

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini mengkaji Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intrvening Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pegawai. Dilakukan selama 5 hari penyebaran, penyebaran dilakukan pada 58 responden. Pada saat penyebaran kuesioner terkadang pegawai tidak berada dikantor sehingga peneliti menitipkan kepada kepala bidang terkait, kemudian kembali pada saat kuesioner telah selesai diisi oleh pegawai. Pada bagian ini menyajikan data yang diperoleh dari responden berupa gambaran umum responden, kemudian hasil statistik deskriptif, analisis data dan pengujian hipotesis.

5.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden didapatkan melalui data sekunder dan primer, sebagian responden mencantumkan data dirinya secara lengkap pada lembar kuesioner dan terdapat beberapa responden yang tidak mencantumkan data diri secara lengkap pada kuesioner sehingga informasi ini diperoleh melalui data pegawai yang didapat melalui staf administrasi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi.

Tabel 5. 1. Karakteristik Responden

Profil	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	30	51,72
	Laki-Laki	28	48,28
Jumlah		58	100
Umur	26-35	16	27,59
	36-45	23	39,66
	46-50	11	18,97
	>50	8	13,79

Profil	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jumlah		58	100
Pendidikan	SMA/Sederajat	3	5,17
	S1	38	65,52
	S2	14	24,14
	S3	3	5,17
Jumlah		58	100
Masa Bekerja	1-5 tahun	19	32,76
	5-10 tahun	19	32,76
	10-20 tahun	11	18,97
	>20 tahun	9	15,52
Jumlah		58	100

Sumber : Data Diolah 2024

Dari total responden, sebanyak 51,72% adalah perempuan, sedangkan 48,28% sisanya adalah laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa partisipasi perempuan dalam populasi responden sedikit lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 36-45 tahun, dengan jumlah sebanyak 39,66%. Diikuti oleh kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 27,59%, kelompok usia 46-50 tahun sebanyak 18,97%, dan responden dengan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 13,79%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada di kisaran usia produktif. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1, mencapai 65,52% dari total responden. Sementara itu, responden dengan pendidikan S2 sebanyak 24,14%, S3 sebanyak 5,17%, dan tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 5,17%. Terkait dengan pengalaman kerja, jumlah responden terbagi dengan relatif merata. Sebanyak 32,76% memiliki pengalaman kerja 1-5 tahun dan 5-10 tahun masing-masing. Responden dengan pengalaman kerja 10-20 tahun mencapai 18,97%, sementara responden dengan pengalaman kerja lebih dari 20 tahun sebanyak 15,52%. Dapat disimpulkan bahwa ada variasi dalam lama pengalaman kerja di antara responden.. Tingkat pendidikan responden secara umum cenderung tinggi.

5.3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat digunakan pada saat peneliti hanya menggambarkan data sampel dan tidak ingin menarik kesimpulan yang berlaku untuk populasi (Sugiyono, 2018). Jumlah responden terdiri dari 58 orang yang dikategorikan untuk mengetahui kondisi dan kesesuaian masing-masing variabel dengan skala pengukuran maksimal 7 dan skala minimal 1.

5.4. Analisis Variabel Penelitian

Kategori untuk menentukan kondisi dan tingkat kesesuaian untuk masing-masing variabel dengan jumlah 58 responden. Memberikan gambaran tanggapan responden mengenai pengaruh Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi. Data penelitian dibagi menjadi 7 kriteria antara lain: Sangat tidak setuju sekali, sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju, sangat setuju sekali (Sugiyono, 2018).

Berikut analisis deskriptif terhadap variabel disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. 2. Kinerja Pegawai (Y)

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
KUALITAS HASIL KERJA											
1	Hasil kerja pegawai sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan	f	0	0	4	21	21	4	8	58	Tinggi
		fx	0	0	12	84	105	24	56	281	
2	Pegawai merasa senang dalam bekerja karena pekerjaan atau tugas sesuai kemampuan dan keterampilan Jumlah	f	0	0	0	26	24	5	3	58	Tinggi
		fx	0	0	0	104	120	30	21	275	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
3	Pegawai dapat bekerja dengan baik	f	0	4	9	27	14	4	0	58	Sedang
		fx	0	8	27	108	70	24	0	237	
KUANTITAS HASIL KERJA											
4	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan	f	2	3	16	21	8	3	5	58	Sedang
		fx	2	6	48	84	40	18	35	233	
5	Standar pencapaian target yang tinggi membuat pegawai merasa tidak efektif dalam bekerja	f	1	3	7	27	14	4	2	58	Sedang
		fx	1	6	21	108	70	24	14	244	
6	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah pekerjaan yang diberikan	f	3	3	14	18	10	7	3	58	Sedang
		fx	3	6	42	72	50	42	21	236	
EFISIENSI DALAM MELAKSANAKAN TUGAS											
7	Kemampuan pegawai untuk mengerti dan memahami tujuan dari pekerjaan yang diberikan	f	10	8	8	15	11	2	4	58	Rendah
		fx	10	16	24	60	55	12	28	205	
8	Kemampuan pegawai dalam merencanakan dan menargetkan waktu dalam bekerja	f	11	6	12	17	10	2	0	58	Rendah
		fx	11	12	36	68	50	12	0	189	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
9	Pegawai memiliki semangat pantang menyerah dan mampu menguatkan sesama rekan kerja	f	9	6	11	17	12	0	3	58	Rendah
		fx	9	12	33	68	60	0	21	203	
KEPEMIMPINAN											
10	Kemampuan dalam menganalisis dan mengambil keputusan	f	1	8	12	26	7	3	1	58	Sedang
		fx	1	16	36	104	35	18	7	217	
11	Mampu untuk berkomunikasi dengan baik dan mendengarkan masukan yang diberikan	f	1	3	8	24	11	5	6	58	Sedang
		fx	1	6	24	96	55	30	42	254	
12	Memiliki tanggung jawab yang kuat terhadap pekerjaan yang diberikan	f	6	5	9	23	11	4	0	58	Sedang
		fx	6	10	27	92	55	24	0	214	
INISIATIF											
13	Kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu tanpa diberi perintah	f	0	1	3	29	17	7	1	58	Tinggi
		fx	0	2	9	116	85	42	7	261	
14	Kemampuan pegawai dalam membantu untuk memecahkan masalah	f	0	1	0	15	17	17	8	58	Tinggi
		fx	0	2	0	60	85	102	56	305	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
15	Kemampuan pegawai dalam menyadari kesalahan dan memperbaiki kesalahan sebelum ditegur oleh atasan	f	0	0	5	15	14	14	10	58	Sedang
		fx	0	0	15	60	70	84	70	299	
KREATIVITAS											
16	Pegawai memiliki rasa ingin tahu yang besar terhadap sesuatu	f	1	7	9	17	10	9	5	58	Tinggi
		fx	1	14	27	68	50	54	35	249	
17	Kemampuan pegawai dalam memberikan gagasan dan usulan	f	2	1	6	26	15	8	0	58	Tinggi
		fx	2	2	18	104	75	48	0	249	
18	Kemampuan pegawai dalam menghasilkan ide dan cara baru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	f	0	1	6	24	17	7	3	58	Tinggi
		fx	0	2	18	96	85	42	21	264	

