



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

AUDY MILARISKA

021119040

Audymlrskaa14@gmail.com

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR 2023**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Audy Milariska
021119040

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku Ketua Komisi dan Anggota Komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal: **24 / 02 / 2023** dan berakhir tanggal: **01 / 07 / 2023**

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : Audy Milariska (L/P*)
NPM : 021119040
Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Ketua Komisi : Dr. Nancy Yusnita, SE., MM
Anggota Komisi : Ramlan, SE., MM
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Menyetujui bahwa nama tersebut di atas dapat disertakan mengikuti ujian sidang skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Nancy Yusnita, SE., MM.)



Anggota Komisi Pembimbing
(Ramlan, SE., MM)



Diketahui,

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA.)



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus,
Pada hari: Kamis/22 Juni/2023

Audy Milariska
021119040

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Dr. Herman, SE.,MM.,CPHCM)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Nancy Yusnita, SE., MM.)



Anggota Komisi Pembimbing
(Ramlan, SE., MM)



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Audy Milariska

NPM : 021119040

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Pada Pegawai Negri Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari produk skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten, Hak Cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, Juli 2023



Audy Milariska
021119040

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, tahun
2023 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apa pun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

**) Tahun 2023*

ABSTRAK

AUDY MILARISKA. 021119040. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Di bawah bimbingan: NANCY YUSNITA Dan RAMLAN,2023.

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari kegiatan sumber daya manusia (SDM). Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap pegawai dalam bekerja. Organisasi menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi, tujuan ini apabila suatu organisasi dalam bekerja di pengaruhi banyak faktor dan salah satunya faktor yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mengambil pekerjaan orang lain atau *Organizational Citizenship Behavior* OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 68 responden. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, regresi linear berganda, dan hipotesis.

Penelitian ini secara parsial menunjukkan hasil kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan secara simultan kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

kata kunci: kepuasan kerja, stres kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

PRAKATA

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, dengan pertolongan-Nya sehingga penulis diberi kemampuan dan kemudahan untuk menyelesaikan Skripsi. Dan konsentrasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”**. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Program S1 Jurusan Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Selama penulisan Skripsi ini tidak sedikit halangan dan rintangan yang penulis hadapi, oleh karena itu penulis masih sadar masih banyak kekurangan baik dari segi teknik maupun materi. Oleh karena itu penulis mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, khususnya Bapak Aries dan Ibu Mila tercinta yang selalu memberikan ridho, doa, kasih sayang yang tak henti-hentinya, memberikan motivasi serta nasihat agar penulis dapat melakukan yang terbaik.
2. Bapak Prof. Dr. Rer. Pol. Ir. H. Didik Notosujdono, M.Sc., selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M.,CA, selaku Dekan Fakultas dan Bisnis Ekonomi Universitas Pakuan
4. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak.M.M., CA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Bapak Ibu Tutus Rully, S.E. M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Ibu Dr. Nancy Yusnita, S.E., M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang sudah sangat sabar dalam memberikan bimbingan, saran dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan Skripsi ini. Terima kasih banyak ibu.
7. Bapak Ramlan, SE.MM selaku Anggota Komisi Pembimbing yang sudah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen, Staff Tata Usaha, Staf Prodi Manajemen dan Karyawan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

9. Teman-teman dari kelas A dan B Manajemen 2019 yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga serta menemani keramaian di kelas dalam keadaan suka dan duka.
10. Lemmy Ardias selaku teman perjalanan yang telah selalu memotivasi, dan memberikan semangat penuh untuk saya menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
11. Teman-teman yang memberikan support kepada penulis yaitu, Aulia Rahmawati, Putri Juliani, Firliz Rizaldi, Ilyas Maulana, Mellia Ananda Putri, Eliza, Suhendi, Alzar Aditya dan Sintia.
12. Dan tak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada Abang fotocopy.

Penulis menyadari sepenuhnya, dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak sekali terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sangat membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan penyusunan dan penulisan Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bogor, Maret 2023

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2 Kepuasan Kerja	10
2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja	10
2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja	11
2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	12
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja	13

2.2.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	13
2.3	Stres Kerja	14
2.3.1	Pengertian Stres Kerja	14
2.3.2	Dampak Stres Kerja.....	15
2.3.3	Indikator Stres Kerja	15
2.3.4	Cara Mengatasi Stres Berkerja	16
2.3.5	Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja	17
2.4	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	18
2.4.1	Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	18
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	19
2.4.3	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	21
2.5	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	23
2.5.1	Penelitian Sebelumnya	23
2.5.2	Kerangka Pemikiran	27
2.6	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	30
3.2.1	Objek Penelitian	30
3.2.2	Unit Analisis.....	30
3.2.3	Lokasi Penelitian	30
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1	Jenis Data Penelitian	30
3.3.2	Sumber Data Penelitian	31
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1	Data Primer	35
3.6.2	Data Sekunder	36

3.7 Uji Instrumen Penelitian	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.8 Metode Analisis Data	38
3.8.1 Metode Analisis Deskriptif	39
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.9 Uji Asumsi Klasik	39
3.9.1 Uji Normalitas	39
3.9.2 Uji Multikolinearitas	40
3.9.3 Uji Heterokedastisitas.....	40
3.9.4 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	40
3.9.5 Uji Signifikan Parsial (Uji T)	41
3.9.6 Uji Koefisien Determinasi (r^2) dan Koefisien Korelasi (r)...	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	43
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi	43
4.1.3 Struktur dan Uraian Tugas	44
4.1.4 Profil Responden	48
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.2.2 Analisis Deskriptif	55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	99
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
4.2.5 Uji Hipotesis	103
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi R^2	105

4.3 Pembahasan	106
4.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	106
4.3.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	108
4.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Simpulan	111
5.2. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Golongan Pegawai	2
Tabel 1.2 Hasil Pra-Kuesioner Mengenai <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	4
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 Skala Rating	36
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian	36
Tabel 3.5 Kategori Persentase.....	36
Tabel 3.6 Interpretasi Reliabilitas Instrumen	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir Responden	49
Tabel 4.3 Lama Bekerja Responden	50
Tabel 4.4 Total Data Responden PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Chitizenship Behaviour</i> (OCB)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Chitizenship Behaviour</i> (OCB)	54
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya”.....	55
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya”	56
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa selalu diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan.” ..	57

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.”	57
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.”	58
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki.”.....	59
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai “Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku”	60
Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai”	60
Tabel 4.19	Tanggapan responden mengenai “Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi.”.....	61
Tabel 4.20	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkatkan prestasinya.”	62
Tabel 4.21	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan”...	63
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai”.....	63
Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi.”	64
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah”	65
Tabel 4.25	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja”.....	66
Tabel 4.26	Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel Kepuasan Kerja	67
Tabel 4.27	Tabel Kriteria Interpretasi Hasil Kepuasan Kerja.....	81
Tabel 4.28	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.”.....	69

Tabel 4.29	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan.”	70
Tabel 4.30	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya”	71
Tabel 4.31	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan”	71
Tabel 4.32	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai”	72
Tabel 4.33	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran”	73
Tabel 4.34	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik”	74
Tabel 4.35	Tanggapan responden mengenai “Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.”	74
Tabel 4.36	Tanggapan responden mengenai “Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.” ..	75
Tabel 4.37	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.”	76
Tabel 4.38	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan”	77
Tabel 4.39	Tanggapan responden mengenai “Saya menilai setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir.”	78
Tabel 4.40.	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik”	78
Tabel 4.41	Tanggapan responden mengenai “Saya mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai”	79
Tabel 4.42	Tanggapan responden mengenai “Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif”	80
Tabel 4.43	Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel Stres Kerja	81
Tabel 4.44	Tabel Kriteria Interpretasi Hasil Stres Kerja	95

Tabel 4.45	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja.”	83
Tabel 4.46	Tanggapan responden mengenai “Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan”	84
Tabel 4.47	Tanggapan responden mengenai “Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat.”	85
Tabel 4.48	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien.”	85
Tabel 4.49	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.”	86
Tabel 4.50	Tanggapan responden mengenai “Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik.”	87
Tabel 4.51	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat.”	88
Tabel 4.52	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan.”	88
Tabel 4.53	Tanggapan responden mengenai “Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.”	89
Tabel 4.54	Tanggapan responden mengenai “Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.”	90
Tabel 4.55	Tanggapan responden mengenai “Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan.”	91
Tabel 4.56	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh.”	91
Tabel 4.57	Tanggapan responden mengenai “Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan.”	92
Tabel 4.58	Tanggapan responden mengenai “Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.”	93
Tabel 4.59	Tanggapan responden mengenai “Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan.”	93
Tabel 4.60	Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	94
Tabel 461	Tabel Kriteria Interpretasi Hasil <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	109

Tabel 4.62 Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel 4.63 Hasil Uji Multikoolinearitas.....	97
Tabel 4.64 Hasil Analisis Regresi Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	98
Tabel 4.65 Hasil Analisis Regresi Berganda Stress Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	99
Tabel 4.66 Hasil Analisis Regresi Berganda Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap . <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	99
Tabel 4.67 Hasil Uji Parsial (t).....	101
Tabel 4.68 Hasil Uji Simultan (F).....	102
Tabel 4.69 Hasil Adjusted R Square (Model Summary)	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konstalasi Penelitian.....	29
Gambar 3.1	Kurva Uji Hipotesis	42
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	44
Gambar 4.2	Grafik Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.3	Grafik Pendidikan Terakhir Responden	49
Gambar 4.4	Grafik Lama Bekerja Responden.....	50
Gambar 4.5	Grafik Total Responden dilihat berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	51
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.7	Kurva Hasil Pengujian Uji Parsial Kepuasan Kerja	101
Gambar 4.8	Kurva Hasil Pengujian Uji Parsial Stres Kerja	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari kegiatan sumber daya manusia (SDM). Peran sumber daya manusia dalam membangun layanan yang unggul menjadi sangat penting. Organisasi dirasa perlu membangun dan memiliki sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut.

Bintaro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”. Suatu organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah direncanakan sangat tergantung dalam berbagai faktor yang mempengaruhinya, dan salah satunya adalah Sumber Daya Manusia. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia organisasi tidak dapat melaksanakan kontinuitas usahanya.

Dalam dimensi sumber daya manusia diketahui bahwa kinerja pegawai akan meningkat apabila kepuasan kerja dan motivasi pegawai meningkat. Menurut Edy Sutrisno (2019,P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap pegawai dalam pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, dan kerja sama antara pemimpin dengan karyawan. Selama berada dalam suatu organisasi atau perusahaan pasti anggota atau pegawai merasa tidak puas, cepat bosan, dan mengeluh. Akan mengakibatkan menurunnya motivasi kerja dan mengalami stres dalam bekerja, dengan kata lain kepuasan kerja pada pegawai akan mempengaruhi tingkat produktifitas dalam bekerja, dan mempengaruhi tingkat keberhasilan atau kemajuan dalam perusahaan atau instansi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten di bidang administrasi kependudukan berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan. DISDUKCAPIL dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dikarenakan adanya pemimpin yang mengatur segala kegiatan untuk menjaga kepuasan pada masyarakat maka DISDUKCAPIL memerlukan sumber daya manusia

yang berkualitas dan professional dalam bekerja. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan DISDUKCAPIL akan sangat bergantung dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik dan meningkat maka pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat akan semakin membaik.

Tabel 1.1

Tingkat Golongan Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

No.	Golongan	ESELON				Staf	Jumlah (Orang)
		I	II	III	IV		
1	Golongan I	0	0	0	0	1	1
2	Golongan II	0	0	0	0	24	24
3	Golongan III	0	0	0	8	43	51
4	Golongan IV	0	1	4	3	0	8
Jumlah						68	84

Sumber: *Disdukcapil Kabupaten Bogor (2022)*

Dari Tabel 1.1 diketahui bahwa sebagian besar pegawai bekerja pada bagian Staf sebanyak 68 orang.

Penelitian terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Peneliti hanya meneliti pada PNS pada jabatan Staf dengan total 68 orang. Terdapat kebijakan yang diterapkan yaitu hanya diizinkan untuk meneliti para PNS dengan jabatan Staf. Untuk pegawai Non PNS yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa dijadikan acuan generalisasi karena pada dasarnya pegawai kontrak akan terus berganti-ganti sesuai kontrak yang telah diterapkan.

Suatu usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai diantaranya adalah dengan memperhatikan stress kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Prasasti dan Yuniawan (2017) membedakan stress menjadi distress dan eustress, distress adalah stress yang berpengaruh negative dan bersifat deskruktif sedangkan eustress merupakan stress yang memberikan pengaruh positif. Menurut Handoko (2014:201): “Salah satu kondisi-kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi para karyawan yaitu beban kerja yang berlebihan”. DISDUKCAPIL merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang bertugas untuk mencatat atau mendaftarkan setiap peristiwa penting yang dialami masyarakat seperti kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, dan lain

sebagainya. Masing-masing bagian mempunyai tanggung jawab perhari maksimal 200 masyarakat yang akan dibantu, tetapi masih banyak masyarakat yang terus berdatangan untuk mengurus keperluannya masing-masing tetapi kenyataannya melebihi kapasitas yang ditentukan sehingga membuat masyarakat lebih mudah untuk membuat lingkungan tidak kondusif sehingga pegawai harus menyesuaikan diri terhadap berbagai sifat atau perilaku masyarakat.

Berdasarkan observasi selama bekerja di Dukcapil, peneliti melihat bahwa pegawai menganggap beban yang diberikan berlebihan dari yang seharusnya dikerjakan, sebagai contoh yaitu pimpinan yang kurang menjalin hubungan baik dengan para karyawannya. Selain itu karyawan mengalami stress juga dikarenakan hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik misalnya ada konflik yang terjadi antar karyawan dan memiliki ketidaksetujuan yang mendalam tentang bagaimana melakukan suatu pekerjaan atau disaat karyawan merasa direndahkan.

Menurut Robbins dan Judge (2017:597) Stress kerja merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Stress merupakan kondisi keadaan seseorang yang mengalami ketegangan karena adanya situasi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Segala macam bentuk stress pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan, keterbatasan pengetahuan atau kemampuan yang dimiliki karyawan. Hal ini dapat menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress.

Secara umum dalam organisasi selalu menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi, tujuan ini apabila suatu organisasi dalam bekerja di pengaruhi banyak faktor dan salah satunya faktor yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mengambil pekerjaan orang lain atau yang biasa di sebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami oleh para karyawan.

Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan akan termotivasi untuk menunjukkan tingkah laku diluar kewajibannya. Karyawan yang puas akan lebih berbicara yang positif tentang organisasi/perusahaan, membantu rekan kerja, dan akan lebih menghargai keputusan atasan, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu dalam suatu organisasi/perusahaan dalam hal membantu sesama rekan kerja dengan secara sukarela. Perilaku tersebut merupakan perilaku sosial yang positif dan bermakna untuk membantu keefektifan didalam organisasi/perusahaan. Menurut R. Andriani (2020) faktor yang mempengaruhi OCB adalah salah satunya faktor stres kerja, dan menurut Robbins and Judge (2015:53) faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya yaitu kepuasan kerja.

Berikut merupakan hasil Pra-kuesioner yang telah disebarikan kepada 35 pegawai mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor:

Tabel 1.2

Hasil Pra-Kuesioner Mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

No.	Pernyataan	Jawaban					TOTAL SKOR
		SI	Sr	KK	P	TP	
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
<i>Altruism (Tindakan Sukarela)</i>							
1	Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja	20	26	29	17	9	55
2	Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan.	14	29	31	14	11	56
3	Pegawai membantu rekan kerja dengan kemampuan yang dimiliki.	23	26	23	20	9	52
4	Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat	9	20	43	20	9	72
5	Pegawai dengan senang hati membantu melatih karyawan baru, walaupun itu bukan tanggung jawabnya.	17	26	26	26	6	58
6	Pegawai bekerja lembur membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur.	9	23	40	20	9	69
<i>Conscientiousness (Kontrol Diri)</i>							
7	Pegawai hadir tepat waktu tanpa menghiraukan kemacetan lalu lintas maupun musim.	20	46	20	9	6	35
8	Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien	17	17	37	20	9	66
9	Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.	29	23	34	14	0	48
10	Pegawai mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur kerja.	43	11	26	20	0	46
11	Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar	0	26	49	14	11	74

No.	Pernyataan	Jawaban					TOTAL SKOR
		SI	Sr	KK	P	TP	
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
	mengerjakan pekerjaannya dengan baik.						
1	Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan rekan kerjanya dengan cara menerangkan dengan jelas.	17	20	29	26	9	64
1	Pegawai mengerjakan tugas yang diberikan dengan mengerjakannya dengan tanggung jawab.	46	14	31	9	0	40
Courtesy (Sopan Santun)							
1	Pegawai mendapatkan dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan.	37	26	23	14	0	37
1	Pegawai memberitahu terlebih dahulu jika tidak masuk kerja	17	46	20	17	0	37
1	Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang ditetapkan pada saat rapat.	43	23	23	11	0	34
1	pegawai menghadiri kegiatan social yang diadakan di perusahaan.	11	14	51	17	6	68
1	Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.	20	23	37	20	0	57
1	Pegawai mengingatkan rekan kerja untuk menyelesaikan tugas yang dimilikinya.	9	9	34	26	23	83
Sportmanship (Sikap Toleransi)							
2	Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan sbersungguh-sungguh	26	29	26	20	0	46
2	Pegawai menggunakan sisi positif dari masalah yang terjadi.	0	37	34	29	0	63
2	Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.	3	20	49	29	0	78

No.	Pernyataan	Jawaban					TOTAL SKOR
		SI	Sr	KK	P	TP	
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
2	Pegawai beradaptasi dengan transisi yang terjadi diperusahaan.	37	14	34	14	0	48
2	Pegawai menunjukkan ketaatan pada tugas dan kebijakan perusahaan	23	31	26	20	0	46
2	Pegawai—beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan.	29	26	34	11	0	45
Civic Virtue (Kepentingan Umum)							
2	Pegawai menunjukkan antusiasme atas perkembangan yang terjadi di perusahaan.	26	11	29	34	0	63
2	Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan	11	17	43	29	0	72
2	Pegawai mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan	17	29	26	29	0	55
2	Pegawai mencari informasi penting yang bermanfaat bagi perusahaan	0	34	37	29	0	66
3	Pegawai berkontribusi bagi perkembangan perusahaan	20	26	29	26	0	58
3	Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan	14	26	34	26	0	60

Sumber: Dara Primer diolah 2023

Dari pra-kuesioner yang telah disebarakan ke 35 staff PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, peneliti memperoleh kondisi nyata di lapangan sebagai berikut:

1. 60,33% menunjukan rendahnya indikator *Altruism* (Tindakan Sukarela), dapat dilihat dari rendahnya dalam menggantikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan masuk, rendah dalam mengerjakan pekerjaan tambahan, dan rendah dalam membantu/melatih pegawai baru.
2. 53,28% dari indikator *Conscientiousness* (Kontrol Diri) menunjukan rendahnya dalam indikator ini dapat dilihat dari rendah dalam menggunakan waktu istirahat yang efisien, menggunakan waktu kerja dengan maksimal, dan mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

3. 53,67% dari indikator *Courtesy* (Sopan Santun) menunjukkan rendahnya dalam indikator ini dapat dilihat dari rendah dalam memberitahu terlebih dahulu jika tidak masuk, rendah dalam menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang ditetapkan, dan rendah dalam menghadiri kegiatan sosial.
4. 54,33% dari indikator *Sportmanship* (Sikap Toleransi) menunjukkan rendahnya dalam indikator ini dapat dilihat dari rendah dalam menegerjakan tambahan dengan bersungguh-sungguh, rendah dalam menggunakan sisi positif dari masalah yang terjadi, rendah dalam memperkecil masalah yang ada, rendah dalam beradaptasi dengan

kebijakan baru, dan rendahnya dalam menunjukkan ketaatan pada tugas dan kebijakan.

5. 62,33% dari indikator *Civic Virtue* (Kepentingan Umum) menunjukkan rendahnya dalam indikator ini dapat dilihat dari rendah dalam menunjukkan antusiasme atas perkembangan, rendah dalam menyampaikan masukan kepada atasan, rendah dalam berkontribusi bagi perkembangan perusahaan, dan rendah dalam mengikuti dalam event-event yang diselenggarakan.

Dari data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) masih tergolong rendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dan berdasarkan hasil survey yang telah peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengobservasi langsung dan didapatkan bahwa hasil kerja didasari oleh faktor kepuasan dan stres dalam berkerja. Faktor dari ketidakpuasan berkerja karyawan yaitu dikarenakan suasana lingkungan yang kurang kondusif, hubungan antar karyawan, dan kebutuhan fisik karyawan yang masih kurang. Dan pada faktor stres dalam berkerja yaitu kondisi bekerja seperti lingkungan kerja dan beban kerja yang tidak seimbang, dan hubungan interpersonal yaitu hubungan karyawan dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan atasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Retty Rizda (2021) menyimpulkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap (OCB). Dan Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Gede Tangkas (2017) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prasasti & Yuniawan (2017) stress kerja itu berpengaruh positif terhadap OCB. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tidak menutup kemungkinan bahwa ketika seorang karyawan memiliki kepuasan dan stress yang baik akan mendorong karyawan untuk melakukan perilaku OCB dalam organisasinya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang diperoleh secara relevan masih terdapat hasil yang tidak positif signifikan atau berpengaruh negatif maka penelitian sekarang yang dilakukan oleh Audy Milariska tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**”.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Kepuasan kerja dan stress kerja merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi/perusahaan, apabila hal tersebut terlupakan maka tujuan organisasi/perusahaan akan sulit tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat hasil pra-kuesioner yang masih rendah pada indikator *Conscientiousness* (Kontrol Diri) dan *Courtesy* (Sopan Santun) sebesar 53,28% dan 53,67%.
2. Hasil observasi langsung pada perilaku stress kerja yang menunjukkan kondisi pekerjaan seperti lingkungan kerja dan beban kerja yang tidak seimbang, dan hubungan interpersonal yaitu hubungan karyawan dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan atasan.
3. Hasil pra kuesioner pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan masih rendahnya indikator *Altruism* (Tindakan Sukarela), *Conscientiousness* (Kontrol Diri), *Courtesy* (Sopan Santun), *Sportmanship* (Sikap Toleransi), *Civic Virtue* (Kepentingan Umum).

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana Stress Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keterkaitan antara pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, menginformasikan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran serta masukan bagi pihak organisasi/perusahaan yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Stress Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini memiliki kegunaan praktisi maupaun kegunaan akademis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktisi, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi serta masukan untuk meningkatkan kepuasan dan stress dalam bekerja karyawan kedepannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor agar tujuan organisasi/perusahaan dapat tercapai dan menjadi bahan pengembangan teori dan keilmuan tentang pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Kegunaan Akademis, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk menambah wawasan kepada orang banyak berkaitan dengan penelitian ini, agar dapat bermanfaat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan agar bermanfaat bagi orang yang ingin membacanya serta untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan sumber daya yang berbeda dengan sumber daya yang lainnya, karena manusia mempunyai kemampuan untuk berfikir, memiliki perasaan/emosi, dan tingkah laku yang berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan yang baik dalam mengelola sumber daya manusia agar menghasilkan sumber daya yang berkualitas dan dapat membantu mencapai tujuan yang telah direncanakan. Berikut ini merupakan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut beberapa ahli:

Menurut Hasibuan (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Bintaro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa “ Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Menurut Kasmir (2016:25), menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan Kepuasan Kerja

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kemampuan untuk berfikir, memiliki perasaan/emosi, dan tingkah laku yang berbeda antara individu dengan individu lainnya, serta seni yang mengatur peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja

Berikut ini merupakan pengertian kepuasan kerja menurut beberapa ahli :

Menurut Edy Sutrisno (2019,P.74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor-faktor fisik dan psikologis.

Menurut Afandi (2018:82) Kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan

karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas.

Menurut Pryogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Menurut Edison (2016:p.214) kepuasan kerja adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.

Menurut Sutrisno (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negative seseorang terhadap pekerjaannya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:202) indikator kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Pengawas
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan Kerja
Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Menurut Edison (2016:P.2014) indikator kepuasan kerja terdiri dari:

1. Imbalan
Imbalan merupakan jumlah pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaian antar pembayaran tersebut dengan pekerjaan yang dilakukan.

2. Pekerjaan
Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, menyediakan kesempatan untuk belajar, dan memberikan tanggung jawab.
3. Peluang promosi
Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan kerja pada karyawan terhadap pekerjaannya.
4. Supervise
Perhatian dan hubungan yang baik dari pemimpin kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi.

Sebaliknya, supervise yang buruk dapat meningkatkan *turn over* dan absensi karyawan.

2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2015:120) faktor-faktor kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Edison (2016:P.214) faktor-faktor kepuasan kerja yaitu:

1. Kepemimpinan
Kepemimpinan yang baik, yang memotivasi dan terbuka, merupakan faktor yang menyenangkan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan/anggotanya.
2. Kompensasi atas pekerjaannya yang dihadapi
Kompensasi memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan kerja. sebab pada umumnya, orang menyenangi pekerjaannya karena ia memiliki keahlian dalam bidang tersebut.
3. Kebijakan manajemen
Kebijakan manajemen, dapat mempengaruhi puas dan tidak puasnya karyawan. Hal ini lumrah karena setiap kebijakan tidak sepenuhnya akan diterima karyawan meskipun kebijakan itu baik.
4. Kompensasi
Kompensasi merupakan faktor dominan dimana kompensasi yang memperhatikan aspek-aspek kontribusi dan kinerja yang adil dapat menimbulkan kepuasan kerja.

5. Penghargaan
Penghargaan merupakan kebangga tersendiri bagi karyawan atau pekerja. Seseorang yang merasa dihargai dalam melaksanakan pekerjaannya akan menimbulkan semangat dan kepuasan kerja.
6. Suasana lingkungan
Suasana lingkungan yang kondusif akan menimbulkan rasa nyaman dan menyenangkan bagi karyawan atau anggota dalam melaksanakan pekerjaannya, tentunya dapat berimplikasi pada kepuasan kerja.

2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018), kepuasan kerja memiliki pengaruh sebagai berikut:

1. Terhadap produktifitas
Produktifitas yang tinggi akan mengakibatkan peningkatan dari kepuasan kerja, hanya jika tenaga kerja memikirkan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan dengan adil dan wajar dengan diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul.
2. Ketidakhadiran
Ketidakhadiran ini bersifat sangat sensitive dan kurang mencerminkan ketidakpuasan.
3. Keluarnya karyawan
Berhenti atau keluarnya karyawan dari pekerjaannya mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinan berhubungan dengan ketidakpuasan kerja karyawan.
4. Respon terhadap ketidakpuasan
 - a. Keluar, yaitu karyawan yang meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
 - b. Menyuarakan, yaitu memberikan saran, memperbaiki dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
 - c. Mengabaikan, yaitu suatu sikap yang membiarkan suatu kondisi menjadi lebih buruk, seperti sering tidak hadir dalam bekerja atau semakin sering membuat kesalahan.
 - d. Kesetiaan, yaitu menunggu secara pasif dengan kondisi perusahaan yang akan menjadi lebih baik dan termasuk dalam memberla perusahaan terhadap kritik dari luar.

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2017) yaitu:

1. Faktor psikologis
Faktor ini berhubungan langsung dengan kondisi karyawan yaitu minat

ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan karyawan. Seseorang yang memiliki perasaan yang damai dalam bekerja akan berkerja dengan perasaan yang positif sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

2. Faktor sosial

Faktor ini berhubungan langsung dengan interaksi sosial karyawan dengan rekan kerja ataupun dengan atasan.

3. Faktor fisik

Faktor ini berhubungan dengan fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan lain sebagainya.

4. Faktor finansial

Faktor ini berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, tunjangan promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang positif yang dirasakan oleh karyawan atas atribut pekerjaannya, karyawan akan lebih produktif jika merasa puas dengan pekerjaannya. Indikator dari kepuasan adalah pekerjaan, upah, promosi, pengawas, rekan kerja, dan supervise.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stress kerja merupakan kondisi ketegangan yang mengakibatkan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, kondisi dan pola berpikir seseorang. Orang yang mengalami stress kerja akan merasakan kegelisahan, sehingga mereka akan merasakan ketidaknyamanan, atau memperlihatkan sikap ketidakkoperatif dalam bekerja. Stress di tempat kerja adalah masalah yang kritis dan akan semakin bertambah bagi para pekerja, karyaawan perlu belajar mengakui tanda-tanda yang menunjukkan tekanan perasaan, dan pimpinan harus memerhatikan dan menyadari bahwa stress akan mempengaruhi kesehatan pada karyawan dan pada akhirnya mengganggu pada tingkat pekerjaan dan produktivitas kerja.

