85	85

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis 1

Sumber: *IBM SPSS Statistics 27*, telah diolah peneliti (2026)

Mengacu pada hasil uji hipotesis 1, didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,396 dengan tingkat signifikansi sebesar <0,001. Nilai koefisien yang bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan antara Budaya Organisasi (X1) dan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) bersifat searah dan signifikan. Mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sarwono (2013), nilai sebesar 0,396 termasuk dalam kategori **sedang atau cukup**. Artinya, peningkatan budaya organisasi akan diikuti oleh peningkatan

perilaku kewargaan organisasi yang ditunjukkan oleh anggota organisasi.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian menurut Bakhtiar et al., (2021) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik mampu menciptakan suasana kerja harmonis sehingga pegawai terdorong untuk melakukan perilaku kerja sukarela demi kemajuan organisasi. Selanjutnya, penelitian Yuliana et al., (2022) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai, yakni semakin baik budaya organisasi maka kecenderungan perilaku kewargaan organisasi pegawai juga semakin meningkat.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.657	1.994

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi

Gambar 5. Hasil Uji Koefisien X1 terhadap Y
Sumber: *IBM SPSS Statistics 27*, telah diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) dipengaruhi oleh variabel

Budaya Organisasi (X1) sebesar 66,1% sedangkan sisanya sebesar 33,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain tersebut dapat berupa kepemimpinan, kepuasan kerja, kecerdasan emosional, maupun faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis Kendall's Tau, dapat disimpulkan bahwa **Ho1 ditolak dan Ha1 diterima**, yang artinya variabel Budaya Organisasi (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) pada Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan.

b. Hubungan antara Komitmen Organisasi (X2) dengan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Correlations				
Kendall's tau_b	Komitmen_Organisasi	Komitmen_Organisasi		Perilaku_Kewargaan_Organisasi
		Correlation Coefficient	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	85	85
	Perilaku_Kewargaan_Organisasi	Perilaku_Kewargaan_Organisasi		
		Correlation Coefficient	.287**	
		Sig. (2-tailed)	.008	.
		N	85	85

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6. Hasil Uji Hipotesis 2

Sumber: IBM SPSS Statistics 27, telah diolah peneliti (2026)

Mengacu pada hasil uji hipotesis 2, didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,287 dengan tingkat signifikansi sebesar

0,008. Nilai koefisien yang bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan antara Budaya Organisasi (X2) dan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) bersifat searah. Artinya, peningkatan komitmen organisasi akan diikuti oleh peningkatan perilaku kewargaan organisasi. Mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sarwono (2013), nilai sebesar 0,287 termasuk dalam kategori **sedang atau cukup**. Sementara itu, nilai signifikansi sebesar 0,008 yang lebih kecil dari taraf kesalahan 0,05 menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk memiliki makna statistik atau signifikan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa Komitmen Organisasi (X2) mempunyai hubungan yang **positif dan signifikan** dengan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian menurut Zirnis (2026) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi pegawai. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen pegawai terhadap organisasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan pegawai untuk melakukan perilaku kerja sukarela di luar tugas pokoknya. Selain itu, penelitian oleh Terressa & Simarmata (2023) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi

mampu meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karena pegawai merasa memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan organisasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.514	2.373

a. Predictors: (Constant), Komitmen_Organisasi

Gambar 7. Hasil Uji Koefisien X2 terhadap Y

Sumber: IBM SPSS Statistics 27, telah diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) dipengaruhi oleh variabel Komitmen Organisasi (X2) sebesar 52% sedangkan sisanya sebesar 48% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kepemimpinan, kepuasan kerja, kecerdasan emosional, dan faktor lainnya.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis Kendall's Tau, dapat disimpulkan bahwa **Ho2 ditolak dan Ha2 diterima**, yang artinya variabel Komitmen Organisasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) pada Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan.

c. Hubungan antara Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) dengan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Test Statistics	
N	85
Kendall's W ^a	.956
Chi-Square	162.500
df	2
Asymp. Sig.	<.001

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Gambar 8. Hasil Uji Hipotesis 2

Sumber: IBM SPSS Statistics 27, telah diolah peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 3, diperoleh nilai koefisien Konkordansi Kendall (W) sebesar 0,956 dengan nilai *Chi Square* sebesar 162.500 dan *degree of freedom* (Df) sebesar 2. Nilai *asymptotic significance* yang diperoleh yaitu sebesar <0,001, pada nilai tersebut lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 0,05. Nilai koefisien Kendall's W sebesar 0,956 menunjukkan tingkat kerapatan korelasi yang tergolong **sangat kuat** berdasarkan klasifikasi interpretasi koefisien Kendall menurut Sujarweni (2015). Selain itu, nilai *Chi Square* hitung sebesar 162.500 diketahui lebih besar dibandingkan nilai *Chi Square* tabel sebesar 5.991 pada taraf signifikansi 5% ($162.500 > 5.991$), sehingga hasil pengujian dinyatakan signifikan.