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 5.2 diatas mencerminkan hasil survei evaluasi kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dengan menggunakan sejumlah indikator yang dibagi ke dalam beberapa kategori. Berdasarkan kriteria penilaian responden dengan rentang nilai 58-107,6 menunjukkan sangat rendah sekali kinerja pegawai dan rentang nilai 256,2-406 menunjukkan sangat tinggi sekali kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas hasil kerja pegawai dinilai tinggi dengan mayoritas responden

merasa hasil kerjanya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan merasa senang karena tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan mereka. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk peningkatan kinerja. Meskipun pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah yang diberikan, kemampuan untuk mengerti tujuan pekerjaan dan merencanakan waktu bekerja masih dinilai rendah. Di sisi lain, pegawai dinilai memiliki semangat pantang menyerah dan kemampuan inisiatif yang tinggi, terutama dalam melakukan sesuatu tanpa perintah dan dalam membantu memecahkan masalah. Meskipun demikian, masih diperlukan perhatian dalam meningkatkan kesadaran terhadap kesalahan dan kemampuan kepemimpinan, meskipun kemampuan untuk memberikan gagasan, usulan, serta ide baru dinilai tinggi oleh mayoritas responden. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang optimal, penting bagi organisasi untuk fokus pada pengembangan kemampuan efisiensi, kesadaran diri, dan kepemimpinan, sambil tetap memperkuat kreativitas dan inisiatif pegawai.

Tabel 5. 3. Motivasi Pelayanan Publik (X)

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
KETERTARIKAN PADA PELAYANAN PUBLIK											
1	Pandangan positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik.	F	3	3	9	25	13	3	2	58	Sedang
		Fx	3	6	27	100	65	18	14	233	
2	Ketertarikan terhadap kehidupan para politisi.	F	1	13	5	4	10	11	14	58	Termotivasi
		Fx	1	26	15	16	50	66	98	272	
3	Ketertarikan terhadap hal memberi dan menerima	F	0	4	10	21	18	5	0	58	Sedang
		Fx	0	8	30	84	90	30	0	242	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
	dalam proses politik pembuatan kebijakan publik.										
KOMITMEN PADA KEPENTINGAN PUBLIK											
4	Kesadaran akan pentingnya makna dari pelayanan publik.	F	1	2	6	34	10	4	1	58	Sedang
		fx	1	4	18	136	50	24	7	240	
5	Menempatkan kepentingan masyarakat diatas kepentingan diri sendiri.	f	1	3	9	23	14	7	1	58	Sedang
		fx	1	6	27	92	70	42	7	245	
6	Kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara.	f	1	9	10	21	9	3	5	58	Sedang
		fx	1	18	30	84	45	18	35	231	
RASA EMPATI											
7	Perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang kurang beruntung.	f	0	11	7	26	13	0	1	58	Sedang
		fx	0	22	21	104	65	0	7	219	
8	Perasaan iba ketika melihat orang lain dalam kesusahan.	f	1	8	8	30	7	0	4	58	Sedang
		fx	1	16	24	120	35	0	28	224	
9	Perhatian terhadap kesejahteraan	f	1	7	11	24	9	5	1	58	
		fx	1	14	33	96	45	30	7	226	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
	orang lain yang tidak dikenal secara personal.										Sedang
PENGORBANAN DIRI											
10	Perasaan senang ketika melayani masyarakat, meskipun tidak ada imbalan untuk itu.	f	0	0	0	16	13	18	11	58	Sangat Termotivasi
		fx	0	0	0	64	65	108	77	314	
11	Mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri.	f	2	9	18	13	13	2	1	58	Sedang
		fx	2	18	54	52	65	12	7	210	
12	Mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial.	f	3	6	3	26	17	3	0	58	Sedang
		fx	3	12	9	104	85	18	0	231	

Sumber : Data Diolah 2024

Dari Tabel 5.3 Diatas mencerminkan hasil survei mengenai ketertarikan pada pelayanan publik, komitmen pada kepentingan publik, kasih rasa empati, dan pengorbanan diri di kalangan responden. Setiap indikator dinilai dengan menggunakan skala 1 hingga 7, di mana 1 menunjukkan ketidaksetujuan penuh dan 7 menunjukkan setuju penuh. Berdasarkan analisis data, terlihat bahwa mayoritas responden menunjukkan sikap netral terhadap pandangan positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, sementara tingkat ketertarikan yang tinggi terhadap kehidupan para politisi menjadi sorotan. Meskipun demikian, terdapat komitmen yang kuat pada pelayanan publik dan pengorbanan diri, di mana responden

merasa senang saat melayani masyarakat meskipun tanpa imbalan. Namun, kesadaran akan tanggung jawab terhadap negara dan sikap empati terhadap orang yang kurang beruntung masih perlu ditingkatkan. Meskipun mayoritas responden menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri, masih terdapat sikap netral dalam mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri, serta dalam mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab terhadap negara serta memperkuat sikap empati dan komitmen pada pelayanan publik, sambil tetap mempertahankan semangat pengorbanan diri yang tinggi dalam melayani masyarakat.

