

**STUDI EKSPLORASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) ASN DALAM MELAKUKAN LAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana  
pendidikan program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*



Disusun Oleh:

Erly Aprilyani

NIM. 1906142

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**STUDI EKSPLORASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) ASN DALAM MELAKUKAN LAYANAN PUBLIK DI  
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**Oleh:**

**ERLY APRILYANI**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

©Erly Aprilyani

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian  
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau dengan cara lainnya tanpa seizin penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**STUDI EKSPLORASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**  
**(OCB) ASN DALAM MELAKUKAN LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN**  
**BANDUNG BARAT**

Oleh


Erly Aprilyani

NIM.1906142

Program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Disetujui dan disahkan oleh:

**Pembimbing I**

  
**Prof. Dr. Dasim Budimansyah, M.Si**  
NIP. 196203161988031003

6/7 2023

**Pembimbing II**

  
**Prof. Dr. Prayoga Bestari, M.Si**  
NIP. 197504142005011001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

  
**Dr. Susan Fitriyani, M.Pd.**  
NIP. 19820730 2009 1 22004

## ABSTRAK

### ERLY APRILYANI (1906142) STUDI EKSPLORASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ASN DALAM MELAKUKAN LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Aparatur Sipil Negara secara profesional merupakan penyelenggara tugas negara memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang baik secara adil dan merata kepada masyarakat. Badan Nasional Kepegawaian Republik Indonesia tahun 2019 menyebutkan hanya terdapat dua puluh persen ASN Indonesia dengan kinerja serta prestasi yang amat baik. Rendahnya kinerja ASN menyebabkan mutu layanan publik yang dihasilkan kurang optimal. Salah satu tingkat pelayanan yang kurang optimal dan perlu menjadi perhatian yakni pelayanan dalam bidang kesehatan, pembicaraan publik terhadap ketidakpuasan masyarakat pada layanan yang diberikan seperti halnya pelayanan yang kurang manusiawi, bertele-tele, semakin mahal dan tidak efektif dalam pelayanan administrasi serta penanganan pasien. Upaya perbaikan layanan kesehatan menjadi fokus utama pada masa *post pandemic* pemerintah mencanangkan beberapa penanggulangan dalam melakukan perbaikan pasca kritis kesehatan tersebut. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan fenomena kompleks yang kini muncul sebagai aspek penting dari perilaku manusia ditempat kerja, adanya perilaku *OCB* di setiap pegawai instansi menambahkan kualitas kinerja pegawai yang berpengaruh pada layanan yang diberikan. Sehingga, peneliti berusaha mengidentifikasi tingkat OCB pada jiwa ASN yang menjalankan layanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat dengan tiga dimensi yang menjadi fokus penelitian yakni *helping behavior*, *civic virtue*, dan *spormanship*. Menggunakan pendekatan kuantitatif serta metode survey dengan alat ukur angket memudahkan peneliti untuk mengetahui dengan pasti terkait data yang diinginkan. Namun, dalam penelitian ini tergambar jelas bahwa tingkat dimensi OCB pada jiwa ASN dalam melaksanakan layanan publik pada bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat sudah tergolong dalam kriteria sangat baik.

**Kata Kunci:** Apatur Sipil Negara, Layanan Publik, *Orgaizational Citizenship Behavior*.

## ABSTRACT

**ERLY APRILYANI (1906142) EXPLORATION STUDY OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ASN IN PROVIDING PUBLIC SERVICES IN WEST BANDUNG REGENCY "STATE CIVIL APPARATUSES ARE PROFESSIONAL STATE TASK ORGANIZERS WHO HAVE AN OBLIGATION TO PROVIDE GOOD SERVICES THAT ARE FAIR AND EQUITABLE TO THE PUBLIC.**