Menurut Afandi (2018) Stres kerja merupakan suatu proses yang kompleks, bervariasi, dan dinamis dimana stressor, pandangan tentang stress itu sendiri, responden singkat, dampak kesehatan, dan variable-variabel saling berkaitan.

Menurut Robbins dan Judge (2017:597) Stress kerja merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Maureen F. Dollard, Christian Dormann dan Mohd Awang Idris (2019:5-6) *Work stress is a term commonly used to refer to the link between poor work conditions and health. Work stress denotes a condition or intermediate arousal state between objective stressors and strain.*

Priansa, 2017: 319 Stress kerja adalah ketidakseimbangan antara kemampuan fisik dan psikis dalam mengemban pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis sehingga mempengaruhi berbagai aspek yang berkenaan dengan aspek emosi, pikiran, bertindak dan lainnya dari individu karyawan.

Menurut Mangkunegara (2017) mengartikan bahwa stres kerja sebagai suatu kondisi dimana karyawan merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainnya.

2.3.2. Dampak Stres Kerja

Menurut Priansa, S. (2015) menyatakan bahwa dampak stress kerja terhadap individu dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dampak Fisiologis
Perubahan metabolisme tubuh, meningkatkan detak jantung, dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.
2. Dampak Psikologis
Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal ini merupakan efek psikologis lainnya. Missal ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda.
3. Dampak Perilaku
Dampak stress yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktifitas, absensi, kemangkiran, dan tingkat keluarnya karyawan juga perubahn dalam kebiasaan makan, merokok, dan konsumsi alcohol, berbicara cepat, gelisah dan gangguan tidur.

2.3.3. Indikator Stres Kerja

Indikator-indikator stres kerja menurut Afandi (2018: 179-180).

1. Tuntunan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntunan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntunan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lain.

4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan, ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Stres kerja dapat diukur dengan beberapa indikator menurut Robbins dan Judge (2017 : 597)

indikator stres kerja, sebagai berikut:

1. Stres Lingkungan
2. Stres Organisasi
3. Stres Individu

Menurut Oemar & Gangga, 2017: 24) indikator stres kerja sebagai berikut:

1. Kondisi pekerjaan Kondisi lingkungan kerja dan beban kerja yang tidak seimbang.
2. Masalah peran Adanya pemisahan fungsi dan tugas dari masing-masing karyawan.
3. Hubungan interpersonal Hubungan karyawan dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan atasan.
4. Kesempatan pengembangan karir Tidak tersedianya kesempatan pengembangan karir dalam suatu perusahaan.
6. Struktur dan iklim organisasi Kejelasan dalam pembagian wewenang dan tugas dari masing-masing karyawan.

Menurut (Suwanto dan Priansa, 2011) mengemukakan bahwa indikator stress kerja antara lain:

1. Stres Taraf Rendah
Stress yang dihadapi secara teratur, biasanya dirasakan setiap individu, misalnya lupa, susah tidur, merasa gugup, mudah lelah dalam melaksanakan pekerjaan, kemacetan dan kehilangan semangat bekerja.
2. Stress taraf sedang
Stress yang terjadi lebih lama dari beberapa jam sampai sehari. Fase ini ditandai seperti sering absen, tidak dapat berkonsentrasi, ceroboh, dalam melaksanakan pekerjaan, bertindak sesuka hati, menjadi sulit dalam bekerjasama sehingga timbul perselisihan sesama karyawan atau atasan.
3. Stres Taraf Tinggi
Stress ini terjadi secara berulang-ulang dan berlangsung lama, sehingga merasakan adanya ancaman, mudah cemas dan murung, cenderung emosional akibat adanya tekanan yang berlebihan.

2.3.4. Cara Mengatasi Stres Berkerja

Menurut Mangkunegara (2017) terdapat 3(tiga) pola dalam mengatasi stress dalam berkerja sebagai berikut:

1. Pola sehat, yaitu dengan perilaku atau tindakan yang menimbulkan gangguan dan menjadi lebih sehat atau dapat berkembang.
2. Pola harmonis, kemampuan dalam mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan yang berada dalam
3. kegiatan bekerja.Pola patologis, yaitu dengan cara menghadapi stress yang akan berdampak pada gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu.
4. Untuk menghadapi stress bisa juga dengan berbagai cara, dan contoh nya dengan memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stress yaitu melakukan penilaian terhadap situasi sumber-sumber stress, mengembangkan alternative tindakan, mengambil tindakan yang dipandang paling tepat dan sebagainya. Bisa juga dengan menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stress dan juga meningkatkan daya tahan pribadi.

2.3.5. Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Penyebab stress dalam bekerja pada individu yaitu ketika mereka mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan yang diluar kendali atau diluar kebiasaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2017:597) terdapat 3(tiga) faktor yang menjadi sumber stress, yaitu:

1. Stres Lingkungan
Ketidakpastian lingkungan dapat mempengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung
2. Stres Organisasi
Keluhan yang dirasakan oleh karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya didalam organisasi dapat menjadi objek stres dalam bekerja dimana para karyawan merasakan adanya suatu beban atau tuntutan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat memicu atau menimbulkan perasaan stres dalam diri karyawan.
3. Stres Individu
Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. Yang mana masalah yang timbul pada karyawan dapat mempengaruhi hasil pekerjaan mereka sehingga mereka tidak fokus dalam bekerja dan tidak memaksimalkan target pekerjaannya.

Hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja menurut Priansa (2017:319) yaitu:

1. Faktor lingkungan
 - a. Ketidakpastian ekonomi 20 Ketika perekonomian seseorang sedang menurun, maka orang akan mencemaskan keamanan keuangan mereka.
 - b. Ketidakpastian politik Hal ini dapat terjadi karena adanya perubahan sistem politik atau penguasa sehingga menyebabkan kondisis politik menjadi tidak stabil.
 - c. Ketidakpastian teknologi Pengalaman dan keterampilan seorang karyawan bisa tertinggal dalam periode waktu yang sangat singkat dikarenakan berbagai inovasi baru.
2. Faktor organisasi
 - a. Tuntutan tugas Kondisi kerja dimana seseorang selalu dituntut untuk bekerja seacara maksimal.
 - b. Tuntutan peran Berkaitan dengan tekanan yang dialami seorang karyawan sebagai salah satu fungsi dari peran tertentu yang dijalankan dalam perusahaan.
 - c. Tuntutan hubungan antarpribadi Kurangnya dukungan sosial yang berupa lingkungan keluarga maupun lingkungan pekerjaan dapat menimbulkan stres yang cukup besar. Struktur organisasi Urutan atasan dimulai dari bawah ke atas sesuai dengan aturan dan peraturan dan tempat pengambilan keputusan.
 - d. Kepemimpinan organisasi 21 Seorang karyawan sesuai tugas sehari-hari biasanya di bawah pengawasan dan tanggung jawab manajemen organisasi.
3. Faktor individu

Hal ini berkaitan dengan masalah keluarga dan masalah ekonomi individu.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan, Stress kerja merupakan ketidakseimbangan antara kemampuan fisik dan psikis dalam mengemban pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis sebagai tuntutan dari pekerjaannya, dan suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Dan stress kerja merupakan suatu report terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa kendala atau tuntutan yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak passti atau tidak sesuai. Stress bisa dilihat dari dua sisi yaitu positif dan negatif. Indikator dari stress kerja yaitu tuntunan tugas, tuntunan peran, tuntunan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan, dan stress lingkungan.

2.4 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.4.1. Definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Adapun pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Organ dalam Napitupulu (2018) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang

melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal.

Menurut Shweta dan Srirang dalam Suryalena dan Purba (2018), OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Menurut Muhdar (2015:14), *organizational citizenship behavior (OCB)*, *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan model kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka. Agar organisasi efektif, individu harus masuk ke dalam sistem tersebut, mau menunjukkan peran dengan kriteria minimal untuk mencapai kinerjanya, dan melaksanakan perilaku yang inovatif dan spontan untuk menjalankan fungsi organisasi.

Menurut Griffin dan Moorhead *Organizational Citizenship Behaviours (OCB)* adalah perilaku individu yang secara positif memberikan kontribusi menyeluruh untuk organisasi.

Menurut Titisari, (2014:2-3), Podsakoff & MacKenzie, 1997) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebuah tipe special dari kebiasaan kerja yang mendefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui sistem penghargaan formal. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Shweta dan Srirang dalam Suryalena dan Purba (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara lain:

1. Disposisi individu dan motif individu disposisi individu seperti *positive affectivity*, *negative affectivity conscientiousness agreeableness* dan juga locus of control memainkan peranan penting dalam menentukan tingkat OCB

yang ditampilkan oleh pegawai. Selain disposisi individu, pegawai didorong oleh motivasi baik intrinsik atau ekstrinsik untuk menunjukkan OCB.

2. Kohesivitas kelompok Pegawai pada umumnya berhubungan langsung dengan kelompok kerja dalam pekerjaannya. Hal ini secara jelas memberikan pengaruh pada sikap dan perilaku pegawai tersebut. Kohesivitas kelompok mendorong munculnya OCB yang bertujuan untuk lebih mempererat hubungan agar kelompok menjadi kuat dan efektif.
3. Sikap Pegawai OCB tergantung pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka serta terhadap organisasi, yang meliputi:
 - a) Komitmen organisasi
 - b) Kepuasan kerja.
 - c) Kepemimpinan transformasional
 - d) Keadilan organisasi

Menurut Muhdar (2015:14), *organizational citizenship behavior* (OCB) faktor-faktor (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism (Helping)* Mengutamakan kepentingan orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas dalam keadaan tertentu, misalnya seorang karyawan baru sembuh dari sakitnya.
2. *Conscientiousness* Ketelitian atau dikerjakan secara seksama, yang mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dengan cara melebihi atau diatas apa yang telah disyaratkan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama sehingga terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan.
3. *Sportmanship* (sikap sportif) Sikap sportif, merupakan keadaan atau sifat jujur dan murah hati, sehingga lebih menekankan pada aspek positif organisasi dari pada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan dalam pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakan tanpa harus menunjukkan keluhan. Seseorang yang mempunyai tingkatan tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim positif diantara para karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan lebih bisa bekerja sama dengan yang lain sehingga menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.
4. *Courtesy* (kebaikan) Merupakan kebaikan, kesopanan, tata susila atau rasa hormat termasuk perilaku seperti membantu seseorang dalam mencegah terjadinya suatu permasalahan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (*courtesy*) merujuk pada

tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum ia melakukan tindakan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. *Civic Virtue* Merupakan perilaku yang ikut serta mendukung fungsi administrasi

organisasi. Perilaku ini berupa partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu terbaru yang menyangkut organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

Menurut Titisari (2014:15) terdapat dua faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah :

1. Faktor Internal

- a. Kepuasan kerja
- b. Komitmen organisasi
- c. Kepribadian
- d. Moral karyawan
- e. Motivasi.

2. Faktor eksternal

- a. Kepemimpinan situasional
- b. Kepercayaan pada pimpinan
- c. Budaya organisasi
- d. Kepemimpinan transformasional

2.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ dalam Napitupulu (2018), indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai berikut:

1. *Altruism*

Adalah perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela. Secara lebih rinci, komponen Altruism memiliki ciri - ciri sebuah berikut:

- a) Membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebih.
- b) Menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir.
- c) Rela membantu rekan kerja yang memiliki masalah dengan pekerjaan.
- d) Membantu rekan kerja yang lain agar lebih produktif.
- e) Membantu proses orientasi lingkungan kerja atau memberi arahan kepada pegawai yang baru meskipun tidak diminta.

2. *Courtesy*

Adalah perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

3. *Sportmanship*

Adalah kesediaan individu menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya. Secara lebih rinci, komponen *Sportmanship* memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Tidak menghabiskan waktu untuk mengeluh atas permasalahan yang sepele.
- b) Tidak membesarkan permasalahan yang terjadi dalam organisasi.
- c) Menerima setiap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi.
- d) Mentolerir ketidaknyamanan yang terjadi di tempat kerja.

4. *Conscientiousness*

Adalah pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek.

5. *Civic Virtue*

Adalah perilaku individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, dan peduli dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan organisasi.

Podsakoff et al. (1997) membagi OCB menjadi tujuh indikator:

1. Perilaku membantu

Yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini merupakan komponen utama dari OCB. Organ menggambarkan dimensi ini sebagai perilaku altruism, pembuat/ penjaga ketenangan dan menyemangati teman kerja. Dimensi ini serupa dengan konsep fasilitas interpersonal, perilaku membantu interpersonal, OCB terhadap individu (OCB-I) dan perilaku membantu orang lain.

2. Kepatuhan terhadap organisasi

Yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan. Karyawan yang menginternalisasikan peraturan perusahaan secara sadar akan mengikutinya meskipun pada saat sedang diawasi. Dimensi ini serupa dengan konsep kepatuhan umum dan menaati peraturan perusahaan.

3. *Sportmanship*

Yaitu tidak melakukan keluhan mengenai ketidaknyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok. Dimensi ini serupa dengan konsep menghargai perusahaan dan tidak mengeluh.

4. Loyalitas

Terhadap organisasi Didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan diatas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta mempromosikan reputasi organisasi.

5. Inisiatif individual
Sama dengan apa yang disebut Organ sebagai kesadaran (conscientiousness), merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan. Dimensi ini serupa dengan konsep kerja pribadi dan sukarela mengerjakan tugas.
6. Kualitas sosial
Dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses politik organisasi, bukan hanya mengekspresikan pendapat mengenai suatu pemberian, tetapi mengikuti rapat, dan tetap mengetahui isu yang melibatkan organisasi.
7. Perkembangan diri
Meliputi keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang melebihi peran yang diwajibkan, serta memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan.

Indikator dari (OCB)

1. Altruism, sifat inisiatif seseorang secara sukarela.
2. Courtesy, menghargai dan memperhatikan orang lain.
3. Sportsmanship, bersedia menerima keputusan meskipun dalam keadaan tidak sewajarnya.
4. Conscientiousness, pengabdian atau dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya.
5. Civic virtue, tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, dan peduli.