Tabel 5. 4. Organizational Citizenship Behavior (Z)

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
ALTRUISM (perilaku membantu)											
1	Apabila sewaktu waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	F	7	8	14	8	11	8	7	58	Sedang
		Fx	7	16	42	32	55	48	49	249	
2	Saya akan membantu teman kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat	F	2	0	3	12	19	17	5	58	Baik
		Fx	2	0	9	48	95	102	35	291	
3	Apabila ada pekerjaan yang belum diselesaikan oleh rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja, saya akan membantu untuk mengerjakan tugasnya	F	0	4	4	25	16	5	4	58	Baik
		Fx	0	8	12	100	80	30	28	258	
CONSCIENTIOUSNESS (sikap kesadaran)											

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
4	Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari perusahaan	F	0	3	10	18	21	4	2	58	Sedang
		Fx	0	6	30	72	105	24	14	251	
5	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat mengerjakan pekerjaan saya dengan baik	F	0	0	4	25	22	3	4	58	Baik
		Fx	0	0	12	100	110	18	28	268	
6	Saya akan datang ke kantor sebelum jam masuk kerja	f	0	0	2	34	15	5	2	58	Baik
		fx	0	0	6	136	75	30	14	261	
SPORTMANSHIP (sikap sportif)											
7	Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan, saya akan mengerjakannya dengan sungguh-sungguh	f	2	9	18	13	13	2	1	58	Sedang
		fx	2	18	54	52	65	12	7	210	
8	Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi	f	0	3	11	23	12	5	4	58	Sedang
		fx	0	6	33	92	60	30	28	249	
9	Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada	f	1	2	5	30	16	1	3	58	Sedang
		fx	1	4	15	120	80	6	21	247	
CIVIC VIRTUE (kebijakan sipil)											
10	Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk	f	1	2	4	29	16	2	4	58	

NO	Pernyataan	X	Kategori jawaban							Jumlah (Orang)	Ket
			1	2	3	4	5	6	7		
	mengetahui perkembangan dalam perusahaan	fx	1	4	12	116	80	12	28	253	Sedang
11	Saya sering memberi masukan pada atasan saya	f	0	4	3	17	11	20	3	58	Baik
		fx	0	8	9	68	55	120	21	281	
12	Saya selalu mengikuti informasi, misalnya pengumuman organisasi, memo	f	1	2	0	21	26	6	2	58	Baik
		fx	1	4	0	84	130	36	14	269	
COURTESY (sikap kesopanan)											
13	Saya menjaga hubungan agar terhindar dari masalah-masalah dengan rekan kerja dan juga atasan	f	3	14	10	13	12	6	0	58	Sedang
		Fx	3	28	30	52	60	36	0	209	
14	Saya tidak menyalahgunakan atau mengganggu hak-hak pegawai yang lain	F	16	14	5	7	8	5	3	58	Buruk
		Fx	16	28	15	28	40	30	21	178	
15	Saya tidak membuat masalah dengan rekan kerja	F	15	13	7	9	10	4	0	58	Buruk
		Fx	15	26	21	36	50	24	0	172	

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 5.4 diatas mencakup penilaian responden terhadap beberapa indikator perilaku yang mencerminkan Altruism (perilaku membantu), Conscientiousness (sikap kesadaran), Sportsmanship (sikap sportif), Civic Virtue (kebijakan sipil), dan Courtesy (sikap kesopanan). Setiap indikator dinilai menggunakan skala 1 hingga 7, di mana 1 menunjukkan ketidaksetujuan penuh dan 7 menunjukkan setuju penuh. Berdasarkan analisis data, mayoritas responden menunjukkan sikap netral dalam sebagian besar kategori perilaku yang diamati. Meskipun demikian, terdapat variasi

dalam tingkat sikap tertentu. Misalnya, sebagian responden menunjukkan tingkat yang tinggi dalam perilaku membantu, seperti membantu teman kerja meskipun di luar jam kerja. Namun, ada juga sebagian responden yang menunjukkan sikap rendah dalam beberapa aspek, seperti sikap kesopanan dan kebijakan sipil. Hal ini menunjukkan adanya kompleksitas dalam perilaku pegawai di tempat kerja, di mana beberapa aspek perilaku dapat ditingkatkan sedangkan yang lain mungkin memerlukan perhatian khusus. Oleh karena itu, perusahaan dapat memanfaatkan informasi ini untuk merancang program pengembangan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta memperkuat budaya organisasi yang mempromosikan sikap positif dan etika kerja yang baik.

5.5. Evaluasi Model

5.5.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Proses kalkulasi dilakukan menggunakan PLS-Algorithm dari aplikasi SmartPLS 3. Sebelum melakukan evaluasi model struktural dan uji hipotesis, proses evaluasi model dilaksanakan dengan tahap sebagai berikut:

1. Convergent Validity

Vaiditas konvergen diperoleh dengan melihat Outer Loadings hasil perhitungan PLS-Algorithm, ialah sebagai berikut:

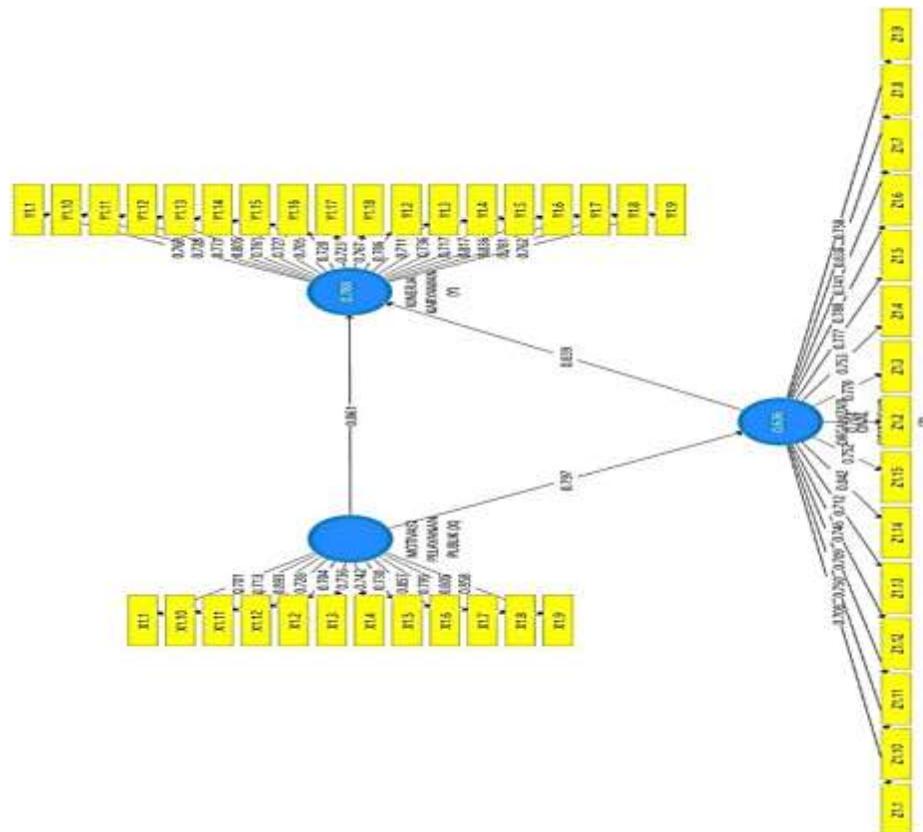
Tabel 5. 5. Outer Loading variabel Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai Dan Organizational Citizenship Behavior