*The National Civil Service Agency of the Republic of Indonesia in 2019 stated that only twenty percent of Indonesian civil servants have very good performance and achievements. The low performance of civil servants causes the quality of public services produced to be less than optimal. One of the levels of service that is less than optimal and needs attention is service in the health sector, public discussions about public dissatisfaction with the services provided such as inhumane, wordy, increasingly expensive and ineffective in administrative services and patient handling. Efforts to improve health services become the main focus in the post-pandemic era, the government has launched several efforts to improve post-critical health. Organizational Citizenship Behavior (OCB) is a complex phenomenon that now emerges as an important aspect of human behavior in the workplace. The existence of OCB behavior in every agency employee adds to the quality of employee performance that affects the services provided. Therefore, researchers try to identify the level of OCB on the souls of civil servants who carry out public services in the health sector in West Bandung Regency with three dimensions that are the focus of research, namely helping behavior, civic virtue, and sportsmanship. Using a quantitative approach and survey method with questionnaire measuring tools makes it easier for researchers to know exactly about the desired data. However, in this study it is clear that the level of OCB dimensions on civil servants' souls in carrying out public services in the health sector in West Bandung Regency is classified as very good criteria.*

**Keyword: State Civil Apparatus, Public Service, Organizational Citizenship Behavior**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Segi Teoritis.....	6
1.4.2 Segi Kebijakan.....	7
1.4.3 Segi Praktik.....	7
1.5. Struktur Organisasi Skripsi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Tentang Aparatur Sipil Negara.....	9
2.1.1 Konsep Aparatur Sipil Negara (ASN).....	9
2.1.2 Tugas, Fungsi, Peran, dan Wewenang Aparatur Sipil Negara (ASN).....	10
2.1.3 Kompetensi Profesional Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Indonesia.....	12
2.2. Tinjauan Tentang Layanan Publik.....	14
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.2 Pelayanan Dalam Teori Dan Praktik.....	16
2.2.3 Pelayanan Publik Minimum.....	17
2.3. Tinjauan Tentang Layanan Publik Pada Bidang Kesehatan.....	19
2.4. Tinjauan Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	20
2.4.1 Konsep <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	20
2.4.2 Dimensi-Dimensi OCB.....	23
2.4.3 Faktor Pembentuk Dan Manfaat OCB.....	28

2.4.4. Dampak OCB Terhadap Layanan Publik.....	30
2.5. Hubungan Antara OCB dengan Pendidikan Kewarganegaraan .....	31
2.6. Penelitian Terdahulu ( <i>State of the Arts</i> ).....	32
2.7. Kerangka Berpikir .....	38
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1. Desain Penelitian.....	39
3.2. Populasi dan Sample Penelitian .....	39
3.2.1 Populasi Penelitian.....	40
3.2.2 Sampel Penelitian.....	41
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
3.3.1 Tempat Penelitian .....	44
3.3.2 Waktu Penelitian.....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	45
3.4.2 Observasi.....	47
3.4.3 <i>Interview</i> (wawancara).....	47
3.5. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Cikalongwetan .....	49
4.1.2 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Lembang .....	49
4.2. Data Temuan Penelitian .....	50
4.2.1 Layanan Publik .....	51
4.2.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	57
4.2.2.1 Dimensi Helping Behavior.....	57
4.2.2.2 Dimensi <i>Civic Virtue</i> .....	64
4.2.2.3 Dimensi <i>Spormanship</i> .....	70
4.3. Pembahasan.....	74
4.3.1 Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior Helping Behavior</i> ASN.....	74
4.3.2 Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Civic Virtue</i> ASN.....	85
4.3.3 Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dimensi <i>Sportmansip</i> ASN....	94
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....	102
5.1. Simpulan .....	102
5.1.1 Simpulan Umum .....	102
5.1.2 Simpulan Khusus .....	103

5.2. Implikasi.....	105
5.2.1 Implikasi Praktis .....	105
5.2.2 Implikasi Teoritis .....	105
5.3. Rekomendasi.....	105
5.3.1 Bagi Pembuat Kebijakan Layanan Kesehatan Kabupaten Bandung Barat ...	106
5.3.2 Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan .....	106
5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN.....	117



