

## PENERAPAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA PEGAWAI BAGIAN SEKRETARIAT DINAS PENDIDIKAN KOTA KEDIRI

Nafisatul Muzayadah<sup>1</sup>

Prodi Manajemen, FEB, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kediri  
[nafisatulmuzayadah@gmail.com](mailto:nafisatulmuzayadah@gmail.com)

Restin Meilina<sup>2</sup>

Prodi Manajemen, FEB, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kediri  
[restin@unpkediri.ac.id](mailto:restin@unpkediri.ac.id)

Basthomi Muslih<sup>3</sup>

Prodi Manajemen, FEB, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kediri  
[basthomi@unpkediri.ac.id](mailto:basthomi@unpkediri.ac.id)

### Abstract

*The purpose of this research is to study and measure the Organizational Citizenship Behavior (OCB) in improving the performance of the secretariat staff of the City of Kediri Education Office. There are five main aspects of OCB, namely: Altruism, Constiousness, Sportmanship, Civic Virtue, Courtesy. This study used descriptive qualitative method. Data collection conducted by researchers to the City of Kediri Education Office. The results of this study about the employees of the Secretariat of the Department of Education of the City of Kediri have done OCB well so as to improve performance.*

### Abstrak

*Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui dan mengukur Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja pegawai sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri, Ada lima aspek utama OCB, yaitu : Altruism, Constiousness, Sportmanship, Civic Virtue, Courtesy. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang di lakukan peneliti ke Dinas Pendidikan Kota Kediri meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian ini pegawai bagian sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri telah melaksanakan OCB dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja.*

*Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kinerja*

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai sumber daya yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi karena berhasil tau tidak tujuan organisasi tergantung pada sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola secara optimal agar tujuan organisasi berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kualitas SDM ditentukan dari kinerjanya. Kinerja adalah sebagai tingkat prestasi, tingkat keberhasilan, tingkat produktivitas sekelompok orang atau organisasi selama kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan (Manansal, 2010). Kinerja SDM dalam organisasi dibedakan menjadi dua yaitu kinerja *in-role* dan kinerja *extra-role* (Sulistiyowati, 2014). Kinerja *in-role* menunjukkan kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai deskripsi pekerjaannya. Sedangkan kinerja *extra-role* merupakan kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan perilaku yang melebihi pekerjaannya, sering disebut juga dengan OCB.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku pegawai yang bersedia bekerja melebihi persyaratan yang ditetapkan, walaupun mengetahui tidak akan menerima kompensasi atas kesediaan tersebut.

OCB berkontribusi pada terciptanya lingkungan psikologis yang positif, konstruktif, dan kohesivitas hubungan sosial dalam organisasi (Meilina, 2017). Ada lima dimensi OCB yaitu *Altruism*, *Consciousness*, *Sportmanship*, *Civic Virtue*, *Courtesy* (Titisari, 2014). Perilaku OCB pada pegawai merupakan salah satu tujuan yang selalu diinginkan oleh organisasi (Nugraha & Adnyani, 2018). Dalam organisasi pegawai diharapkan memiliki keseimbangan kinerja *in-role* dan kinerja *extra-role*. Dengan kata lain pegawai harusnya tidak berlebihan melakukan kinerja *extra-role* tetapi juga tidak hanya fokus dengan kinerja *in-role*. Perilaku OCB (*extra role*) yang berlebihan juga kurang baik bagi kinerja pegawai. Jangan sampai adanya OCB justru mengesampingkan tugas individu, seharusnya adanya OCB harus meningkatkan kinerja pegawai