Variabel	Demensi	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Motivasi pelayanan publik (X)	Ketertarikan pada pelayanan public	X1	0.701	Valid
		X2	0.704	Valid
		X3	0.736	Valid
	Komitmen pada kepentingan public	X4	0.742	Valid
		X5	0.730	Valid
		X6	0.857	Valid
	Rasa empati	X7	0.795	Valid
		X8	0.805	Valid
		X9	0.858	Valid
	Pengorbanan diri	X10	0.713	Valid

		X11	0.893	Valid
		X12	0.728	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Kualitas hasil kerja	Y1	0.769	Valid
		Y2	0.786	Valid
		Y3	0.711	Valid
	Kuantitas hasil kerja	Y4	0.736	Valid
		Y5	0.717	Valid
		Y6	0.817	Valid
	Efisiensi dalam melaksanakan tugas	Y7	0.836	Valid
		Y8	0.781	Valid
		Y9	0.762	Valid
	Kepemimpinan	Y10	0.728	Valid
		Y11	0.771	Valid
		Y12	0.805	Valid
	Inisiatif	Y13	0.761	Valid
		Y14	0.727	Valid
		Y15	0.705	Valid
	Kreativitas	Y16	0.720	Valid
		Y17	0.723	Valid
		Y18	0.767	Valid
Organizational citizenship behavior (Z)	Altruism (perilaku membantu)	Z1	0.708	Valid
		Z2	0.704	Valid
		Z3	0.770	Valid
	Conscientiousness (sikap kesadaran)	Z4	0.753	Valid
		Z5	0.777	Valid
		Z6	0.780	Valid
	Sportmanship (sikap sportif)	Z7	0.741	Valid
		Z8	0.838	Valid
		Z9	0.704	Valid
	Civic virtue (kebajikan sipil)	Z10	0.750	Valid
		Z11	0.709	Valid
		Z12	0.746	Valid
	Courtesy (sikap kesopanan)	Z13	0.712	Valid
		Z14	0.842	Valid
		Z15	0.752	Valid

Sumber : PLS-Algorithm 3

Diartikan bahwa dimensi dan indikator yang memenuhi syarat nilai convergent validity dalam kategori valid maka menghasilkan gambar model sebagai berikut:



Gambar 5. 1. Model Analisis Jalur

Nilai Convergent Validity yang direkomendasikan adalah $> 0,7$, pada model penelitian relative sudah banyak diteliti, jika model penelitian masih tergolong baru dikembangkan nilai ditolenransu pada $0,5$ (Musyaffi et al., 2022). Pada penelitian ini menggunakan nilai $>0,7$. Berdasarkan nilai yang telah disajikan pada tabel menunjukkan bahwa semua variabel dikatakan valid karena memiliki nilai diatas $0,7$, sehingga dapat melakukan perhitungan selanjutnya.

2. Reliabilitas Kosistensi Internal Dan Validitas

Uji reliabilitas dan validitas setiap konstruk perlu dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian menggunakan indikator dan konstruk yang reliabel dan valid. Nilai

Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted setiap konstruk di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 5. 6. Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas (>0.7)	Composite Reliability	Reliabilitas (>0.7)	Average Variance Extracted	Validitas (≥ 0.5)
Motivasi pelayanan publik (X)	0.938	Reliabel	0.947	Reliabel	0.600	Valid
Kinerja pegawai (Y)	0.956	Reliabel	0.960	Reliabel	0.574	Valid
Organizational citizenship behavior (Z)	0.947	Reliabel	0.953	Reliabel	0.573	Valid

Sumber: PLS-Algorithm 3

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa semua konstruk telah menghasilkan nilai cronbach's alpha minimal 0,7 yang menandakan bahwa konstruk tersebut bersifat reliabel. semua konstruk juga telah menghasilkan nilai composite reliability minimal 0,7 yang menandakan bahwa konstruk tersebut bersifat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki Internal Consistency Reliability.

Nilai Avarage Variance Extracted atau AVE dari semua konstruk memiliki nilai $\geq 0,5$ yang artinya semua konstruk dalam penelitian ini dapat menjelaskan 50% dari indikator-indikator penyusun konstruk tersebut. maka dinyatakan bahwa semua konstruk di dalam penelitian ini valid untuk diteliti lebih lanjut.

3. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan inti cross loading factor yang bertujuan untuk mengetahui diskriminan yang ada dalam suatu konstruk. Dengan cara membandingkan hasil angka yang diperoleh lebih besar antara nilai loading konstruk yang dituju dengan nilai loading konstruk yang lain. Nilai cross loading setiap konstruk di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 5. 7. Cross Loading

	(Y) Kinerja Pegawai	(X) Motivasi Pelayanan Publik	(Z) Organizational Citizenship Behavior
X1	0.541	0.701	0.572
X2	0.478	0.704	0.474
X3	0.492	0.736	0.547
X4	0.547	0.742	0.589
X5	0.510	0.730	0.568
X6	0.593	0.857	0.713
X7	0.579	0.795	0.631
X8	0.589	0.805	0.642
X9	0.636	0.858	0.698
X10	0.620	0.713	0.594
X11	0.665	0.893	0.741
X12	0.490	0.728	0.584
Y1	0.769	0.679	0.736
Y2	0.786	0.671	0.704
Y3	0.711	0.543	0.606
Y4	0.736	0.620	0.660
Y5	0.717	0.457	0.588
Y6	0.817	0.571	0.669
Y7	0.836	0.564	0.719
Y8	0.781	0.420	0.660
Y9	0.762	0.399	0.626
Y10	0.728	0.413	0.646
Y11	0.771	0.663	0.707
Y12	0.805	0.543	0.688
Y13	0.761	0.649	0.711
Y14	0.727	0.476	0.599
Y15	0.705	0.395	0.632
Y16	0.720	0.537	0.592
Y17	0.723	0.659	0.677
Y18	0.767	0.602	0.811
Z1	0.659	0.451	0.708
Z2	0.668	0.488	0.704
Z3	0.682	0.625	0.770
Z4	0.699	0.633	0.753
Z5	0.717	0.627	0.777
Z6	0.667	0.633	0.780

Z7	0.665	0.893	0.741
Z8	0.719	0.652	0.838
Z9	0.624	0.642	0.758
Z10	0.649	0.635	0.750
Z11	0.696	0.517	0.709
Z12	0.643	0.614	0.746
Z13	0.625	0.462	0.712
Z14	0.723	0.566	0.842
Z15	0.627	0.494	0.752

Sumber : PLS- Algoritm

Dari tabel 5.7 menjelaskan bahwa nilai cross loading terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan terhadap nilai cross loading di variabel lainnya. Hasil yang diperoleh dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang dipakai pada penelitian telah memiliki nilai validitas diskriminan yang baik dalam menyusun variabelnya tersendiri.