Hal ini selaras dengan teori oleh Organ et al., (2006) bahwa peningkatan perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, moral karyawan, dan motivasi, serta faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi. Didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu berdasarkan penelitian menurut Amelia dan Febriantina (2022) bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi guru. Pada penelitian Serpian (2021) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.688	1.903

a. Predictors: (Constant), Komitmen_Organisasi, Budaya_Organisasi

Gambar 9. Hasil Uji Koefisien X1 dan X2 terhadap Y

Sumber: IBM *SPSS Statistics* 27, telah diolah peneliti (2026)

Adapun hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi sebesar 69,5% terhadap perubahan variabel Perilaku Kewargaan Organisasi (Y), sedangkan

sisanya sebesar 30,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kedua variabel tersebut contohnya kepuasan kerja, moral karyawan, motivasi, kepemimpinan, kepribadian, kualitas hubungan atasan-bawahan, iklim organisasi.

Mengacu pada hasil uji hipotesis Konkordansi kendall W dapat disimpulkan bahwa **Ho3 ditolak dan Ha3 diterima**, yang artinya variabel Budaya Organisasi (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi (Y) pada Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pekalongan. Secara parsial, budaya organisasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan perilaku kewargaan organisasi, demikian pula komitmen organisasi yang turut berperan

dalam mendorong pegawai untuk menunjukkan perilaku kerja sukarela di luar tugas formalnya. Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh yang kuat terhadap perilaku kewargaan organisasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan budaya organisasi yang didukung oleh komitmen organisasi yang tinggi akan mendorong terbentuknya perilaku kewargaan organisasi yang lebih baik. Temuan ini menegaskan bahwa budaya organisasi dan komitmen organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas perilaku pegawai yang mendukung efektivitas organisasi dan pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, instansi disarankan untuk terus memperkuat budaya organisasi, terutama pada aspek perhatian terhadap detail, orientasi hasil, dan stabilitas organisasi melalui perbaikan tata kelola pelayanan, peningkatan koordinasi, serta penyusunan prosedur kerja yang lebih konsisten. Selain itu, komitmen organisasi perlu ditingkatkan melalui penguatan pemahaman terhadap nilai dan tujuan organisasi serta optimalisasi penyampaian informasi kepada masyarakat agar tercipta pelayanan yang lebih transparan dan

responsif. Mengingat masih terdapat pengaruh variabel lain terhadap perilaku kewargaan organisasi, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, kepuasan kerja, motivasi kerja, kecerdasan emosional, atau kepercayaan terhadap organisasi sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kewargaan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., & Febriantina, S. (2022). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL JUSTICE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENTS ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT SMK YAYASAN PGRI JAKARTA TIMUR TEACHERS. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, dan Akuntansi*, 3(1), 196-206.
- Anggoro, G. (2025). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik dan Peran Kepemimpinan Transformasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi (*Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan*).
- Bakhtiar, M. R., Samsuri, A., & Saka, D. N. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri Dan Kantor Cabang Pembantu Blitar). *Fenomena*, 20(2), 392251.

- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). *Toward a theory of organizational culture and effectiveness*. *Organization science*, 6(2), 204-223.
- Fauzan, H. S. (2023). Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang untuk Rumah Tinggal di Kabupaten Sumedang. *Journal of Knowledge Management*, 17(1), 1-10.
- Junaedi, D. (2021). Evaluasi Budaya Organisasi Dalam Mendukung Perilaku dan Kinerja Pegawai (Studi PT. Nusa Toyotetsu Corp). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(3), 275-296.
- Karima, I., & Miyono, N. (2024). Manajemen Perilaku Organisasi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Kompeten di SD Negeri Lamper Kidul 01. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, 5(1), 338-346.
- Keban, T. Yermias. (2004). *Enam DimensiStrategis Administrasi Publik,Konsep,Teori dan Isu*. Gava Media.Yogyakarta.
- Latupapua, C. V., Attamimi, R., & Putri, A. M. C. (2021). Work-Family Conflict dan Komitmen Organisasi; Dimediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Mowday, R. T. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *Annual Review of Psychology*, 30.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publications.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Future Research*. 26(3), 513–563.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Rossa, Y. (2025). PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. ANUGRAH PLASINDO ABADI.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik multivariat aplikasi untuk riset skripsi*. Penerbit Andi.
- Serpian, S. (2021). Peran Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1), 100-106.
- Siswadi, Y., Jufrizen, J., Saripuddin, J., Farisi, S., & Sari, M. (2023). Organizational culture and organizational citizenship behavior: The mediating role of learning

organizations and organizational commitment. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 73-82.

Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Terressa, S. A., & Simarmata, N. I. P. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan di PT. Toba Pulp Lestari. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 445-460.

Yuliana, E., Abdillah, M. R., Oemar, F., Anita, R., & Ulfah, R. K. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Hofstede Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Mediasi Persepsi Politik Organisasi. *JMBT (Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan)*, 4(2), 76-86.

Zirzis, T. M. (2026). Peran Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior Pegawai pada Lembaga Yayasan. *Journal of Contemporary Management Research*