Dinas Pendidikan Kota Kediri merupakan sebuah Instansi pemerintahan di bidang pendidikan yang berfokus pada tujuan untuk memberikan layanan pendidikan, mewujudkan masyarakat cerdas komprehensif yang semakin berbudaya, berdaya saing yang sejahtera. Salah satu bagian yang penting dalam Dinas Pendidikan Kota Kediri adalah bagian Sekretariat. Bagian Sekretariat memiliki tujuan untuk menyusun perencanaan kebijakan dan program serta mengkoordinasikan bidang-bidang, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan operasional, administrasi umum, program, keuangan. Tujuan tersebut hanya bisa dicapai jika pegawai memiliki kinerja yang tinggi. Menurut pengalaman magang penulis di Dinas Pendidikan Kota Kediri sudah ada perilaku OCB, dibuktikan dengan mau membantu rekan yang sedang kesusahan menyiapkan kegiatan pertemuan dengan sukarela, menghindari konflik dengan rekan kerja, menghargai peraturan yang ada dalam Dinas Pendidikan Kota Kediri, jika pegawai ada masalah di dalam pekerjaan selalu menjaga nama baik Dinas Pendidikan Kota Kediri, namun perilaku OCB saja tidak cukup untuk mewujudkan tujuan Dinas Pendidikan Kota Kediri, OCB juga harus disertai dengan kinerja pegawai yang tinggi. Jangan sampai karena sering membantu pekerjaan rekan kerja pekerjaannya sendiri jadi tidak optimal. Menurut penelitian yang dilakukan Ilmih (2018) ditemukan OCB belum menunjukkan kinerja yang baik secara keseluruhan. Fokus penelitian ini adalah Bagaimana Peran OCB dalam meningkatkan kinerja pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Peran OCB dalam meningkatkan kinerja pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja adalah sebagai tingkat prestasi, tingkat keberhasilan, tingkat produktivitas sekelompok orang atau organisasi selama kurun waktu tertentu untuk pekerjaan yang bersangkutan (Manansal, 2010). Kinerja SDM dalam organisasi dibedakan menjadi dua yaitu kinerja *in-role* dan kinerja *extra-role* (Sulistiyowati, 2014). Kinerja *in-role* menunjukkan kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai deskripsi pekerjaannya. Sedangkan kinerja *extra-role* merupakan kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan perilaku yang melebihi pekerjaannya.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku pegawai yang bersedia bekerja melebihi persyaratan yang ditetapkan, walaupun mengetahui tidak akan menerima kompensasi atas kesediaan tersebut. OCB berkontribusi pada terciptanya lingkungan psikologis yang positif, konstruktif, dan kohesivitas hubungan sosial dalam organisasi (Meilina, 2017). Ada lima dimensi OCB yaitu *Altruism*, *Consciousness*, *Sportmanship*, *Civic Virtue*, *Courtesy* (Titisari, 2014).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:16) metode kualitatif dinamakan sebagai metode baru karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme”.

Lokasi penelitian ini berada di Dinas Pendidikan Kota Kediri, dengan subyek penelitian adalah pegawai bagian sekretariat. Sedangkan obyek penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja pegawai. Informan penelitian ini di tentukan dengan cara menetapkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu pegawai bagian sekretariat. Penelitian ini memutuskan untuk melakukan wawancara terhadap 3 pegawai bagian sekretariat dan 1 informan dari pihak luar. Adapun 3 informan pegawai bagian Sekretariat adalah sebagai informan kunci, informan pendukung 1 dan informan pendukung 2.

Teknik pengumpulan data dilakukan wawancara dilakukan agar peneliti mendapatkan data secara langsung dari responden atau pegawai sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri dan dari pihak luar dengan

melalui tatap muka supaya lebih mengetahui peran OCB dalam meningkatkan kinerja pegawai sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN

### Perilaku OCB Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri

#### Altruism

<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
	<p><b>Pertanyaan :</b> Apakah anda mau membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload atau berlebihan?</p> <p><b>Jawaban :</b> Mau membantu Kalau saya pribadi, Kalau pekerjaan saya bisa saya tinggal saya pasti bantu selama pekerjaan saya masih bisa mencukupi akan saya bantu teman yang pekerjaannya melebihi dari kapasitas atau <i>overload</i></p>	<p>Pegawai rata-rata mau membantu rekan kerja yang mengalami pekerjaan yang <i>overload</i> atau berlebihan</p>
<b>Informan kunci</b>		
<b>Informan pendukung 1</b>		
<b>Informan pendukung 2</b>		

#### Constiousness

<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
	<p><b>Pertanyaan :</b> Apakah anda selalu datang lebih awal sehingga saat jam kerja dimulai anda sudah siap melakukan pekerjaan</p> <p><b>Jawaban :</b> Pada kebiasaan kami berangkat lebih awal karena berkaitan dengan dengan tata tertib PNS atau ASN itu setiap hari harus apel pagi, kita mulai masuk jam 7.30 dan keluar jam 15.30</p>	<p>Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu datang lebih awal.</p>
<b>Informan kunci</b>	<p>Kalau lebih awal sih enggak sesuai waktu absen aja” lalu di lanjutkan “kalau pagi jam 7.30 sampai pulang nya jam 15.30</p>	
<b>Informan pendukung 1</b>	<p>insya’alloh seperti itu karna setiap pagi juga ada apel kalau pagi mulai jam 7.30</p>	
<b>Informan pendukung 2</b>		

#### Sportsmanship

<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
	<p><b>Pertanyaan :</b> Bagaimana jika ada konflik di dalam organisasi apakah anda akan selalu menjaga nama baik organisasi?</p> <p><b>Jawaban :</b> kami akan selalu menjaga nama baik organisasi pendidikan karena semua permasalahan yang ada di Dinas</p>	<p>Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri sudah menjaga nama baik organisasi</p>
<b>Informan kunci</b>		