5.5.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

1. Menilai Potensi Masalah Kolinearitas

Koefisien model struktural hubungan antar konstruk dibentuk dari estimasi rangkaian perhitungan regresi, korelasi kuat antar konstruk prediktor dapat menyebabkan bias dalam estimasi poin dan standard error sehingga diperlukan perhitungan variance inflation factor untuk mengidentifikasi permasalahan kolinearitas.

Tabel 5. 8. Variance Inflation Factor (VIF)

	Kinerja pegawai (Y)	Organizational citizenship behavior (Z)
Motivasi pelayanan publik (X)	2.747	1.000
Organizational citizenship behavior (Z)	2.747	

Sumber : PLS-Algorithm 3

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua nilai VIF berada di bawah 5, artinya tidak terdapat indikasi kemungkinan terjadinya masalah kolinearitas antar konstruk. maka dari itu selanjutnya proses bootstrapping dan PLS-Predict dapat dilaksanakan.

2. Menilai kekuatan penjelasan model (Explanatory Power)

Tabel 5. 9. Uji Koefisien Determinasi

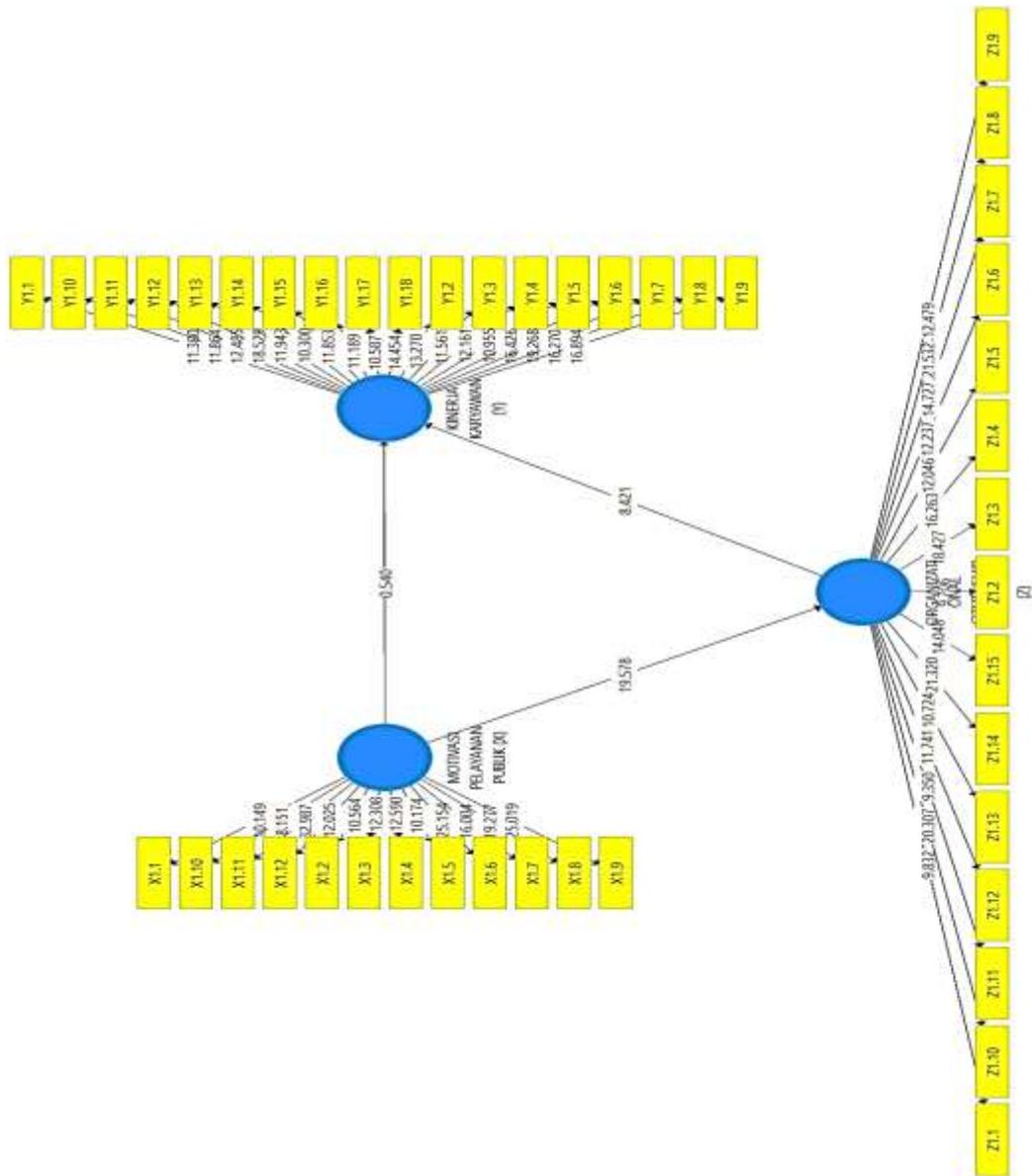
	R Square	R Square Adjusted
Kinerja pegawai (Y)	0.788	0.781
Organizational citizenship behavior (Z)	0.636	0.629

Sumber : PLS-Algoritm 3

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai R² (Adjusted) dari model kinerja pegawai yang diperoleh adalah 0,781 yang bisa diartikan bahwa konstruk kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh konstruk motivasi pelayanan publik sebesar 78,1%, sedangkan model Organizational citizenship behavior yang diperoleh adalah 0,629 yang bisa diartikan bahwa konstruk Organizational citizenship behavior dapat dijelaskan oleh konstruk motivasi pelayanan publik sebesar 62,9%.