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Hak PNS dan P3K .....	11
Tabel 3.1 Daftar Rumah Sakit Negeri di Kabupaten Bandung Barat .....	40
Tabel 3.2 Jumlah ASN di Rumah Sakit Negeri Kabupaten Bandung Barat .....	41
Tabel 3.3 Data Sampel Wilayah.....	43
Tabel 3.4 Sampel Tiap Rumah Sakit.....	44
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen.....	45
Tabel 3.6 Pengelompokan Jenis Pernyataan. . .	46
Tabel 3.7 Skala Indikator Persentase .....	48
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	50
Tabel 4.2 Indikator Tangible Pada Layanan Publik Bidang Kesehatan.....	51
Tabel 4.3 Indikator Emphaty Pada Layanan Publik Bidang Kesehatan .....	52
Tabel 4.4 Indikator Reability Pada Layanan Publik Bidang Kesehatan .....	53
Tabel 4.5 Indikator Resvonsivess Pada Layanan Publik Bidang Kesehatan .....	54
Tabel 4.6 Indikator Assurancey ada Layanan Publik Bidang Kesehatan .....	55
Tabel 4.7 Membantu Rekan Dan Pelanggan.....	57
Tabel 4.8 Efektivitas Dalam Memberikan Pelayanan.....	58
Tabel 4.9 Menjaga Kualitas Kinerja .....	59
Tabel 4.10 Mengutamakan Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.11 Kepatuhan Terhadap Waktu.....	62
Tabel 4.12 Tanggung Jawab Pada Tugas dan Instansi.....	64
Tabel 4.13 Membantu Kemajuan Instansi .....	66
Tabel 4.14 Menghadiri Pertemuan Yang Penting Bagi Instansi .....	67
Tabel 4.15 Mengatur Kebersamaan Antar Bagian Atau Departemen.....	69
Tabel 4.16 Tidak Mencari Dan Membuat Kesalahan Dalam Instansi .....	70
Tabel 4.17 Sikap Tidak Mengeluh .....	72
Tabel 4.18 Tidak Membesar-Besarkan Masalah.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	38
Gambar 3.1 Teknik Cluster Sampling.....	42
Gambar 4.1 Indikator Membantu Rekan Dan Pasien.....	75
Gambar 4.2 Efektivitas Dalam Memberi Pelayanan.....	76
Gambar 4.3 Kualitas Menjaga Kinerja.....	78
Gambar 4.4 Mengutamakan Kepuasan Pasien.....	80
Gambar 4.5 Kepatuhan Terhadap Waktu.....	82
Gambar 4.6 Tingkat Dimensi <i>Helping Behavior</i> .....	83
Gambar 4.7 Tanggung Jawab Pada Tugas dan Instansi.....	86
Gambar 4.8 Membantu Kemajuan Instansi.....	88
Gambar 4.9 Menghadiri Pertemuan Yang Penting Bagi Instansi .....	89
Gambar 4.10 Mengatur Kebersamaan Antar Bagian Atau Departeman.....	91
Gambar 4.11 Tingkat Dimensi <i>Civic Virtue</i> .....	92
Gambar 4.12 Tidak Mencari Kesalahan Dalam Instansi .....	95
Gambar 4.13 Sikap Tidak Mengeluh .....	96
Gambar 4.14 Tidak Membesar-besarkan Masalah.....	98
Gambar 4.15 Tingkat Dimensi <i>Sportmanship</i> .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Perijinan Penelitian.....	118
1. Surat Keputusan (SK) Dosen Pembimbing Skripsi .....	119
2. Surat Perijinan Penelitian.....	120
Lampiran II Pendukung Penelitian.....	122
1. Daftar Check List Pustaka .....	123
2. Identitas Mahasiswa.....	132
3. Identitas Dosen Pembimbing .....	133
4. Catatan Laporan Perkembangan Penulisan Skripsi/Catatan Pembimbing.....	134
5. Lembar Pengesahan Skripsi.....	136
Lampiran III Instrumen Dan Hasil Penelitian.....	144
1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	145
2. Angket Penelitian.....	147
3. Data temuan Penelitian .....	156
4. Hasil Olah Data.....	162
5. Identitas Responden .....	183
Lampiran IV Dokumentasi Penelitian.....	188
Lampiran V Hasil Turnitin.....	192