<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
Informan pendukung 1 Informan pendukung 2	Pendidikan kita selesaikan secara intern jangan sampai menyebar luaskan ke masyarakat jadi setiap karyawan maupun karyawan mempunyai kode etik siap melaksanakan kode etik sendiri-sendiri Pastinya	
Informan pihak luar	Sudah pasti, itu harus itu, jadi kalau misal ada konflik dengan teman sejawat dan lain sebagainya ya dibicarakan secara kekeluargaan yang enak seperti itu Ya selama saya ikut emash ya belum pernah tau ya kalau di Dinas Pendidikan itu ada konflik, jadi ee konfliknya itu nggak pernah terdengar dari kita yang hanya ikut emash gitu jadi kalau di emash itu kita ya dating, belajar khususnya belajar bahasa inggris terus sama temen-temen seneng-seneng gitu aja sih mbak, nggak pernah tau kalok pernah ada konflik itu nggak pernah, jadi yaa Dinas Pendidikan itu sudah bisa menjaga konfliknya itu hanya untuk kalangan internnya aja nggak sampek orang luar itu nggak sampek tau gitu ya	
<b>Civic Virtue</b>		
<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
Informan kunci	<b>Pertanyaan :</b> Apakah anda ikut berkontribusi dalam kegiatan perkumpulan yang ada di dalam organisasi? <b>Jawaban :</b> Kami karyawan selalu mengikuti organisasi yang ada di Dinas Pendidikan bisa semacam perkumpulan atau sosialisasi bansos perguruan tinggi atau mungkin perkumpulan atau sosialisasi workshop bidang sekretariat <i>outbond</i> Dinas Pendidikan atau mungkin yang lain Ya	Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu berkontribusi dalam kegiatan perkumpulan yang ada di dalam organisasi.
Informan pendukung 1 Informan pendukung 2	Perkumpulan disini kalau untuk ibu-ibu adanya darmawanita kalau untuk bapak-bapak tidak ada darmabapak-bapak ya, kalau perkumpulan ya karna ada perkembangan teknologi akhirnya grup <i>whatsapp</i> itu	
<b>Courtesy</b>		
<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
	<b>Pertanyaan :</b> Apakah anda selalu mengikuti perubahan	Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri

<u>Informan</u>	<u>Wawancara</u>	<u>Hasil</u>
<b>Informan kunci</b>	dan perkembangan dalam organisasi? <b>Jawaban :</b> tentunya mengikuti perubahan perkembangan pendidikan khususnya karena pendidikan itu menyangkut manusia. Iya to, menyangkut murid khususnya kita selalu mengikuti perubahan yang diharapkan pemerintah, contohnya perubahan kurikulum yang terjadi seperti sekarang kurikulum 13, penerimaan siswa baru PPDB itu selalu ada perubahan bahkan ada program baru yaitu emash ( <i>English massive</i> )	selalu mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada untuk acuan bekerja
<b>Informan pendukung 1</b> <b>Informan pendukung 2</b>	Ya Insya'allah selalu dan karena di sekretariat ini sudah bukan termasuk bukannya mengikuti perkembangan yang ada di dalam tapi membawa yang apa istilahnya berwenang membawa perubahan yang diikuti dari luar, contohnya adanya kemajuan teknologi sistemnya yang ada di pemerintah kota, sistem yang ada di pemerintah provinsi, sistem yang ada di pemerintah pusat nah kita mesti mengikuti inovasi-inovasi apa misalnya ada kebutuhan masyarakat yang harus berkaitan dengan kita ingin ini bisa lebih efektif bisa efisien nah kita bikin web, kita bikin aplikasi, yang bisa istilahnya masyarakat tak kesulitan mengakses untuk mendapatkan informasi seperti itu	
<b>Informan pihak luar</b>	Pastinya berkembang dengan baik karena di setiap kelurahan, hampir di setiap kelurahan di Kota Kediri itu sepertinya udah ada emash ya mbak dan bahkan di kelurahan satu kelurahan itu bisa lebih dari satu spot, nah kemudian untuk minatnya juga kan kalo emash ini kan untuk semua kalangan ada untuk anak-anaknya, untuk tanager, sama untuk adult dan itu juga ee respon masyarakat sih bagus kalo menurut saya soalnya emash ini kan programnya dari pemerintah kita bisa belajar bahasa inggris gratis lagi lah siapa sih mbak yang nggak mau kan kalo gratis nah mangkanya, tapi kalo untuk dari anak-anak kemudian remaja dan juga ee dewasa itu sih mbak responnya kalo untuk yang remaja eeh yang maaf untuk yang adult yang dewasa itu kadang	

**Informan**

**Wawancara**

**Hasil**

masih kurang jadi yang banyak itu di setiap spot pasti anak-anak sama remajanya, SD, SMP kayak gitu tapi kalo SMA, Kuliah, Bapak-bapak, Ibu-ibu itu masih kurang Cuma beberapa spot aja sih yang ada

**Peran OCB dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

**Altruism**

para pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri saling menolong rekan kerja yang pekerjaannya berlebihan tanpa mengesampingkan tugas utamanya.