5.6. Uji Hipotesis

Mengetahui suatu hipotesis diterima atau ditolak dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik dan p-values. Dengan cara tersebut, maka estimasi pengukuran-pengukuran dan standar error tidak lagi dihitung dengan asumsi statistic, tetapi didasarkan pada observasi empiris. Dalam metode resampling bootstrapping pada penelitian ini, hipotesis diterima jika nilai signifikansi t-values lebih besar dari 1,96 dan atau p-values kurang dari 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak begitu pula sebaliknya. Berikut hipotesis-hipotesis yang diajukan. Berikut hasil bootstrapping terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 5.2. Hasil Uji Hipotesis *Bootstraping*

Korelasi antar variabel diukur dengan melihat path coefficient yang dihasilkan PLS-Algorithm yang berada pada rentang -1 hingga 1, tingkat signifikansi korelasi diukur dengan membandingkan T-Statistik dengan Critical value 1,96 yang mana jika nilai T-Statistik > Critical value maka terdapat pengaruh signifikan diatas 5%. Proses Bootstrapping dilaksanakan dengan 10.000 subsample, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.10. Hasil Perhitungan *Bootstrapping*

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic	P-Value
Motivasi Pelayanan Publik (X) – Kinerja Pegawai (Y)	0.209	0.206	0.114	1.831	0.034
Motivasi Pelayanan Publik (X) – OCB (Z)	0.793	0.0800	0.041	19.237	0.000
OCB (Z) – Kinerja Pegawai (Y)	0.663	0.669	0.104	6.397	0.000

Sumber : PLS Algoritm 3.0

berdasarkan data yang di proses oleh smart pls, simulasi digunakan untuk melakukan uji statistic dari setiap hubungan dengan menggunakan metode bootstrap. hasil menunjukkan original sample tidak ada hasil negative hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan organizational citizenship behaviour. variabel organizational citizenship behaviour memiliki pengaruh positif terhadap variabel kinerja pegawai. berdasarkan nilai p-value yang diatas memiliki nilai p-values < 0,005. maka hasil menunjukkan bahwa:

1. variabel Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dengan nilai p-values sebesar $0.0034 < 0,05$
2. variabel motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dengan nilai p-values $0,000 < 0,05$
3. Organizational Citizenship Behaviour berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai ada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dengan nilai p-values $0,000 < 0,05$

5.11. Tabel Specific Indirect Effect

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistik	P-Value
Motivasi Pelayanan Publik (X) – OCB (Z) – Kinerja Pegawai (Y)	0.669	0.677	0.090	7.395	0.000

Sumber : PLS Algoritm 3.0

Hasil Analisis :

1. Hipotesis 1 Motivasi Pelayanan Publik (X) – Kinerja Pegawai (Y)

Nilai path coefficient sebesar 0.034 dan T-Statistik 1.831 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja pegawai. T-Statistik sebesar 1,831 menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan, dengan tingkat keyakinan 95% (Kesalahan 5%). dilihat dari hasil T-statistics 1,831 lebih besar dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) dimana variabel motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja pegawai dinyatakan diterima.

2. Hipotesis 2 Motivasi Pelayanan Publik (X) – OCB (Z)

Nilai path coefficient sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi pelayanan publik dengan organizational citizenship behavior. T-Statistics sebesar 19,237 menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi organizational citizenship behavior secara signifikan, dengan tingkat keyakinan 95% (Kesalahan 5%) dilihat dari hasil T-statistics 19,237 lebih besar dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) dimana variabel motivasi pelayanan publik mempengaruhi organizational citizenship behavior dinyatakan diterima.

3. Hipotesis 3 OCB (Z) – Kinerja Pegawai (Y)

Nilai path coefficient sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara organizational citizenship behavior dengan kinerja pegawai. T-Statistics sebesar 6.397 menunjukkan bahwa organizational citizenship

behavior mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan, dengan tingkat keyakinan 95% (Kesalahan 5%) dilihat dari hasil T-statistics 6.397 lebih besar dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) dimana variabel *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja pegawai dinyatakan diterima.

4. Hipotesis 4 Motivasi Pelayanan Publik (X) – OCB (Z) – Kinerja Pegawai (Y)

Pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behaviour* adalah sebesar 0,669 yang artinya jika motivasi pelayanan publik meningkat satu persen maka *organizational citizenship behaviour* dapat meningkat secara tidak langsung melalui Y sebesar 66,9 % yang mana Pengaruh ini bersifat positif. Nilai path coefficient sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior*. T-Statistics sebesar 7.395 menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* secara signifikan, dengan tingkat keyakinan 95% (Kesalahan 5%) dilihat dari hasil T-statistics 7.395 lebih besar dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) dimana variabel *organizational citizenship behavior* mampu memediasi motivasi pelayanan publik dalam mempengaruhi kinerja pegawai dinyatakan diterima.

5.7. Pembahasan

5.7.1. Gambaran Kinerja Pegawai, Motivasi Pelayanan Publik dan *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

Dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan gambaran kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi dinilai tinggi. Mayoritas responden merasa bahwa hasil kerja mereka sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan dan mereka merasa senang karena tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan mereka. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja. Meskipun pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah yang diberikan, kemampuan untuk memahami tujuan pekerjaan dan merencanakan waktu kerja masih dinilai rendah. Di sisi lain, pegawai dinilai memiliki semangat pantang menyerah dan inisiatif yang tinggi, terutama dalam melakukan sesuatu tanpa perintah dan dalam membantu memecahkan masalah. Meskipun demikian, masih diperlukan perhatian untuk meningkatkan kesadaran terhadap kesalahan dan kemampuan kepemimpinan, meskipun mayoritas responden menilai kemampuan untuk memberikan gagasan, usulan, dan ide baru tinggi.

Gambaran variabel motivasi pelayanan publik mayoritas pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi menunjukkan sikap netral hingga positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik. Namun, perhatian tinggi terhadap kehidupan para politisi menjadi sorotan. Meski begitu, terdapat komitmen kuat pada pelayanan publik dan pengorbanan diri, di mana responden merasa senang melayani masyarakat meskipun tanpa imbalan. Kesadaran akan tanggung jawab terhadap negara dan empati terhadap orang kurang beruntung masih perlu ditingkatkan. Meskipun mayoritas responden menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, sikap netral terlihat dalam mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan pribadi, serta dalam mengutamakan pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial.

Gambaran variabel *organizational citizenship behaviour* menunjukkan, mayoritas responden menunjukkan sikap netral dalam sebagian besar kategori perilaku yang diamati. Namun, terdapat variasi dalam tingkat sikap tertentu. Dimana sebagian responden menunjukkan tingkat yang tinggi dalam perilaku membantu, seperti membantu rekan kerja meskipun di luar jam kerja. Namun, ada juga sebagian responden yang menunjukkan sikap rendah dalam beberapa aspek, seperti kesopanan dan kebijakan sipil. Hal ini menunjukkan adanya kompleksitas dalam perilaku

pegawai di tempat kerja, di mana beberapa aspek perilaku dapat ditingkatkan sedangkan yang lain mungkin memerlukan perhatian khusus.