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arifin, Z. (2011). *Penelitian pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Burhan, M. I. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaebler, O. (2005). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government). Menstranformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta: PPM.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Jogiyanti. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi 6*. Yogyakarta: BPEE
- Haryanto. (2017). *Membangun Pola Pikir Asn Dalam Pelayanan Sepenuh Hati*. Malang: Media Nusa Creative
- Hamid, D., Hutahayan, B. Astuti, E.S. & Raharjo, K (2019). *Praktik Kepemimpinan Transformasional Di BUMN Kajian Empiris Karyawan PT Barata Indonesia (Persero)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismuhadjar., & Zami. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengelolaan Universitas Swasta Berdasarkan Kinerja Dosen)*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Lestari, K. E., & Yudhanegara, M. R. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kedua Belas*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Margono, S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik Dalam Perspektif MSDM*. Bandung: Nusa PGRI.
- Moenir, H. A. . (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhdar. (2020). *Manajemen SDM Teori Dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Murfirah, S. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Mustafa, H Hasbar. (2014). *Menguak Perilaku Organisasi Sektor Publik Antara Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ombak.

- Naway, A. F. (2017). *Organizational Citizenship Behavior*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi: Buku 1. (Edisi 12)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rostiawati, E. (2020). *Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior Pada Aparatur Sipil Negara*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Sleman: Deepublish.
- Siagian, P. Sondang . (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Hadi, S., Gunawan, I., & Dalle, J. (2018). *Statistika Inferensial Teori dan Aplikasinya*. Banjarmasin: Lambung Mankurat University Press.
- Titisari, Purnamie. (2019). *Peran Organizational Citizenship Behavior*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wekke, I. S. & Fatria, I. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku
- Widjaja, A. W. (2007). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Widodo, Y. N. (2017). *Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Bandung: PT Gemilang Jaya
- Yudhanegara, L.K. & Ridwan, M. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: PT Refika Aditama.

## **JURNAL**

- Alfiani, Y. (2019). Penerapan Pemerintah Desa Dalam Menerapkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Ciharahas Kabupaten Bandung Barat. *Jisipol*, 3(2), 59.
- Alefari, M. & Almanei, K. S. (2020). System Dynamics Model Of Employees' Performance. *Sustainability*, 12(16).36.
- Alotaibi, G.A. (2001). Antecedents of OCB : A Study Of Public Personnel In Kuwait. *Public Personnel Management*, 30(3), 50.
- Aris, M. & Agustang, A. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance And Politic*, 1(2),57.
- Atlantika, Y. N., Manggu, B., Beni, S., & Sadewo, Y. D. (2022). Analisis Efektivitas

- Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Kepolisian Negara Republik Indonesia Di Polres Mempawah). *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 10(02), 124.
- Bachrach, D. G., Powell, B. C., Collins, B. J., & Richey, R. G. (2006). Effects of task interdependence on the relationship between helping behavior and group performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1398
- Basuki, Udiyo. (2020). Merunut Konstitusionalisme Hak Atas Pelayanan Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia. *Caraka Justitia*, 1(1), 32.
- Benson, P. L. et al. (1980). *Intrapersonal Correlates of Nonspontaneous Helping Behavior*. *The Journal of Social Psychology*, 110(1), 88.
- Bukhari, Z. U., Ali, U., Shahzad, K., and Bashir, S. (2009). Determinants of organizational citizenship behavior in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 5(2), 132-150.
- Casman & Pradana, A. (2021). Telaah Kebijakan Mitigasi Kesehatan Kelompok Rentan Pasca Pandemi Dan Keadaan Luar Biasa Lain. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: Jkki*, 10(5), 120.
- Chan, S. H. J., & Kuok, O. M. K. (2020). Antecedents of civic virtue and altruistic organizational citizenship behavior in Macau. *Society and Business Review*. 23(3), 234
- Chahal, & Mehta. (2010). Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: a conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Service Research*, 10(2), 25- 44.
- Christa J. C., & De Geus, A. I. (2020). Organizational Citizenship Behavior In The Public Sector: A Systematic Literature Review And Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259–270.
- Crant, J. M. (2000). Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management*, 26(3), 437
- Creswell, J. (1995). *Research Design: Qualitative And Quantitative Approaches*. Sage Publications.
- Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., & Karim, A. (2017). Profesionalisme Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative Reform*, 3(1), 26.
- Davidio, F. John. (1984). Helping Behavior And Altruism: An Empirical And Conceptual Overview. *Advances In Experimental Social Psychology*, 17, 363–365.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1),

210.

- Dien, E. F., Pioh, N. R., & Monintja, D. K. (2021). Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Untuk Menunjang Terwujudnya Good Governance (Studi: Di Kantor Kecamatan Sonder Kab. Minahasa). *Governance*, 1(2),4.
- Dwimawanti, Ida. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *“Dialogue” Jiakp*, 1(1), 113.
- Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation. *Academy of management Journal*, 37(4), 108-119.
- Ezzah, S.I. (2019). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3), 40–50.
- Fauza, D.H., & Wismantoro, Y. (2014). Factors Analysis That Influence Of State Civil Apparatus Performance In Badan Pertanahan Nasional Of The Boyolali District. *Journal Article*. 22(1), 80.
- Fiadi, A. (2021). *Konsep Pembangunan Smart Aparatur Sipil Negara (Asn) Menuju World Class Bureaucracy Tahun 2045*. 3(3), 82.
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2021). Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik. *Journal Pps Unist*, 2(1), 71.
- Gunawan, A. A. (2012). Antecedents Of Organizational Citizenship Behavior Analysis And Its Impact Toward Organizational Effectiveness On A Fruit Ice Cream Manufacture *Journal The WINNER*, 12(1), 49–50.
- Graham, J. W. (2000). Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted In Classical Quandaries From Political Philosophy. *Human Resource Management Review*, 10(1).63.
- Habaora, F., Riwukore, J. R., & Yustini, T. (2021). Analisis deskriptif tentang tampilan kinerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Pemerintah Kota Kupang Nusa Tenggara Timur Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 32
- Halim, N. A., & Dewi, B. M. (2018). *Analisa Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Di Surabaya*. 2(3), 183.
- Hariyanto, Y.K. & Tobing, D.H. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research*, 5(1), 210–214.
- Huang, M.C., & Liu, T. (2012). The impact of external environment and self-serving motivation on physician’s organizational citizenship behaviors. *Journal of Behavioral Studies in Business*, 4(1).10