2.5 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan	Hasil Penelitian
	Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Dinas Koperasi	Stres kerja (X1), dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Stres kerja (X1), dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Hasil pengujian hipotesis variabel stres kerja terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> diperoleh Sig.t sebesar 0,000 dengan koefisien beta -,542. Nilai Sig.t 0,000 < 0,05

	<p>Pemerintahan Provinsi Bali.</p> <p>(2017)</p>			<p>menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior, maka H0 diterima dan H1 ditolak.</p> <p>Hasil pengujian hipotesis variabel budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior diperoleh Sig.t sebesar 0,000 dengan koefisien beta 0,443. Nilai Sig.t 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior, maka H0 ditolak dan H1 diterima.</p>
	<p>Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior</p>	<p>Kepuasan Kerja (X1), OCB (Y)</p>	<p>Kepuasan kerja (X1), OCB (Y)</p>	<p>Penelitian ini menyatakan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap OCB. Nilai koefisien regresi sebesar 0,434 dan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula perilaku OCB. Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,278 dan tingkat signifikansi</p>

				0,001, yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula perilaku OCB . Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,196 dan tingkat signifikansi 0,018, yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan maka semakin tinggi pula perilaku OCB.
3.	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara (2018)	Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), OCB (Y)	Kepuasan Kerja (X1), OCB (Y)	<p>1. Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara</p> <p>2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara</p> <p>3. Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>

				(OCB) Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara
4.	Pengaruh Kepuasan Dan Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) Pegawai Negri Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Landak (2021)	Kepuasan Kerja (X), <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Y)	Kepuasan Kerja (X) <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Y)	Hasil penelitian ini menyebutkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,637, yang artinya bahwa hubungan antar Kepuasan kerja, komitmen dan OCB adalah kuat. Koefisien determinasi (R ²) sebesar 0,406 yang artinya bahwa kontribusi variable kepuasan kerja dan koitmen adalah mempengaruhi naik turunnya variable ocb adalah sebesar 40.60% dan sisanya 59.40% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5.	Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) Pegawai Negri Sipil Rutan Kelas Ila Pontianak (2021)	Stres Kerja (X1), Kepuasan kerja (X2) , <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Y).	Stres Kerja (X1), <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (Y)	Hasil penelitian ini menyebutkan diketahui yaitu $55,667 > 3,11$ sedangkan untuk tingkat signifikan dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima dengan kata lain stress kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap OCB. Berdasarkan hasil uji pengaruh parsial menunjukkan nilai signifikan pada variabel stress kerja sebesar $0,971 > 0,05$ dan t hitung

				0,036 < t table 1,99006 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya ada pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap OCB.
--	--	--	--	--

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Cindy 2022 adalah memiliki variabel yang sama yaitu stress kerja dan OCB, persamaan selanjutnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis linear berganda. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang tidak sejenis, perbedaan selanjutnya yaitu terletak pada indikator yang digunakan pada variabel stress kerja dan perilaku OCB menggunakan teori yang berbeda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Dewi 2019 adalah memiliki variabel yang sama yaitu kepuasan kerja dan OCB, persamaan selanjutnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis linear berganda. Persamaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian yang sejenis, perbedaannya yaitu terletak pada indikator yang digunakan pada variabel kepuasan kerja dan perilaku OCB menggunakan teori yang berbeda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Yuliana 2019 adalah memiliki variabel yang sama yaitu kepuasan kerja dan OCB, persamaan selanjutnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis linear berganda. Persamaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian yang sejenis, perbedaannya yaitu terletak pada indikator yang digunakan pada variabel kepuasan kerja dan perilaku OCB menggunakan teori yang berbeda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Arsy 2015 adalah memiliki variabel yang sama yaitu kepuasan kerja dan OCB, persamaan selanjutnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis linear berganda. Perbedaan yang pertama terletak pada lokasi penelitian yang tidak sejenis, perbedaannya lainnya yaitu terletak pada indikator yang digunakan pada variabel kepuasan kerja dan perilaku OCB menggunakan teori yang berbeda.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Pemayun 2018 adalah memiliki variabel yang sama yaitu stress kerja dan OCB, persamaan selanjutnya terletak pada alat analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis linear berganda. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang tidak sejenis, perbedaan selanjutnya yaitu terletak pada indikator yang digunakan pada variabel stress kerja dan perilaku OCB menggunakan teori yang berbeda.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR”.

Tenaga kerja atau biasa disebut pegawai/karyawan merupakan faktor yang menunjang tercapainya tujuan suatu organisasi/perusahaan yang mempunyai pemikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap terhadap pekerjaannya dan akan mempengaruhi tujuan yang akan dicapai perusahaan. Sikap yang terdapat pada pekerjaannya ini akan menentukan suatu prestasi pada kerja, dedikasi dan kecintaanya terhadap pekerjaan.

Afandi (2018:82) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas. Kepuasan kerja bisa timbul karena beberapa hal yaitu karyawan yang memiliki tanggung jawan yang menantang, merasa mendapatkan ganjaran yang setimpal sama

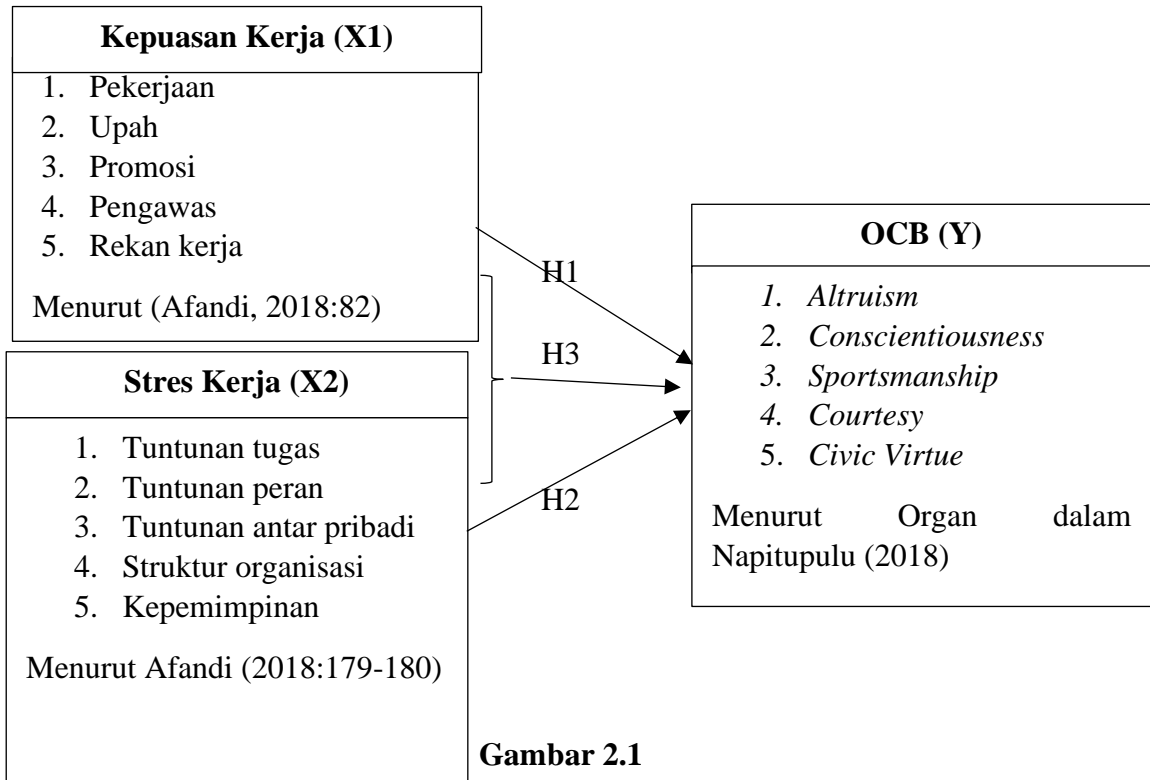
apa yang telah dikerjakannya, memiliki kondisi kerja serta rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja banyak memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas organisasi. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja pada pekerjaannya cenderung akan menghindari perilaku menyimpang dan akan berbicara hal-hal positif mengenai tempat kerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Lila Rasma Dewi (2021) menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya dapat dikatakan kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif terhadap (OCB) pada para pekerja. Tingkat kepuasan kerja sebagai variable bebas secara signifikan memiliki hubungan dengan OCB pada pekerja ($P < 0,05$) sehingga hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima.

Stress dalam katagori rendahakan memberikan dampak positif bagi pegawai sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi. Jika stress yang terlalu besar dapat menganvam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Pemahaman mengenai stress dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stress. Afandi (2018) Stres kerja merupakan suatu proses yang kompleks, bervariasi, dan dinamis dimana stressor, pandangan tentang stress itu sendiri, responden singkat, dampak kesehatan, dan variable-variabel saling berkaitan.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, sebenarnya *Organizational Citizenship Behavior* didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawan tidak selalu mudah. Secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat diamati yaitu perilaku

Secara umum dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawanya agar berprestasi. Tujuan ini dapat dicapai apabila, suatu organisasi

dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor, salah satunya yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mau mengambil pekerjaan orang lain atau yang bisa disebut dengan OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami oleh para pegawai.



Gambar 2.1

Konstansi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

H₁ : Kepuasan Kerja pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

H₂ : Stress Kerja pengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

H₃ : Kepuasan Kerja dan Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode penelitian *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel, menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner yang disebarakan kepada para staff pegawai PNS. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Kepuasan Kerja dengan indikator pekerjaan, upah, pengawas, promosi, dan rekan kerja sebagai variabel independen (X1) dan Stress Kerja dengan indikator tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan sebagai variabel independen (X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan indikator *altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, dan civic virtue* sebagai variabel dependen (Y).

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan adalah individual, data yang diperoleh dari hasil responden setiap individu yaitu para pegawai PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yang berada di Jl. Curug No.31, Pakansari, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16915.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner sehingga mendapatkan data kuantitatif yang berupa jawaban dari pernyataan yang peneliti masukan dalam bentuk kuesioner.

2. Data Kualitatif

Data Kualitatif merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi yaitu dengan wawancara untuk memperoleh data yang dibutuhkan, data kualitatif yang terdapat pada penelitian ini berupa informasi mengenai kepuasan kerja, stress kerja dan *organizational citizenship behaviours* yang dialami para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Diperoleh dengan membagikan kuesioner, wawancara dan observasi secara langsung kepada para pegawai untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang didapatkan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai buku referensi, internet, jurnal dan data data yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variabel yang diteliti berupa nama variabel, sub variabel, indikator variabel, ukuran variabel, ukuran variabel dan skala pengukuran yang digunakan penulis.

Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yang akan diteliti, yaitu kepuasan kerja (X1), stress kerja (X2) sebagai variabel bebas dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai variabel terikat.

Berikut merupakan konsep dan indikator variabel penelitian.

Tabel 3.1

**Operasionalisasi Variabel
Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational
Citizenship Behavior* Pada Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Bogor**

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala
Variabel X1 Kepuasan Kerja	• Pekerjaann	a) Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya b) Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya c) Saya merasa diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan.	Interval

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala
	<ul style="list-style-type: none"> • Upah • Promosi • Pengawas • Rekan kerja 	<p>a) Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.</p> <p>b) Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya</p> <p>c) Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki.</p> <p>a) Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>b) Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai.</p> <p>c) Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi.</p> <p>a) Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya.</p> <p>b) Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan.</p> <p>c) Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai.</p> <p>a) Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi.</p> <p>b) Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah</p> <p>c) Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.</p>	
Variabel X2 Stres Kerja	• Tuntutan Pekerjaan	a) Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.	Interval

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala
	<ul style="list-style-type: none"> • Tuntutan Peran • Tuntutan Antarpribadi • Struktur Organisasi • Kepemimpinan Organisasi 	<p>b) Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan.</p> <p>c) Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.</p> <p>a) Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan.</p> <p>b) Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai.</p> <p>c) Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran.</p> <p>a) Saya merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik.</p> <p>b) Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.</p> <p>c) Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.</p> <p>a) Saya merasa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.</p> <p>b) Saya menilai struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan.</p> <p>c) Saya menilai setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir.</p> <p>a) Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik.</p> <p>b) Saya mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai.</p> <p>c) Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.</p>	

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala
Variabel (Y) <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Altruism • Conscientiousness • Courtesy • Sportsmanship • Civic Virtue 	<p>a). Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang menghalang masuk kerja.</p> <p>b). Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan.</p> <p>c). Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat.</p> <p>a). Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien</p> <p>b). Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.</p> <p>c). Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik.</p> <p>a). Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang ditetapkan pada saat rapat.</p> <p>b). Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan.</p> <p>c). Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.</p> <p>a). Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.</p> <p>b). Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan.</p> <p>c). Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh.</p> <p>a). Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan.</p> <p>b). Pegawai mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.</p> <p>c). Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan.</p>	Interval

3.5. Metode Penarikan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yang berjumlah 68 orang. Maka metode penarikan sampel menggunakan *non-probability* sampling dengan metode sensus. Sensus yaitu teknik penentuan sampel bila populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan sekunder.

3.6.1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung (dari tangan pertama) dari objek penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian yang diteliti, dan teknik yang digunakan antara lain yaitu:

1. Survey merupakan teknik pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan yang akan diajukan pada responden dalam bentuk sampel atau populasi.
2. Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan yang dibuat penulis dan disampaikan kepada responden yang sudah dibuat secara tertulis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *scala Likert* yaitu 5 (lima) butir skala yang

dapat mencerminkan perasaan atau pendapat responden.

Berikut merupakan tabel skala *Likert*:

Tabel 3.2
Skala *Likert*
Kepuasan Kerja dan Stress Kerja

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Kurang Setuju	KS	2
Tidak Setuju	TS	1

Tabel 3.3
Skala Rating
Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Pilihan	Inisial	Skala
Selalu	Sl	5
Sering	Sr	4
Jarang	Jr	3
Pernah	P	2
Tidak Pernah	TP	1

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian

Skala	Kriteria Penilaian
0% - 20%	Tidak Pernah
21% - 40%	Pernah
41% - 60%	Kadang-Kadang
61% - 80%	Sering
81% - 100%	Selalu

Tabel 3.5
Kriteria Interpretasi Skor Tanggapan Responden

Persentase (%)	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik
20-39	Baik
40-59	Tidak Baik
60-79	Cukup Baik
80-100	Sangat baik

Sumber: Sugiono (2018)

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara, dan penulis mengumpulkan data-data dan bahan penelitian lainnya dari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti penulis, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu serta penyedia data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.7. Uji Instrumen Penelitian

Terdapat 2 (dua) pengukuran kualitas data, yaitu: reliabilitas dan validitas. Suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang reliabel dan kurang valid.

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam bentuk kuesioner. Validitas merupakan cara menghitung sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Menurut Arikunto (2017) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi. Uji validitas berguna untuk mengetahui ukuran ketepatan sebuah variabel yang diukur. Jika butir pernyataannya tidak valid maka bisa diganti atau dibuang.