**Consciousness**

Semua pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki kinerja yang baik dalam hal ketepatan waktu, bahkan terkadang harus pulang malam jika memang ada pekerjaan tambahan yang harus dilakukan.

**Sportsmanship**

Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki kinerja yang baik dalam penyelesaian konflik organisasi sehingga tidak ada konflik yang sampai berlarut-larut.

**Civic Virtue**

Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki kinerja yang baik dengan aktif dengan aktif dalam perkumpulan-perkumpulan yang melakukan kegiatan positif untuk perkembangan organisasi.

**Courtesy**

Pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri terlihat melakukan kinerja yang baik dengan mengikuti perubahan dan perkembangan yang positif yang ada di dalam organisasi maupun secara teknologi.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri sudah menunjukkan kinerja yang baik secara keseluruhan. Adapun peran OCB dalam meningkatkan kinerja pegawai mempunyai lima dimensi menurut Meilina (2017:19) yaitu "*Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Civic Virtue, Courtesy*".

**Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Altruism dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

Perilaku *Altruism* sangat perlu untuk dijalankan di dalam Dinas Pendidikan Kota Kediri sebagai salah satu sarana yang sangat membantu dalam pelaksanaan kerja. Dengan adanya perilaku *Altruism* pekerjaan akan cepat selesai dan akan terjalin hubungan emosional yang baik. Pegawai yang memberikan pertolongan kepada pegawai yang lain tidak menjadi tugas utamanya.

**Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Conscientiousness dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

Pegawai Dinas Pendidikan Kota Kediri sudah terlihat perilaku *Conscientiousness* karena para pegawai memiliki rasa tanggung jawab dan kewajiban di tempat kerja sebagai PNS. Perilaku *Conscientiousness* juga telah berjalan sebagaimana mestinya.

**Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Dimensi Sportsmanship dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

Pegawai sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri mempunyai toleransi terhadap perusahaan. Ketika adanya keadaan yang kurang ideal mereka tidak menyebar luaskan keadaan yang ada di dalam perusahaan kepada masyarakat umum, pegawai bagian sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu menjaga nama baik

perusahaan. Hal ini juga dibenarkan oleh pihak luar yang menyatakan bahwa informan dari pihak luar tidak pernah tau kalau Dinas Pendidikan Kota Kediri sedang ada konflik.

**Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Dimensi *Civic Virtue* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

Pegawai bagian sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu mengikuti perkumpulan yang ada di dalam perusahaan karena untuk kemajuan perusahaan itu sendiri.

**Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Dimensi *Courtesy* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri**

Pada Dinas Pendidikan Kota Kediri perilaku *Courtesy* sudah terlihat ditunjukkan dengan pegawai bagian sekretariat selalu mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada, bahkan menciptakan perubahan dan perkembangan untuk membawa perusahaan ke arah yang lebih baik. Hal ini di benarkan oleh pihak luar yang menyatakan bahwa Dinas Pendidikan Kota Kediri sudah berkembang dengan baik.

## SIMPULAN DAN SARAN

Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan Kinerja Pegawai bagian sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri. Hal ini dilihat dari lima aspek dalam pelaksanaannya OCB, yaitu: *Altruism*: semua pegawai saling membantu tanpa mengesampingkan tugas utamanya, *Conscientiousness*: semua pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu datang lebih awal dan terkadang pulang lebih malam jika memang ada pekerjaan yang harus segera diselesaikan, *Sportsmanship*: semua pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu menjaga nama baik organisasi, *Civic Virtue*: semua pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu aktif dalam mengikuti perkumpulan-perkumpulan yang ada di tempat kerja, *Courtesy*: Semua pegawai bagian Sekretariat Dinas Pendidikan Kota Kediri selalu mengikuti perubahan dan perkembangan positif yang ada baik secara organisasi maupun secara teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ilmih, A. A. (2018). *Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di UKM Snack Makaroni Cap Bintang Desa Mutih Wetan, Kabupaten Demak. Vol.6(2)*.
- Manansal, B. F. (2010). *Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Bitung*.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM*. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Nugraha, I. P. S., & Adnyani, I. G. A. D. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Setda Kota Denpasar. 7(1)*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, F. E. (2014). *Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Cilegon*.
- Titisari, P. (2014). *Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB): dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Mitra Wacana Media.