5.7.2. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

Hasil penelitian menemukan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi berpengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi pelayanan publik seorang pegawai maka akan menjadikan kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi. Motivasi Pelayanan publik sendiri memiliki 4 dimensi yaitu ketertarikan pada pelayanan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati, dan pengorbanan diri. Dimana dimensi ketertarikan pada pelayanan publik dan pengorbanan diri memiliki rata rata penilaian responden yaitu sangat termotivasi

Dimensi pengorbanan diri memiliki 3 indikator yaitu Perasaan senang ketika melayani masyarakat, meskipun tidak ada imbalan untuk itu, Mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri dan Mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif diperoleh hasil bahwasanya Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang merasa senang melayani masyarakat, meskipun tanpa imbalan hal ini dapat diartikan bahwa pegawai cenderung memiliki dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Lalu Ketika pegawai mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan pribadi, menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tanggung jawab profesional, yang berujung pada penyelesaian tugas secara tepat waktu dan akurat. Selain itu, mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial menunjukkan bahwa pegawai memiliki integritas dan loyalitas terhadap misi dan tujuan organisasi, sehingga masyarakat menerima layanan yang optimal dan memuaskan. Kombinasi

dari faktor-faktor ini menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja keseluruhan pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Zhu & Wu, (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Disebutkan bahwa motivasi memberikan sebuah dorongan bagi manusia untuk bertindak dan berbuat, sehingga dapat memberikan kinerja yang baik kepada publik. Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini yang dilakukan oleh Alfreth & Chahyono, (2021) memberikan temuan bahwa motivasi pelayanan publik memberikan dampak secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dapat di indikasikan bahwa semakin besar motivasi yang dimiliki pegawai, khususnya dalam memberikan pelayanan publik maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sehingga temuan penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya dorongan pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada publik dapat memberikan hasil kerja yang lebih tinggi.

Pendapat yang dikemukakan oleh Afandi.P (2018) bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangat dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh sungguh sehingga aktivitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Pendapat yang dikemukakan oleh Afandi.P (2018) telah sejalan yang dilakukan oleh peneliti bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja pegawai. Pendapat yang dikemukakan oleh Perry & Wise (2013) bahwa motivasi pelayanan publik lebih mengutamakan usaha ekstra dalam menciptakan kinerja pegawai, sedangkan dari beberapa peneliti sebelumnya yaitu Pardiman (2015), dan Atnila (2019) menemukan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sehingga dari pendapat yang dikemukakan oleh Perry dan Wise (2013) dan beberapa peneliti sebelumnya telah sesuai dengan yang ditemukan oleh peneliti, bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan demikian

dalam penelitian ini telah menguatkan teori mengenai hubungan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan analisis data, terlihat bahwa mayoritas pegawai di dinas tenaga kerja dan transmigrasi menunjukkan komitmen yang kuat pada pelayanan publik dan pengorbanan diri, di mana responden merasa senang saat melayani masyarakat meskipun tanpa imbalan hal ini dibuktikan dengan hampir dari setengah responden menjawab termotivasi dalam hal melakukan pelayanan publik terutama dalam indikator ketertarikan pada pelayanan publik dan juga indikator pengorbanan diri dimana pegawai merasakan perasaan senang ketika melayani masyarakat, meskipun tidak ada imbalan untuk itu.

Motivasi pelayanan publik memperkuat ikatan emosional antara pegawai dan organisasi, meningkatkan keterlibatan mereka dalam pekerjaan dan keinginan untuk memberikan kontribusi yang bermakna. Hal ini dapat mendorong adopsi perilaku proaktif, inovatif, dan kolaboratif, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja individual dan kelompok. Lebih jauh lagi, motivasi pelayanan publik memberikan sumber daya psikologis yang penting bagi pegawai dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam lingkungan kerja yang kompleks.

Dorongan intrinsik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas meningkatkan ketahanan mental dan motivasi intrinsik, yang pada gilirannya mengurangi kelelahan kerja dan penurunan semangat. Dalam konteks organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, di mana penghargaan dan pengakuan atas kontribusi terhadap masyarakat menjadi penting, motivasi pelayanan publik juga berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat sistem insentif internal, dengan memberikan rasa pencapaian dan kepuasan pribadi yang dalam bagi pegawai. Dengan demikian, melalui interaksi yang kompleks antara motivasi pelayanan publik, identitas profesional, keterlibatan kerja, dan sumber daya psikologis, hubungan ini membentuk landasan yang kuat untuk peningkatan kinerja pegawai dalam konteks organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

5.7.3. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi. Artinya ketika motivasi pelayanan publik meningkat, maka hal ini dapat menyebabkan peningkatan pada *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi jambi.

Berdasarkan analisis variabel penelitian dimensi ketterarikan pada layanan publik pada variabel Motivasi pelayanan publik memiliki rata rata penilaian responden yang baik dengan indikator yaitu pandangan positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, ketterarikan terhadap para politisi dan ketterarikan terhadap hal memberi dan menerima dalam proses politik pembuatan kebijakan publik. Pegawai yang memiliki pandangan positif terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, akan lebih proaktif dan bersemangat dalam mendukung inisiatif dan program pemerintah, yang mencerminkan sikap altruistik dan partisipatif. Ketterarikan terhadap kehidupan para politisi menunjukkan bahwa pegawai mengikuti perkembangan politik dengan seksama, sehingga lebih memahami dan mendukung kebijakan yang relevan dengan pekerjaanpegawai yang bersangkutan, yang meningkatkan kerjasama dan solidaritas di tempat kerja. Selain itu, ketterarikan terhadap dinamika memberi dan menerima dalam proses politik pembuatan kebijakan publik mencerminkan kesadaran pegawai akan pentingnya kolaborasi dan kompromi, yang mendorong mereka untuk lebih berkontribusi secara sukarela dan berinisiatif di luar tugas formal mereka. Semua faktor ini memperkuat OCB dengan mendorong perilaku yang mendukung lingkungan kerja yang harmonis, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Semakin tinggi motivasi pelayanan publik, semakin besar kecenderungan bagi pegawai untuk tidak hanya memenuhi tugas-tugas formal mereka, tetapi juga

berkontribusi secara sukarela dalam kegiatan yang mendukung efektivitas dan keberlanjutan organisasi. Motivasi pelayanan publik yang tinggi menciptakan keseimbangan antara tanggung jawab formal dan tindakan sukarela, membangun atmosfer kerja yang positif, dan pada akhirnya, memberikan dampak positif pada produktivitas dan efektivitas organisasi. Dengan demikian, peningkatan motivasi pelayanan publik di Dinas tersebut dapat dianggap sebagai strategi penting untuk memelihara tingkat OCB yang tinggi dan memperkuat kontribusi positif pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasional secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sari, (2021) yang menyebutkan bahwa motivasi yang tinggi akan mempengaruhi timbulnya perilaku organizational citizenship behavior dan dapat dikatakan motivasi yang tinggi dapat meningkatkan perilaku organizational citizenship behavior. Berdasarkan penilaian pegawai, motivasi yang digambarkan dengan adanya rasa nyaman akan pekerjaannya sehingga pegawai yang memiliki sifat positif terhadap organisasi akan semakin menampilkan perilaku organizational citizenship behavior yaitu perilaku saling membantu menyampaikan informasi dan berita kepada rekan kerja lainnya.