- Irfan, S., & Imran, S. A. (2021). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wajo Dalam Memberikan Pelayanan. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(2), 579.
- Iskamto, D. (2022). Does Career Development Effect On Professionalism? *International Journal Of Management And Business Applied*, 1(1), 9.
- Kailola, S. (2019). Pengaruh Kepribadian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Tenaga Medis (Studi pada Rumah Sakit Sumber Hidup dan Rumah Sakit Hative di Kota Ambon). *Jurnal Management Bisnis*, 2(2), 63.
- Karolidis, D., & Vouzas, F. (2019). From PSM to Helping Behavior in the Contemporary Greek Public Sector: The Roles of Organizational Identification and Job Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 10(1), 2–9
- Khalid, S. A., Jusoff, H. K., Ali, H., Ismail, M., Kassim, K. M., & Rahman, N. A. (2009). Gender as a moderator of the relationship between OCB and turnover intention. *Asian Social Science*, 5(6), 108-117. Komara, Endang. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai Asn (Aparatur Sipil Negara) Di Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 75
- Laia, O. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Urnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 76.
- Loi, R., & Buulolo, G. (2021). Peranan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan). *Jurnal Governance Opinion*, 6(2) 62.
- Maami, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah. *Demokrasi*, 4(2), 25.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 186–188.
- Mahendra, R. et al. (2021). Nalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (Jisip)*, 5(4), 1603.
- Martatilova, A. (2020). Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik Pada Puskesmas Metro. *Derivatif*, 14(1), 441.
- Mardiyanti, S. & Ira. (2017). Analisis Pengaruh Distributive Justice Dan Procedural Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Ethical Behavior Sebagai Variabel Mediasi Dan Organizational Culture Sebagai Variabel Moderasi. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(2), 3.
- Marinova, S. V., Moon, H., & Van Dyne, L. (2010). Are All Good Soldier Behaviors The Same? Supporting Multidimensionality Of Organizational Citizenship Behaviors Based On Rewards And Roles. *Human Relations*, 63(10), 1465.



- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 8.
- Munandar, A., M. & Sudarto, B., A. (2018). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Teachers And Staff (PTK) Regional Honorariums (HONDA) Elementary School (Sd) In Banyumas. *Jurnal Solusi*, 13(1), 17.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85–98.
- Nielsen, T. M., Bachrach, D. G., Sundstrom, E., & Halfhill, T. R. (2010). *Utility of OCB. Journal of Management*, 38(2), 668.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32.
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 54.
- Nurhayati, N. (2019). Kajian Komparatif Atas Faktor-Faktor Pembentuk Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(2), 31.
- Novliadi, F. (2006). Organizational Citizenship Behavior Karyawan ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan Bawahan dan Persepsi Dukungan Organisasional. *Psikologia*, 2(1), 42.
- Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S. (2018). A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, 47(4), 824.
- Organ, D. W. (1977), "A Reappraisal And Reinterpretation of The Satisfaction Causes Performance Hypothesis", *Academy Of Managemnet Journal*, 2 (1), 46-53
- Organ, D.W., Podsakof, M.P. & MacKenzie, B.S. (2006). Organizational Citizenship Behavior. USA: Sage Publications, Inc
- Parendreng, K.O., & Tasnim. (2019). Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 160.
- Paisa, L., & Gosan, D. (2019). Etika Pemerinthan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 2(2), 4.
- Piliavin, A. J., & Charng, W. H. (2020). Organizational Citizenship Behavior In The Public Sector: A Systematic Literature Review And Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259–270.

- Porajow, C. R. & Gosal, R. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Di Kecamatan Tompaso Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 3-5.
- Purba, D. E., & Seniati, A. N. L. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behaviour. *Makara Seri Sosial Humaniora* 98 (3), 105.
- Putra, A., & Usman. J. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*. 3(3), 295
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 61-69.
- Podsakoff, P. M., Whiting, S. W., & Mishra, P. (2011). Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews. *Journal of applied psychology*, 96(2), 310.
- Podsokoff, M.P., & Mackenzie, B.S. (1997). Impact Of Organizational Citizenship Behavior On Organizational Performance: A Review And Suggestion For Future Research. *Human Performance*, 10(2), 140-142.
- Ratnasari, S. L., Sinaga, E. P., & Hadi, M. A. (2021). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Trias Politika*, 5(2), 137.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443.
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Throughperceivedorganizational Support, Organizational Commitmentand Organizational Citizenshipbehavior. *Systematic Reviews In Pharmacy*, 12(11), 389.
- Ristiani, I.Y. (2020) Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2). 54
- Roshita. R., Adha, M. M., Hartino, A. T., Ulpa, E. P., & Rifai, A.(2021). Pembelajaran Daring: Urgensi Meningkatkan Civic Competence Mahasiswa Ditengah Era Society 5.0. *Society*, 3 (4), 79.
- Saputra, I., & Ismail, I. (2021). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wajo Dalam Memberikan Pelayanan. *Journal Article*, 2(2), 598.
- Sari, P. M. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 10–12.
- Sari, Y. & Mulyana, O. (2020). Hubungan Antara Employee Engagement Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Anggota Tni Al Di Koarmada Ii