Koefisien masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Kuesioner akan dikatakan valid jika pernyataannya mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Setiap pernyataan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,361) dengan sig 0,05.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah rumus *Product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien Korelasi
$\sum x$	= Jumlah Butir
$\sum y$	= Jumlah Skor Total (seluruh item)
n	= Jumlah Responden

Dalam pengujian ini jumlah sampel yang akan diteliti dalam uji validitas sebanyak 30 responden. Pengujian validitas data penelitian ini menggunakan SPSS 26. Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrument dilakukan dengan menggunakan SPSS statistocs dengan kriteria berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Uji reabilitas dijadikan alat pengukur yang dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama

terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai *Alpha Croanbach* > 0,06 maka reliabel (Wiratna Sujarweni,2014)

Setelah dapat nilai reliabilitas instrument (r_{hitung}), maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} jumlah responden dengan taraf nyata. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrument tersebut dikatakan reliable, sebaliknya jika $r_{hitung} <$ r_{tabel} , maka instrument tersebut dikatakan tidak reliable.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i : Realibilitas Instrumen

k : Mean kuadrat antara subjek

S_x^2 : Varians total

$\sum S_i^2$: Jumlah varians butir

Sumber: Riyanto 2017

Tabel 3.6

Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,19	Sangat tidak reliabel
>0,20 – 0,39	Kurang reliabel
>0,41 – 0,59	Cukup reliabel
>0.60 – 0, 79	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat reliabel

3.8 Metode Analisis Data

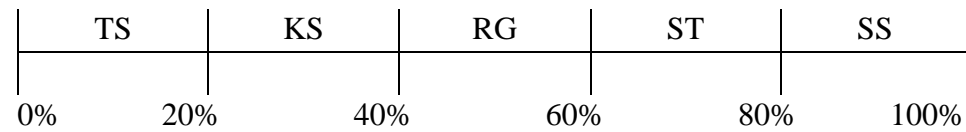
3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis jawaban responden terhadap kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka digunakan metode deskriptif guna mempermudah memahami data. Analisis deskriptif adalah statistik yang berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan, atau menguraikan data sehingga mudah dipahami. Tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka selanjutnya yaitu menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$



3.8.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan melihat pengaruh antar variabel independen dan dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear (Ghozali 2018) dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan SPSS. Dikatakan regresi linear berganda, dikarenakan jumlah variabel bebas (independen) sebagai prediktor lebih dari satu, maka digunakan persamaan regresi linear berganda.

Bentuk umum dari model regresi linier berganda adalah :

$$Y = \beta\alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \dots + \beta_kX_k + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan

α = Bilangan konstanta

β_1 dan β_2 = Koefisien regresi kepuasan kerja dan stress kerja

X1 = Variabel bebas kepuasan kerja

X2 = variabel bebas stress kerja

e = error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi proses peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.

(Sumber : Sujarweni 2015)

3.9. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini data yang akan diolah dengan model regresi linear berganda sebelumnya perlu memenuhi beberapa pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model regresi yang menghasilkan

estimator linier yang tidak bias, maka dilakukan pengujian gejala penyimpangan asumsi model klasik. Asumsi model klasik harus dipenuhi untuk mendapatkan model regresi yang baik.

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi, variable pengganggu/residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data-data tersebut memenuhi asumsi normalitas, maka dapat digunakan metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah distribusi residual model regresi terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas merupakan antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Deteksi ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat nilai VIF (Variabel Inflation Factor) dan tolerance. Model dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai VIF <10, dan tolerance >0,1 (10%).

3.9.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terdapat homodedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

3.9.4 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Sugiyono(2018), menyatakan bahwa uji ini digunakan untuk menguji apakah kedua variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel independent secara simultan dengan menggunakan signifikansi $\alpha = 0.05$. Uji ini dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ho : $b_1, b_2 = 0$ artinya tidak berpengaruh secara simultan pada variabel kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Ha : $b_1, b_2 \neq 0$ artinya terdapat pengaruh secara simultan pada variabel kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

Menghitung nilai F_{hitung} untuk mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

F = F_{hitung} yang akan dibandingkan dengan F_{tabel}

n = jumlah anggota data/kasus

K = jumlah variabel independen

R^2 = koefisien determinasi

Sumber: Sugiyono 2018

Selanjutnya nilai F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1=k_1$, $df_2 = n-(k+1)$, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. -Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka ditolak (ada pengaruh signifikan).
-Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka diterima (tidak ada pengaruh).

2. Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah :

- Jika signifikansi > 0.05 maka diterima.
- Jika signifikansi < 0.05 maka ditolak.

3.9.5 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Sugiyono 2018, uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variable independen secara signifikan atau tidaknya terhadap variable dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial. Menurut Ghozali 2018 Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Pengujian dilakukan sebagai berikut:

H_0 $b_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

H_a : $b_1 \neq 0$, terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

H_0 : $b_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

H_a : $b_2 \neq 0$ terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan signifikan 5% atau 0,05, dengan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2018)

Keterangan :

t = distribusi t

r = hasil koefisien korelasi parsial

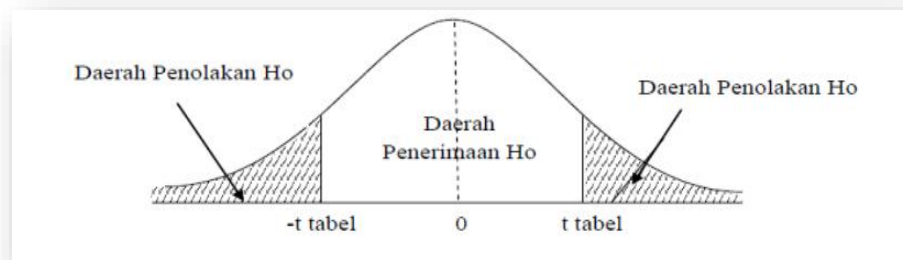
r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

Pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 dalam pengujian ini berdasarkan pada hipotesis sebagai berikut:

- 1). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Maka dalam pengujian ini menggunakan taraf nyata sebesar 5% atau 0,05. Kemudian t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , maka hasil pengujian yang diperoleh yaitu:



Gambar 3.1
Kurva Uji Hipotesis

Manfaat dari perhitungan uji hipotesis yang penulis akan lakukan untuk instansi antara lain:

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dapat menjadi rujukan perusahaan untuk meningkatkan kembali kepuasan kerja karyawan dan menghindari dari stress kerja pada karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.9.6. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat, mengukur bagaimana kemampuan model regresi dalam menjelaskan perubahan variabel tergantung akibat varians variabel bebas. Koefisien determinasi adalah cara yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan diantara dua variabel. Nilai R^2 yang semakin besar (mendekati satu) menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika R^2 yang semakin kecil (mendekati nol) maka pengaruh variabel bebas kecil terhadap variabel terikat (Ghozali, 2007). Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi antara variabel Kepuasan kerja (X1), dan Stress kerja (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Rumus yang akan digunakan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Koefisien determinasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No. 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Bogor No. 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Sejak tahun 2004 bergabung dengan BKKBN, dan pada tahun 2009 memisahkan diri dan menjadi Dinas yang mandiri. Sejak tahun 2009 resmi pindah ke Jalan Bersih No. 1 Kelurahan Tengah Cibinong Bogor, bertukar tempat dengan Gedung Dinas BKKBN). Karena masih belum memenuhi kebutuhan parkir masyarakat yang ingin mengurus keperluannya maka pada awal tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Bogor memindahkan kembali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ke Jalan Tegar Beriman yaitu gedung ex Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral yang kewenangannya dialihkan ke Provinsi.

- Visi dan Misi

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bogor tahun 2018-2023, Visi Kabupaten Bogor adalah “*Terwujudnya Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman, dan Berkeadaban*” dengan misi yang terkait dengan pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “*Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik*”.

4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil serta tugas–tugas pembantuan lainnya.

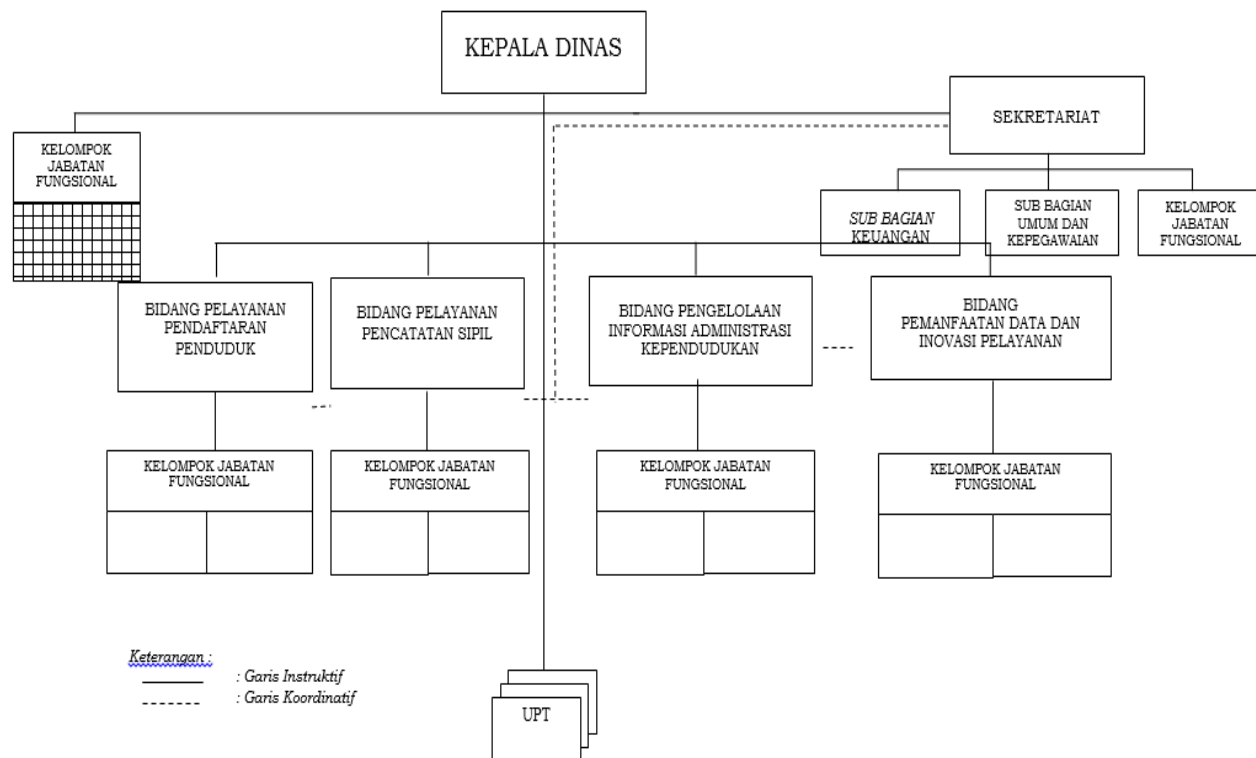
Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil;

4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.3 Struktur dan Uraian Tugas

Struktur organisasi sangat penting untuk mengatur dan mengarahkan pekerjaan dalam organisasi agar lebih baik. Struktur organisasi berfungsi untuk mengetahui tanggung jawab pekerjaan dan mengkoordinasi kegiatan yang berbeda.



Sumber: DISDUKCAPIL KAB. BOGOR

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Berikut merupakan uraian tugas dari struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1. Kepala Dinas
Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas.
2. Sekretariat
 - a. Pengkoordinasian penyusunan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan.
 - b. Pengelolaan rumah tangga, tata usaha, dan kepegawaian.

- c. Pengelola keuangan, dan
- d. Pengelola situs web.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan di bantu oleh:

- a. Sub Bagian Program dan Pelaporan, tugasnya untuk membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan dan penyusunan program dan pelaporan Dinas.
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, tugasnya membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan rumah tanggam tata usaha, dan kepegawaian Dinas.
- c. Sub Bagiaian Keuangan, tugasnya membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaaan keuangan Dinas.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. pengelolaan sistem informasi kependudukan; dan
- b. penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.
- c. penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengacu pada rencana strategis dinas;
- d. perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk;
- e. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- h. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- i. Pelaksanaan pendataan dan pengendalian penduduk non permanen.
- j. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan penertiban dokumen kependudukan.
- k. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
- l. pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Identitas Penduduk, tugasnya membantu Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendafran penduduk.
- b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk tugasnya, membantu Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi terkait pelayanan pinah datang penduduk dan pelaksanaan pendataan penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- 1) penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengacu pada rencana strategis dinas;
- 2) perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- 3) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 4) pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- 5) pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- 6) pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- 7) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pencatatan sipil; dan
- 8) pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Adm Kelahiran dan Kematian, tugasnya membantu Kepala Bagian pelayanan pendaftaran penduduk dalam menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian.
- b. Seksi pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan status anak dan Pewarganegaraan, tugasnya membantu Kepala bagian pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi pelayanan pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan.

5. Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan

- 1) Penyusunan perencanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan mengacu pada Rencana Strategis Dinas;
- 2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- 4) Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- 5) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan; dan
- 6) pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, tugasnya membantu Kepala Bagian pengelolaan informasi administrasi kependudukan dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi
 - b. serta pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan, teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia.
 - c. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan tugasnya membantu Kepala Bagian pengelolaan informasi administrasi kependudukan dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan perencanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengacu pada Rencana Strategis Dinas;
- 2) Perumusan kebijakan teknis Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 4) Pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 5) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan; dan
- 6) pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan tugasnya, membantu Kepala Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
- b. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan tugasnya, membantu Kepala Bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional adalah kelompok Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan profesinya dalam rangka kelancaran

tugas Pemerintah Daerah. Nama dan jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan dan beban kerja, yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

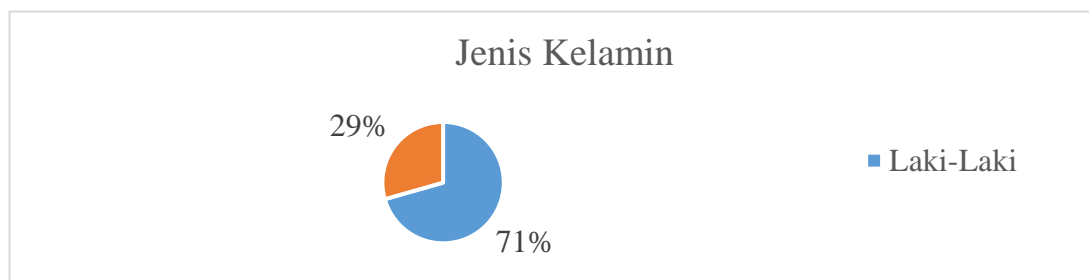
4.1.4 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini menjadi jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Berikut hasil data profil responden:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden



NO.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	48	71%
2	Perempuan	20	29%
Jumlah		68	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Gambar 4.2

Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa 48 (71%) responden adalah berjenis kelamin Laki-laki dan 20(29%) responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil proporsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

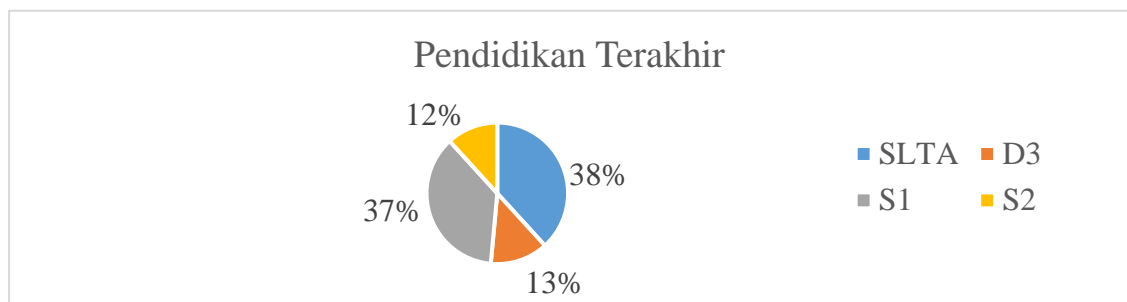
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2

Pendidikan Terakhir Responden

NO.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SLTA	26	38%
2	D3	9	13%
3	S1	25	37%
4	S2	8	12%
Jumlah		68	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023



Gambar 4.3

Grafik Pendidikan Terakhir Responden

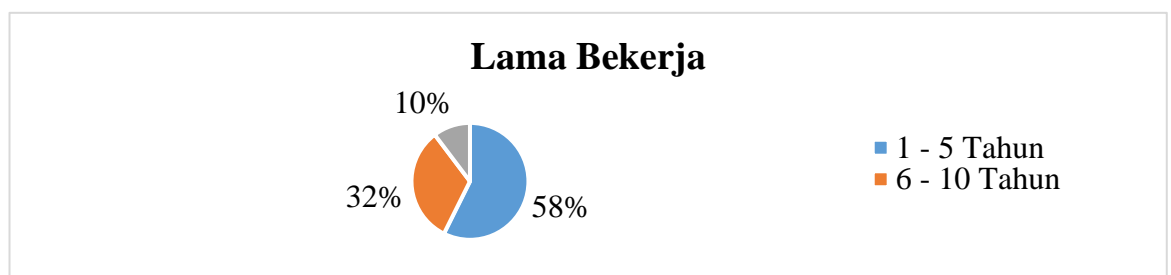
Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 (38%) responden, D3 sebanyak 9 (13%) responden, S1 atau sarjana sebanyak 25 (37%) responden, dan S2 sebanyak 8 (12%) responden. Terlihat bahwa pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini lebih banyak pendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 (38%) responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.3
Lama Bekerja Responden

NO.	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	1 - 5 Tahun	39	57%
2	6 - 10 Tahun	22	32%
3	> 10 Tahun	7	10%
Jumlah		68	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023



Gambar 4.4

Grafik Lama Bekerja Responden

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, diketahui bahwa responden dengan Lama bekerja 1-5 tahun sebanyak 39 (57%) responden, 6-10 tahun sebanyak 22 (32%) responden, dan >10 tahun sebanyak 7 (10%) responden. Terlihat bahwa lama bekerja responden dalam penelitian ini lebih banyak 1-5 tahun yaitu sebanyak 39(57%) responden.

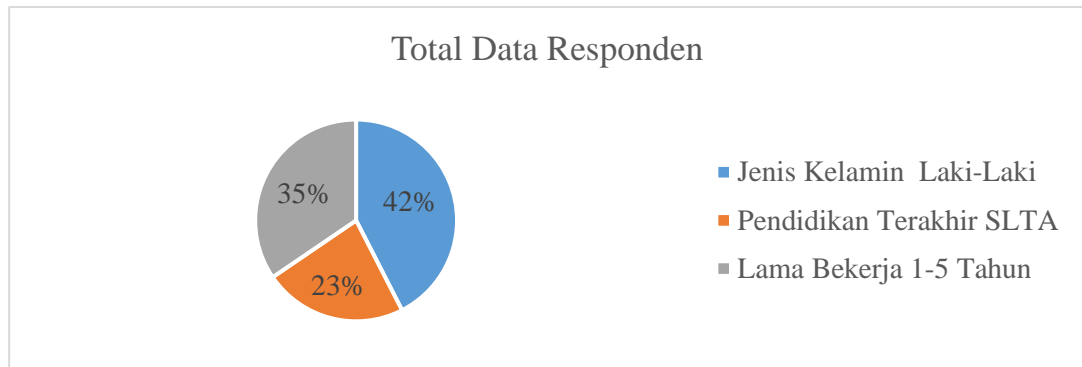
Dari data-data tabel tersebut dapat dilihat setiap karakteristik responden terbanyak sebagai berikut:

Tabel 4.4

Total Data Responden PNS DISDUKCAPIL Kab. Bogor

NO.	Kategori	Mayoritas Responden	Jumlah PNS	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	71%
2	Pendidikan Terakhir	SLTA	26	38%
3	Lama Bekerja	1-5 Tahun	39	57%

Sumber: Data Primer diolah 2023



Gambar 4.5

Grafik Total Responden dilihat berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Berdasarkan total data responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, berjenis kelamin Laki-laki berpendidikan SLTA dan lama bekerja 1-5 tahun.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Metode yang digunakan menguji validitas dalam penelitian ini adalah *product moment* untuk menghitung validitas dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,361, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a). Apabila r hitung $>$ r tabel maka data dinyatakan valid
- b). Apabila r hitung $<$ r tabel data dinyatakan tidak valid

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis faktor menggunakan spss 25. Uji validitas dilakukan kepada 30 responden. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	item	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Pekerjaan	X1	0,392	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
	X2	0,427	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
	X3	0,577	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
Upah	X4	0,430	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid
	X5	0,545	0,361	r hitung $>$ r tabel	Valid

Indikator	item	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
	X6	0,437	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Promosi	X7	0,390	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X8	0,422	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X9	0,622	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pengawas	X10	0,410	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X11	0,478	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X12	0,499	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Rekan Kerja	X13	0,471	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X14	0,383	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X15	0,470	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas pada variabel kepuasan kerja dengan kriteria r tabel 0,361 dari 15 pernyataan, diketahui bahwa seluruh instrument pada variabel kepuasan kerja valid.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja

Indikator	No Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Tuntutan Tugas	X1	0,429	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,392	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,405	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Tuntutan Peran	X4	0,379	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X5	0,501	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X6	0,379	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Tuntutan Antar Pribadi	X7	0,492	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X8	0,392	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X9	0,478	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Struktur Organisasi	X10	0,461	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X11	0,362	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X12	0,362	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kepemimpinan	X13	0,611	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X14	0,608	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X15	0,546	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas pada variabel stres kerja dengan kriteria r tabel 0,361 dari 15 pernyataan, diketahui bahwa seluruh instrument pada variabel kepuasan kerja valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel *Organizational Chitizenship Behaviour*

Indikator	No Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
<i>Altrusium</i>	Y1	0,429	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y2	0,392	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y3	0,405	0,361	r hitung > r tabel	Valid
<i>Conscientiousness</i>	Y4	0,379	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y5	0,501	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y6	0,379	0,361	r hitung > r tabel	Valid
<i>Courtesy</i>	Y7	0,492	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y8	0,392	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y9	0,478	0,361	r hitung > r tabel	Valid
<i>Sportmanship</i>	Y10	0,461	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y11	0,362	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y12	0,362	0,361	r hitung > r tabel	Valid
<i>Civic Virtue</i>	Y13	0,611	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y14	0,608	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	Y15	0,546	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah SPSS 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas pada variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* dengan kriteria r tabel 0,361 dari 15 pernyataan, diketahui bahwa seluruh instrument pada variabel kepuasan kerja valid.

2. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrument variabel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan ketentuan dianggap reliable jika nilai lebih dari 0,6. Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X1) dengan menggunakan 5 indikator dan yang dijabarkan melalui 15 instrumen pernyataan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,735	15

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's alpha* variabel kepuasan kerja sebesar ,735 > 0,6 yang artinya instrument variabel kepuasan kerja sangat reliable atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan. Uji reliabilitas Variabel Stres Kerja (X2) dengan menggunakan 5 indikator dan yang dijabarkan melalui 15 instrumen pernyataan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,727	15

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's alpha* variabel stres kerja sebesar ,727 > 0,6 yang artinya instrument variabel kepuasan kerja sangat reliable atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan. Uji reliabilitas Variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* (Y) dengan menggunakan 5 indikator dan yang dijabarkan melalui 15 instrumen pernyataan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Organizational Chitizenship Behaviour*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,722	15

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach's alpha* variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* sebesar ,722 > 0,6 yang artinya instrument variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* sangat reliable atau konsisten, sehingga layak untuk disebarkan.

4.2.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran pegawai mendalam mengenai pengaruh kepuasan dan stress kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai pada Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yaitu variabel X1 mengenai Kepuasan kerja dengan indikator pekerjaan, upah, promosi, pengawas dan rekan kerja. Dan variabel X2 stress kerja dengan indikator tuntutan pekerjaan, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi. Sedangkan variabel Y mengenai *organizational citizenship behavior* dengan indikator *altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship, dan civic virtue*.

1. Kepuasan Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Kepuasan kerja adalah peningkatan kinerja sehingga karyawan yang merasa puas akan lebih produktif dalam bekerja. Apabila karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya maka secara signifikan ia akan memperlihatkan sifat *organizational citizenship behavior* atau melakukan tindakan diluar pekerjaannya, kinerja akan meningkat dan berpengaruh langsung. Untuk dapat mengukur kepuasan kerja, digunakan instrumen atau kuesioner yang berpatokan pada indikator dari variabel kepuasan kerja sebagaimana yang disebutkan diatas guna mendapatkan tanggapan responden sehingga dapat diketahui bagaimana gambaran perasaan pegawai terhadap kepuasan kerja yang diciptakan oleh instansi. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai kepuasan kerja diuraikan sebagai berikut:

1). Pekerjaan

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	7%
Setuju	4	40	160	59%
Ragu-ragu	3	23	69	34%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	254	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab setuju dengan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan sebanyak 40 responden dengan presentase 59% dan menjawab ragu-ragu dengan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan sebanyak 23 responden dengan presentase 34%.

Tanggapan Total Responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{254}{5 \times 68} \times 100 = 75\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 75%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya”.

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	44	176	65%
Ragu-ragu	3	22	66	32%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	252	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab setuju dengan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan sebanyak 44 responden dengan presentase 65% dan menjawab ragu-ragu dengan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan sebanyak 22 responden dengan presentase 32%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{252}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya”.

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa selalu diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	46	184	68%
Ragu-ragu	3	16	48	24%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	262	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 46 responden dengan presentase 68% dan menjawab ragu-ragu dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 16 responden dengan presentase 24%. Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{262}{5 \times 68} \times 100 = 77\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan”.

2. Upah

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	6%
Setuju	4	48	192	71%
Ragu-ragu	3	16	48	24%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	260	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab setuju gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 48 responden dengan presentase 71% dan menjawab ragu-ragu dengan gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 16 responden dengan presentase 24%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{260}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup”.

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	40	160	59%
Ragu-ragu	3	26	78	38%
Kurang Setuju	2	0	0	0%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	248	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab setuju gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan sebanyak 40 responden dengan presentase 59% dan menjawab ragu-ragu dengan gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan sebanyak 26 responden dengan presentase 38%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{248}{5 \times 68} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 73%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya”.

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	4%
Setuju	4	43	172	63%
Ragu-ragu	3	22	66	32%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	253	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab setuju gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan sebanyak 43 responden dengan presentase 63%.

Dan menjawab ragu-ragu dengan gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan sebanyak 22 responden dengan presentase 32%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{253}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 73%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki”.

3. Promosi

Tabel 4.17

Tanggapan responden mengenai “Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	6%
Setuju	4	19	76	28%
Ragu-ragu	3	45	135	66%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	231	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab setuju kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur sebanyak 19 responden dengan presentase 28% dan menjawab ragu-ragu dengan kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur sebanyak 45 responden dengan presentase 66%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{231}{5 \times 68} \times 100 = 68\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 68%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku”

Tabel 4.18
Tanggapan responden mengenai “Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	7%
Setuju	4	39	156	57%
Ragu-ragu	3	24	72	35%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	253	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab setuju prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 39 responden dengan presentase 57% dan menjawab ragu-ragu dengan prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 24 responden dengan presentase 35%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{253}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai”

Tabel 4.19
Tanggapan responden mengenai “Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	17	68	25%
Ragu-ragu	3	45	135	66%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	233	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 17 responden dengan presentase 25% dan menjawab ragu-ragu dengan semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 45 responden dengan presentase 66%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{233}{5 \times 68} \times 100 = 64\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 64%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai”

4. Pengawas

Tabel 4.20

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)		Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1		5	1%
Setuju	4	39		156	57%
Ragu-ragu	3	28		84	41%
Kurang Setuju	2	0		0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%	
Jumlah		68	245	100%	

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 1 responden dengan presentase 2%, menjawab setuju dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 39 responden dengan presentase 57% dan menjawab ragu-ragu dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 28 responden dengan presentase 41%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{245}{5 \times 68} \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya”

Tabel 4.21

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan”.

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	10%
Setuju	4	33	132	49%
Ragu-ragu	3	28	84	41%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	251	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 7 responden dengan presentase 10%, menjawab setuju dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 33 responden dengan presentase 49% dan menjawab ragu-ragu dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 28 responden dengan presentase 41%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{251}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 4.22

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai”.

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	33	132	49%
Ragu-ragu	3	26	78	38%
Kurang Setuju	2	3	6	4%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	246	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai sebanyak 33 responden dengan presentase 49% dan menjawab ragu-ragu dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 28 responden dengan presentase 38%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{246}{5 \times 68} \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai”.

5. Rekan Kerja

Tabel 4.23

Tanggapan responden mengenai “Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	43	172	63%
Ragu-ragu	3	23	69	34%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	251	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab setuju dengan rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik sebanyak 43 responden dengan presentase 63% dan menjawab ragu-ragu dengan rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik sebanyak 23 responden dengan presentase 34%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{251}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi.”