5.7.4. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi berpengaruh secara positif dan signifikan sehingga hipotesis ke 3 dapat diterima. Artinya Ketika OCB meningkat, hal itu dapat menyebabkan peningkatan kinerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di provinsi Jambi. OCB merujuk pada perilaku sukarela yang melebihi tuntutan tugas formal, seperti membantu rekan kerja, berbagi pengetahuan, dan mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan. Ketika anggota tim atau pegawai memperlihatkan OCB yang tinggi

mereka akan lebih berinisiatif, berkolaborasi secara efektif, dan berkontribusi secara proaktif terhadap tujuan bersama. Dalam lingkungan yang mempromosikan OCB, hubungan interpersonal yang positif dan saling mendukung akan berkembang, menciptakan iklim kerja yang harmonis dan produktif. Akibatnya, pegawai merasa lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Jadi, meningkatnya tingkat OCB tidak hanya meningkatkan hubungan di tempat kerja, tetapi juga berdampak positif pada produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Didalam penelitian ini dapat dibuktikan dengan melihat pada penilaian responden terhadap beberapa dimensi dari OCB itu sendiri yang terdiri dari 5 dimensi dengan 3 dimensi memperoleh penilaian dengan kategori tinggi yaitu altruism (Perilaku membantu), Conscientiousness (sikap kesadaran), Sportmanship (sikap sportif).

Hal ini dapat dilihat dari dimensi altruism (Perilaku membantu) yang menunjukkan rata-rata penilaian responden dalam kategori tinggi. berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan dengan beberapa responden Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi rata-rata memiliki kesadaran untuk melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya dengan alasan agar terciptanya efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan dan performa pelayanan publik dimana kelancaran pekerjaan tersebut tidak cukup hanya melakukan pekerjaan sesuai tugas-tugas nya, namun mereka dengan sukarela melakukan peran ekstra sebagai salah satu bentuk loyalitas pegawai terhadap instansinya . Ketika pegawai terlibat dalam OCB, seperti memberikan dukungan kepada atasan, atau berpartisipasi aktif dalam inisiatif organisasi dan juga membantu rekan kerja yang mana aktivitas menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerja lainnya dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas rekan kerja tersebut. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis tetapi juga meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Pegawai yang secara sukarela berkontribusi melampaui tugas-tugas formal mereka cenderung menciptakan tim yang kooperatif dan berdedikasi. Oleh karena itu, peningkatan tingkat OCB di Dinas tersebut dikatakan sebagai faktor

kunci yang mendukung dan meningkatkan kinerja pegawai, membentuk organisasi yang lebih dinamis, dan pada akhirnya, meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasional.

Disisi lain dimensi *Conscientiousness* (sikap kesadaran) yang menunjukkan rata-rata penilaian responden dalam kategori tinggi yang mana hampir setengah dari jumlah responden memiliki sikap kesadaran yang cukup tinggi. Pegawai yang menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi akan memiliki standar yang tinggi dalam melakukan pekerjaan mereka. Mereka akan memperhatikan detail, berusaha keras, dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas mereka. Dengan kata lain, mereka tidak hanya memenuhi ekspektasi pekerjaan, tetapi juga berusaha melebihi standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini sendiri selaras dengan konsep OCB itu sendiri yang merupakan perilaku sukarela individu (dalam hal ini adalah pegawai) yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi terhadap keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang pegawai bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih kepada kesukarelaannya Lee, dkk (2013). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2018) yang menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Lukito, 2020) juga menunjukkan hal yang selaras dengan penelitian ini, dimana OCB memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja pegawai yang artinya jika OCB dari seorang pegawai baik maka tentunya akan meningkatkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan tingkat OCB di Dinas tersebut dapat dianggap sebagai faktor kunci yang mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan, membentuk organisasi yang lebih dinamis, dan pada akhirnya, meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasional.

5.7.5. pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi

Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu untuk memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan hasil yang berpengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis ke 4 dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa OCB mampu memediasi motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi motivasi pelayanan publik seorang pegawai maka akan semakin tinggi tingkat OCB sehingga menjadikan kinerja menjadi lebih baik lagi.

Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai variabel *intervening* di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi menggambarkan bahwa motivasi pelayanan publik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, tetapi juga melalui perantaraan OCB. Motivasi kerja adalah dorongan internal yang mendorong pegawai untuk mencapai kinerja terbaik mereka. Ketika pegawai merasa termotivasi, pegawai tidak hanya melakukan pekerjaan dengan lebih baik, tetapi juga merasa senang dan puas dengan apa yang dilakukan. Selain itu, motivasi juga memicu inisiatif dari dalam diri untuk melakukan pekerjaan tambahan yang mungkin tidak termasuk dalam tugas formal, tetapi pegawai tersebut akan melakukannya karena merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal bagi kesuksesan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.

Tingkat motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik mendorong pegawai untuk menunjukkan perilaku sukarela dan berkontribusi lebih dari tugas-tugas formal mereka. OCB berfungsi sebagai perantara, menghubungkan motivasi pelayanan publik dengan kinerja pegawai. Dengan kata lain, ketika pegawai memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi, mereka cenderung lebih aktif dalam perilaku sukarela (OCB), yang pada gilirannya memberikan dampak positif terhadap kinerja mereka. Oleh karena itu, strategi manajemen yang berfokus pada peningkatan motivasi pelayanan publik dan pembangunan OCB dapat menjadi pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas tersebut, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Debbie & Edalmen, 2020) yang mengemukakan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui OCB berpengaruh positif dan signifikan artinya Motivasi kerja mendorong pegawai untuk mencapai performa optimal, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dalam menjalankan tugas mereka dan memicu inisiatif untuk melaksanakan tanggung jawab tambahan di luar lingkup tugas formal perusahaan. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti dan Palupiningdyah (2015) dimana menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan OCB sebagai mediasi