- Surabaya. *Character. Jurnal Penelitian Psikologi*. 7(4), 102.
- Schulz, A. W. (2016). Studies in History and Philosophy of Biological and Biomedical Sciences. *Studies in History and Philosophy of Biological and Biomedical Sciences*, 2(1), 3
- Sharma, V., & Jain, S. (2014). A Scale for Measuring Organizational Citizenship Behavior in Manufacturing Sector. *Pacific Business Review International*, 6(8), 58.
- Sofia, I. P., & Pitaloka, E. (2014). Antecedent And Consequence Of Internal Auditors Job Satisfaction And Organization Commitment. *International Business Economics And Law*, 2(2), 143.
- Syafri, W. (2017). The Identification Factors Of Poor Performance Of Indonesian Civil State Apparatus. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 7(2), 93.
- Tambe, S. & Shanker, M. (2014). A Study Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and its Dimensions: A Literaturer Review. *International Research Journal Of Business and Management*, 1 (1), 69.
- Tang, R., Kang, S., Lee, W. S., & Park, S. (2021). *Influence of residents' perceptions of tourism development on their affective commitment, altruistic behavior, and civic virtue for community*. *International Journal of Tourism Research*, 23(5), 782.
- Tanjung, R. (2020). Analisis Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pada Pdam Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 71–80.
- Turnipseed, D., & Murkison, G. (1996). Organization citizenship behaviour: an examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, 17(2), 42.
- Udayani, N., & Sunariah, N.N. (2018). Budaya Organisasi, Pengembangan Karir, Job Insecurity Terhadap Organisational Citizenship Behaviour Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 159
- Usman, A. J., & Arjuna, U. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 295.
- Weppy, S. A. I. (2021). Peranan Dan Tanggungjawab Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 11(2), 94.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, 3(1).74
- Wirman, J.S., (2017). The Identification Factors Of Poor Performance Of Indonesian Civil State Apparatus. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 7(2), 94.

Waspodo, A.A., & Minadaniawati, L. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Jrmsi*, 3(1), 72–77.

Yani, A. (2019). Penerapapan Pemerintah Deasa Dalam Penerapan Layanan Publik Pada Masyarakat Di Desa Ciharahas Kabupaten Bandung. *Jisipol*, 3(2), 60

Yerry, S., & Syafar, A. Y. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *JKSH: Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 544.

### **Sumber Lain**

Komarawati, T. & Nugraha, D. (2019). Pemerintah dan Komitmen Organisasi Terhadap Aparatur Pemerintah Daerah Serta Implikasinya Pada Pelayanan Publik. [Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis]. Universitas Negeri Malang.

Latif, Y. (2022). *Memimpi dan Memimpin Kejayaan*. [Online] diakses dari *Kompas*. <https://www.kompas.id/baca/opini/2022/08/16/memimpi-dan-memimpin-kejayaan>. Diakses pada 18 April 2023.

Paath, Carlos. K., Y. (2018). *Jumlah ASN di Indonesia 4.351.490 Orang” dalam Berita Satu*, Tersedia secara online juga di: <https://www.beritasatu.com/nasional/515506/jumlah-asn-di-indonesia-4351490-orang> [diakses di Bandung, Jawa Barat, Indonesia: 30 Januari 2023].

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Negara Republik Indonesia nomornomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepengawaaian.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2005-2025.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan.

Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Pedoman Kesehatan

Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi tahun 2010- 2025.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah tahun 2007-2025.