Tabel 4.24

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	42	168	62%
Ragu-ragu	3	20	60	29%
Kurang Setuju	2	0	0	0%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	258	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan memiliki rekan kerja yang ramah-ramah sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan memiliki rekan kerja yang ramah-ramah sebanyak 42 responden dengan presentase 62% dan menjawab ragu-ragu dengan memiliki rekan kerja yang ramah-ramah sebanyak 20 responden dengan presentase 29%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{258}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah”

Tabel 4.25

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	7%
Setuju	4	38	152	56%
Ragu-ragu	3	25	75	37%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	252	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab setuju dengan adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

sebanyak 38 responden dengan presentase 56%.dan menjawab ragu-ragu dengan adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja sebanyak 25 responden dengan presentase 37%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{252}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja”

Tabel 4.26

Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Skor total	Rata - rata indikator
Pekerjaan			
1	Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya	75%	75%
2	Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya	74%	
3	Saya merasa selalu diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya	77%	
Upah			
4	Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup	76%	74%
5	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	73%	
6	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki	74%	
Promosi			
7	Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku	68%	69%

No	Pertanyaan	Skor total	Rata - rata indikator
8	Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai	75%	
9	Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi	64%	
Pengawasan			
10	Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya	72%	73%
11	Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan	74%	
12	Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai	72%	
Rekan Kerja			
13	Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi	74%	75%
14	Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah	76%	
15	Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja	74%	
Rata - rata			73%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat diketahui sebesar 73%. Dimana rata-rata tersebut pada interval (60%-79%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor termasuk dalam kategori baik. Berikut merupakan tabel kriteria Kepuasan kerja.

Tabel 4.27

Tabel Kriteria Interpretasi Hasil Kepuasan Kerja

Persentase (%)	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik
20-39	Tidak
40-59	Cukup baik
60-79 (73%)	Baik
80-100	Sangat baik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai rata-rata sebesar 73%, dengan rata-rata terbesar terdapat pada indikator pekerjaan dan rekan kerja yaitu sebesar 75%. Adapun skor rata-rata terkecil terdapat pada indikator promosi sebesar 69%. Sedangkan sub indikator tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-3 yaitu mengenai Saya merasa selalu diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan dengan persentase 77%, sedangkan sub indikator terkecil terdapat pada butir pernyataan ke-9 yaitu mengenai Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi dengan persentase sebesar 64%. Untuk nilai yang mendapatkan persentase di bawah rata-rata maka indikator dan sub indikator tersebut perlu ditingkatkan, sedangkan untuk nilai yang memperoleh persentase di atas rata-rata maka indikator atau sub indikator tersebut perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor kategori baik.

2.. Stres Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Stres kerja adalah pola kondisi emosional yang terjadi dalam merespons terhadap tuntutan dari dalam maupun dari luar organisasi. Dengan kata lain stress kerja memiliki hubungan dengan perasaan negative karyawan tentang pekerjaan mereka. Jika dalam kondisi stress taraf rendah atau tinggi karyawan tidak akan mempunyai perilaku OCB, begitupun sebaliknya jika pegawai dalam keadaan yang stabil dan tidak dalam kondisi stress maka akan menunjukkan perilaku OCB. Untuk dapat mengukur stress kerja, digunakan instrument atau kuesioner yang berpatokan pada indikator dari variabel stress kerja sebagaimana yang disebutkan di atas guna mendapatkan tanggapan responden sehingga dapat diketahui bagaimana gambaran perasaan pegawai terhadap stress kerja yang diciptakan oleh instansi. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai stress kerja diuraikan sebagai berikut:

1. Tuntutan Pekerjaan

Tabel 4.28

Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	45	180	66%
Ragu-ragu	3	23	69	34%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	249	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab setuju dengan merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan sebanyak 45 responden dengan presentase 66%, menjawab ragu-ragu dengan merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan sebanyak 23 responden dengan presentase 34%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{249}{5 \times 68} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 73%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.”

Tabel 4.29

Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	46	184	68%
Ragu-ragu	3	22	66	32%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	250	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab setuju dengan merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan sebanyak 46 responden dengan presentase 68%, menjawab ragu-ragu dengan merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan sebanyak 22 responden dengan presentase 32%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{250}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan.”

Tabel 4.30

Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	27	108	40%
Ragu-ragu	3	41	123	60%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	231	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab setuju dengan merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan sebanyak 27 responden dengan presentase 40%, menjawab ragu-ragu dengan merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan sebanyak 41 responden dengan presentase 60%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{231}{5 \times 68} \times 100 = 68\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 68%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya”.

2. Tuntutan Peran

Tabel 4.31

Tanggapan responden mengenai
“Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	6%
Setuju	4	48	192	71%
Ragu-ragu	3	16	48	24%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	260	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab setuju dengan tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan sebanyak 48 responden dengan presentase 71% dan menjawab ragu-ragu dengan tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan sebanyak 16 responden dengan presentase 24%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{260}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan”

Tabel 4.32
Tanggapan responden mengenai
“Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	46	184	68%
Ragu-ragu	3	20	60	29%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	254	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab setuju dengan tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai sebanyak 46 responden dengan presentase 68% dan menjawab ragu-ragu dengan tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai sebanyak 20 responden dengan presentase 29%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{254}{5 \times 68} \times 100 = 75\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 75%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai”.

Tabel 4.33
Tanggapan responden mengenai
“Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	1%
Setuju	4	42	168	62%
Ragu-ragu	3	25	75	37%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Jumlah		68	248	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, menjawab setuju tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran sebanyak 42 responden dengan presentase 62% dan menjawab ragu-ragu dengan tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran sebanyak 25 responden dengan presentase 37%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{248}{5 \times 68} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 73%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran”

3. Tuntutan Antar Pribadi

Tabel 4.34

Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	4%
Setuju	4	31	124	46%
Ragu-ragu	3	34	102	50%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	241	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab setuju merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik sebanyak 31 responden dengan presentase 46% dan menjawab ragu-ragu dengan merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik sebanyak 34 responden dengan presentase 50%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{241}{5 \times 68} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik”

Tabel 4.35

Tanggapan responden mengenai
“Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	1%
Setuju	4	38	152	56%
Ragu-ragu	3	29	87	43%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	244	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, menjawab setuju tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur sebanyak 38 responden dengan presentase 56% dan menjawab ragu-ragu dengan tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur sebanyak 29 responden dengan presentase 43%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{244}{5 \times 68} \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.”

Tabel 4.36
Tanggapan responden mengenai
“Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	38	152	56%
Ragu-ragu	3	28	84	41%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	246	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab setuju kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan sebanyak 38 responden dengan presentase 56% dan menjawab ragu-ragu dengan kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan sebanyak 28 responden dengan presentase 41%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{246}{5 \times 68} \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.”.

4. Struktur Organisasi

Tabel 4.37

Tanggapan responden mengenai

“Saya merasa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	4%
Setuju	4	43	172	63%
Ragu-ragu	3	22	66	32%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	253	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab setuju adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja sebanyak 43 responden dengan presentase 63% dan menjawab ragu-ragu dengan adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja sebanyak 22 responden dengan presentase 32%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{253}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.”.

Tabel 4.38

Tanggapan responden mengenai
 “Saya menilai struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	1%
Setuju	4	44	176	65%
Ragu-ragu	3	23	69	34%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	250	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, menjawab setuju struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebanyak 44 responden dengan presentase 65% dan menjawab ragu-ragu dengan struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebanyak 23 responden dengan presentase 34%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{250}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan”.

Tabel 4.39
Tanggapan responden mengenai
“Saya menilai setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk
mengembangkan karir.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	1%
Setuju	4	37	148	54%
Ragu-ragu	3	30	90	44%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	243	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, menjawab setuju setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir sebanyak 37 responden dengan presentase 54% dan menjawab ragu-ragu dengan setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir sebanyak 30 responden dengan presentase 44%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{243}{5 \times 68} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir”.

5. Kepemimpinan Organisasi

Tabel 4.40
Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	4%
Setuju	4	31	124	46%
Ragu-ragu	3	34	102	50%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	241	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab setuju hubungan dengan atasan terjalin dengan baik sebanyak 31 responden dengan presentase 46% dan menjawab ragu-ragu dengan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik sebanyak 34 responden dengan presentase 50%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{241}{5 \times 68} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik”.

Tabel 4.41
Tanggapan responden mengenai
“Saya mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai”.

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	4%
Setuju	4	38	152	56%
Ragu-ragu	3	27	81	40%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	248	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab setuju mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai sebanyak 38 responden dengan presentase 56% dan menjawab ragu-ragu dengan mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai sebanyak 27 responden dengan presentase 40%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{248}{5 \times 68} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 73%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai”.

Tabel 4.42
Tanggapan responden mengenai
“Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.”.

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	6%
Setuju	4	28	112	41%
Ragu-ragu	3	36	108	53%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		68	240	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab setuju sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif sebanyak 28 responden dengan presentase 41% dan menjawab ragu-ragu dengan sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif sebanyak 36 responden dengan presentase 53%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{240}{5 \times 68} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.”.

Tabel 4.43

Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel Stres Kerja

No	Pertanyaan	Skor total	Rata - rata indikator
Tuntutan Pekerjaan			
1	Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.	73%	72%
2	Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan	74%	
3	Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya	68%	
Tuntutan Peran			
4	Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan	76%	75%

No	Pertanyaan	Skor total	Rata - rata indikator
5	Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai	75%	
6	Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran	73%	
Tuntutan Antar Pribadi			
7	Saya merasa komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik	71%	72%
8	Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya	72%	
9	Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan	72%	
Struktur Organisasi			
10	Saya merasa adanya kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.	74%	73%
11	Saya menilai struktur organisasi yang ditetapkan sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan.	74%	
12	Saya menilai setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir	71%	
Kepemimpinan Kerja			
13	Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik	71%	72%
14	Saya mengevaluasi adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai	73%	
15	Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif	71%	
Rata - rata			73%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tabel rata-rata tanggapan responden mengenai variabel stres kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dapat diketahui sebesar 73%. Dimana rata-rata tersebut pada interval (60%-79%) sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja pada PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor termasuk dalam kategori baik. Berikut merupakan tabel kriteria stres kerja.

Tabel 4.44

Tabel Kriteria Interpretasi Hasil Stres Kerja

Persentase (%)	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik
20-39	Tidak
40-59	Cukup baik
60-79 (73%)	Baik
80-100	Sangat baik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai rata-rata sebesar 73%, dengan rata-rata terbesar terdapat pada indikator tuntutan peran yaitu sebesar 75%. Adapun skor rata-rata terkecil terdapat pada indikator tuntutan pekerjaan, tuntutan antar pribadi dan kepemimpinan sebesar 72%. Sedangkan sub indikator tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-4 yaitu mengenai Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan dengan persentase 76%, sedangkan sub indikator terkecil terdapat pada butir pernyataan ke-3 yaitu mengenai Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya dengan persentase sebesar 68%. Untuk nilai yang mendapatkan persentase di bawah rata-rata maka indikator dan sub indikator tersebut perlu ditingkatkan, sedangkan untuk nilai yang memperoleh persentase di atas rata-rata maka indikator atau sub indikator tersebut perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor kategori baik.

3. *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Dalam suatu organisasi pegawai merupakan faktor yang paling penting dan dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan menyangkut dengan perilaku karyawan yang memberikan kontribusi lebih di luar tugas pekerjaannya. Dengan terbentuknya perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan, diharapkan dapat membantu tercapainya suatu tujuan organisasi. Untuk dapat mengukur perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, digunakan instrument atau kuesioner yang berpatokan pada indikator dari variabel perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.

sebagaimana yang disebutkan di atas guna mendapatkan tanggapan responden sehingga dapat diketahui bagaimana gambaran pegawai terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* yang diciptakan oleh instansi. Adapun hasil penyebaran kuesioner mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* diuraikan sebagai berikut:

1. *Altruism*

Tabel 4.45

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	3	15	4%
Sering	4	29	116	43%
Jarang	3	36	108	53%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	239	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab sering dengan Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja sebanyak 29 responden dengan presentase 43% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja sebanyak 36 responden dengan presentase 53%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{239}{5 \times 68} \times 100 = 71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja.”

Tabel 4.46
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan”.

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	2	10	3%
Sering	4	42	168	62%
Jarang	3	24	72	35%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	250	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, menjawab sering dengan Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan sebanyak 42 responden dengan presentase 62% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan sebanyak 24 responden dengan presentase 35%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{250}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan.”.

Tabel 4.47
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	5	25	7%
Sering	4	33	132	49%
Jarang	3	30	90	44%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	247	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab sering dengan Pegawai membantu

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{247}{5 \times 68} \times 100 = 73\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat”.

2. Conscientiousness

Tabel 4.48
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	8	40	12%
Sering	4	36	144	53%
Jarang	3	24	72	35%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Jumlah		68	256	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien sebanyak 8 responden dengan presentase 12%, menjawab sering dengan Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien sebanyak 36 responden dengan presentase 53% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien sebanyak 24 responden dengan presentase 35%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{256}{5 \times 68} \times 100 = 75\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 75%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien”.

Tabel 4.49
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	4	20	6%
Sering	4	44	176	65%
Jarang	3	20	60	29%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	256	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab sering dengan Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal sebanyak 44 responden dengan presentase 65% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal sebanyak 20 responden dengan presentase 29%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{256}{5 \times 68} \times 100 = 75\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 75%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal”.

Tabel 4.50

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	6	30	9%
Sering	4	43	172	63%
Jarang	3	19	57	28%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	259	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab sering dengan Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik sebanyak 43 responden dengan presentase 63% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik sebanyak 19 responden dengan presentase 28%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{259}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik”.

3. *Courtesy*

Tabel 4.51
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	7	35	10%
Sering	4	34	136	50%
Jarang	3	27	81	40%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	252	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat sebanyak 7 responden dengan presentase 10%, menjawab sering dengan Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat sebanyak 34 responden dengan presentase 50% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat sebanyak 27 responden dengan presentase 40%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{252}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat rapat”.

Tabel 4.52
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	6	30	9%
Sering	4	42	168	62%
Jarang	3	20	60	29%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	258	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab sering dengan Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan sebanyak 42 responden dengan presentase 62% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan sebanyak 20 responden dengan presentase 29%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{258}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan”.

Tabel 4.53
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	5	25	7%
Sering	4	38	152	56%
Jarang	3	25	75	37%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	252	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab sering dengan Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan sebanyak 38 responden dengan presentase 56% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan sebanyak 25 responden dengan presentase 37%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{252}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan”.

4. *Sportsmanship*

Tabel 4.54

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	6	30	9%
Sering	4	41	164	60%
Jarang	3	21	63	31%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	257	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai akan memperkecil masalah yang ada sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab sering dengan Pegawai akan memperkecil masalah yang ada sebanyak 41 responden dengan presentase 60% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai akan memperkecil masalah yang ada sebanyak 21 responden dengan presentase 31%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{257}{5 \times 68} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai akan memperkecil masalah yang ada”.

Tabel 4.55
Tanggapan responden mengenai
“Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	14	70	21%
Sering	4	36	144	53%
Jarang	3	18	54	26%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	268	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan sebanyak 14 responden dengan presentase 21%, menjawab sering dengan Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan sebanyak 36 responden dengan presentase 53% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan sebanyak 18 responden dengan presentase 54%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{268}{5 \times 68} \times 100 = 79\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 79%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan”.

Tabel 4.56

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	5	25	8%
Sering	4	40	160	62%
Jarang	3	20	60	31%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		65	245	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh sebanyak 5 responden dengan presentase 8%, menjawab sering dengan Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh sebanyak 40 responden dengan presentase 62% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh sebanyak 20 responden dengan presentase 31%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{245}{5 \times 68} \times 100 = 75\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 75%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh”.

5. Civic Virtue

Tabel 4.57

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	3	15	4%
Sering	4	40	160	59%
Jarang	3	25	75	37%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	250	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, menjawab sering dengan Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan sebanyak 40 responden dengan presentase 59% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan sebanyak 25 responden dengan presentase 37 %.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{250}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan”.

Tabel 4.58

Tanggapan responden mengenai “Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	4	20	6%
Sering	4	34	136	50%
Jarang	3	30	90	44%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	246	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab sering dengan Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sebanyak 34 responden dengan presentase 50%.

Dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan sebanyak 30 responden dengan presentase 47 %.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{246}{5 \times 68} \times 100 = 72\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan”.

Tabel 4.59

Tanggapan responden mengenai
“Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Selalu	5	4	20	6%
Sering	4	39	156	57%
Jarang	3	25	75	37%
Pernah	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		68	251	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab selalu dengan Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab sering Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan sebanyak 39 responden dengan presentase 57% dan menjawab ragu-ragu dengan Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan sebanyak 25 responden dengan presentase 37 %.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{251}{5 \times 68} \times 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sering, artinya bahwa responden sering terhadap pernyataan “Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan”.

Tabel 4.60 Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

No	Pertanyaan	Skor total	Rata - rata indikator
<i>Altruism</i>			
1	Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja	71%	73%
2	Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan	74%	
3	Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat	73%	
<i>Conscientiousness</i>			
4	Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien	75%	75%
5	Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal	75%	
6	Pegawai membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar mengerjakan pekerjaan dengan baik	76%	
<i>Courtesy</i>			
7	Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang di tetapkan pada saat	74%	75%
8	Pegawai menghadiri kegiatan sosial yang diadakan perusahaan	76%	
9	Pegawai terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan	74%	
<i>Sportsmanship</i>			
10	Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.”	76%	77%
11	Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan	79%	
12	Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan bersungguh-sungguh.”	75%	
<i>Civic Virtue</i>			
13	Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan	74%	73%
14	Pegawai mengikuti kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan	72%	
15	Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan	72%	
Rata – rata			74%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperoleh rata-rata skor sebesar 74%. Hal ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam kategori baik. Berikut merupakan tabel kriteria OCB.

Tabel 4.61

Tabel Kriteria Interpretasi Hasil *Organizational Citizenship Behavior* OCB

Persentase (%)	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik
20-39	Tidak
40-59	Cukup baik
60-79 (74%)	Baik
80-100	Sangat baik

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai rata-rata sebesar 74% dengan rata-rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator *Sportsmanship* dengan persentase sebesar 77%. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator *Altruism, Civic Virtue* dengan persentase sebesar 73%. Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu “Pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan” dengan persentase sebesar 79% sedangkan sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah yaitu “Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja” dengan persentase sebesar 71%. Untuk nilai yang mendapatkan persentase di bawah rata-rata maka indikator dan sub indikator tersebut perlu ditingkatkan, sedangkan untuk nilai yang memperoleh persentase di atas rata-rata maka indikator atau sub indikator tersebut perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor kategori baik.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui normal atau tidaknya model regresi berganda dapat dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov test*. Jika nilai signifikansi dari hasil uji ini $>0,05$ maka asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 4.62 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,61510919
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,054
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS 26

Jika nilai Asymp. Sig (2-tiled) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal begitupun sebliknya. Dari hasil uji normalitas metode *Kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil *Asymp. Sig (2-tiled)* sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahawa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini merupakan bentuk pengujian asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi ini menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dari nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$ dan

menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

Tabel 4.63 Hasil Uji Multikoolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	53,649	6,861		7,819	,000		
Kepuasan Kerja	,402	,088	,376	4,541	,000	,511	1,955
Stress Kerja	-,521	,075	-,573	-6,924	,000	,511	1,955

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

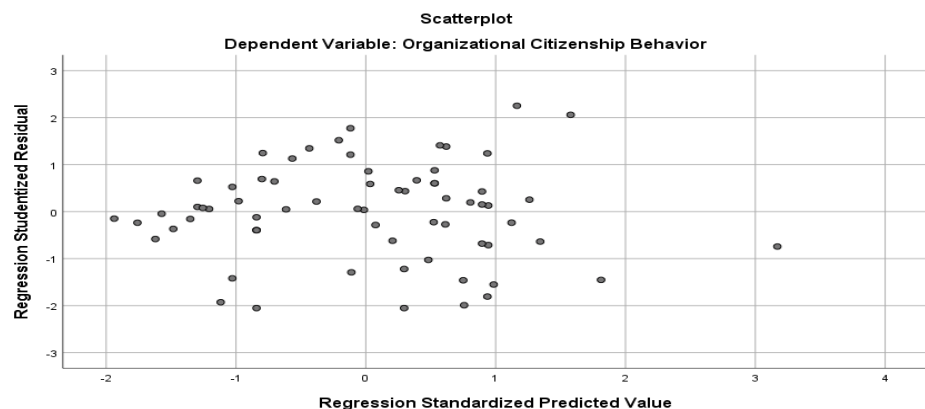
Sumber: Output SPSS 26

Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance $> 0,1$, maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Jika dilihat dari data tabel hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai tolerance yang di dapat pada variabel Kepuasan Kerja dan Stress Kerja sama sama mendapat nilai sebesar 0,511 artinya nilai tolerance keduanya $> 0,1$. Untuk hasil VIF pada variabel Kepuasan Kerja dan Stress Kerja juga sama sama mendapatkan nilai sebesar 1,955 artinya nilai VIF keduanya < 10 . Sehingga variabel independent yang digunakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menyatakan dalam regresi dimana varian dari residual tidak sama untuk pengamatan ke pengamatan lain.

GAMBAR 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan gambar di atas hasil uji heteroskedastisitas dilihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak atau tidak menumpuk, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas dan Layak dilakukan regresi.

4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dalam model yang dikeluarkan dari model regresi. Dari output dapat dilihat bahwa variabel independent yang dimasukkan kedalam model adalah kepuasan kerja dan stress kerja. Kemudian untuk varibale dependennya adalah *organizational citizenship behavior*. Analisis regresi linear berganda dipilih untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Berikut adalah data dari hasil perhitungan menggunakan program SPSS-26

Tabel 4.64

Hasil Analisis Regresi Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,179	4,377		2,782	,007
Kepuasan Kerja	,830	,083	,777	10,027	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 26, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,179 + 0,830 X1$$

- Nilai konstanta sebesar 12,179 yang artinya apabila variabel kepuasan kerja tetap atau bernilai 0 maka nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 12,179.
- Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja bernilai positif yaitu sebesar 0,830 artinya jika variabel kepuasan kerja mengalami kenaikan 1 satuan maka variabel *organizational citizenship behavior* akan mengalami kenaikan sebesar 0,830, sehingga antara variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang positif.

Tabel 4.65
 Hasil Analisis Regresi Berganda Stress Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	83,498	2,238		37,301	,000
Stress Kerja	-,759	,061	-,836	-12,396	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 26, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 83,498 - 0,759 X1$$

- Nilai konstanta sebesar 83,498 yang artinya apabila variabel stress kerja tetap atau bernilai 0 maka nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 83,498.
- Nilai koefisien regresi variabel stress kerja bernilai negatif yaitu sebesar -0,759 artinya jika variabel stress kerja mengalami kenaikan 1 satuan maka variabel *organizational citizenship behavior* akan mengalami penurunan sebesar -0,759 sehingga antara variabel stress kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang negatif.

Tabel 4.66
 Hasil Analisis Regresi Berganda Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap .
Organizational Citizenship Behavior
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	53,649	6,861		7,819	,000
Kepuasan Kerja	,402	,088	,376	4,541	,000
Stress Kerja	-,521	,075	-,573	-6,924	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 26, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

$$Y = 53,649 + 0,402 X_1 - 0,521 X_2 + e$$

1. Nilai konstanta memiliki nilai sebesar 53,649 artinya jika variabel kepuasan kerja dan stress kerja memiliki nilai tetap atau 0 maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* akan bernilai sebesar 53,649.

4.2.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Pengujian hipotesis ini dilakukan menggunakan beberapa tahap uji yakni Uji parsial (T) dan Uji Simultan (F). Berikut hasil pengujiannya:

1. Uji Parsial (t)

Uji statistic t menunjukkan seberapa jauh pengaruh anatar satu variabel independent secara individu dalam variasi variabel dependen. Uji hipotesis dasar pengembalian keputusan yakni dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan nilai t hitung. Apabila nilai thitung > t tabel maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.67
Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	53,649	6,861		7,819	,000
Kepuasan Kerja	,402	,088	,376	4,541	,000
Stress Kerja	-,521	,075	-,573	-6,924	,000

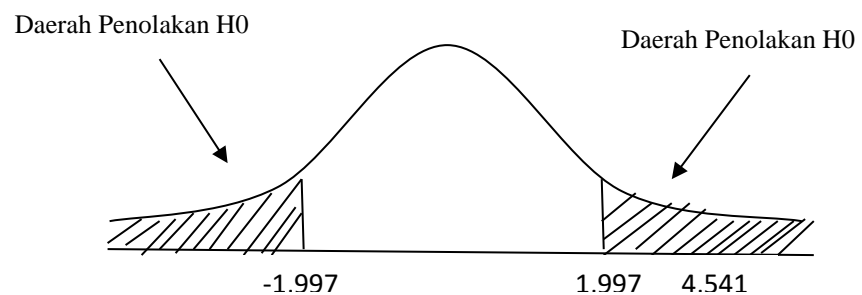
a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Output SPSS 26

Sesuai dengan hasil uji t di atas nilai signifikansi pengaruh kepuasan kerja (X_1), stress kerja (X_2), terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja (X_1)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji t (parsial) variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar 4,541 yang artinya $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($4,541 > 1,997$) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

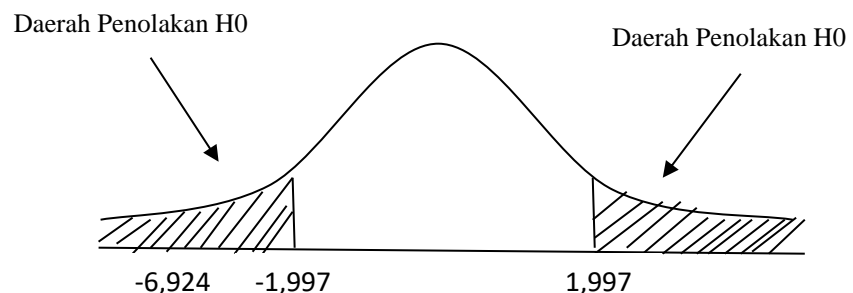


Gambar 4.7

“Kurva Hasil Pengujian Uji Parsial Kepuasan Kerja”

2. Stress Kerja (X_2)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji t (parsial) variabel stress kerja memiliki nilai t hitung sebesar -6,924 yang artinya $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-6,924 < -1,997$) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya stress kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.



Gambar 4.8

“Kurva Hasil Pengujian Uji Parsial Stress Kerja”

1. Uji Simultan (f)

Uji f menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable; dependen. Dari nilai F statistic, yang selanjutnya dari nilai F tersebut dapat diketahui besarnya taraf signifikansi. Apabila taraf signifikansi hasil pengujian besarnya $< 0,05$ (H_0 ditolak) artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.68

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857,487	2	428,743	109,986	,000 ^b
	Residual	253,381	65	3,898		
	Total	1110,868	67			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Kepuasan Kerja

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 109.996 dengan nilai F tabel sebesar 3,138 sehingga nilai F hitung $>$ F tabel atau $109,996 > 3,138$ dan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima artinya variabel kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama -

4.2.6. Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi untuk variabel bebas lebih dari 2 (dua) digunakan adjusted R square, sebagai berikut :

Tabel 4.69
 Hasil Adjusted R Square
 Model Summary
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 ^a	,772	,765	1,974

a. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Kepuasan Kerja

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terpadat pada nilai R Square sebesar 0,700 atau nilai *behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebesar 77,2% sedangkan sisanya 22,8% dikontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan terciptanya kepuasan kerja yang baik dapat menghasilkan individu yang akan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Untuk melihat kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu dengan menggunakan indikator : Pekerjaan, Upah, Promosi, Pengawas dan Rekan Kerja.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada indikator Pekerjaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 75%. Aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesesuaian dengan pekerjaan, dan kesesuaian dengan kemampuan yang dimiliki.

Selanjutnya pada indikator upah diperoleh nilai rata-rata sebesar 74%. Aspek ini mengukur kepuasan kerja sehubungan dengan upah yang diterima, yaitu besarnya gaji yang diterima dengan tingkat yang sepadan. Upah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. pegawai memandang upah sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang telah dilaksanakan.

Kemudian pada indikator promosi dengan nilai rata-rata sebesar 69%. Aspek ini mengukur kepuasan kerja sehubungan dengan promosi yang diberikan oleh instansi untuk mengembangkan karir para pegawainya, kenaikan jabatan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan semua pegawai diberikan kesempatan untuk promosi.

Pada indikator pengawasan dengan nilai rata-rata sebesar 73%. Aspek ini mengukur kepuasan kerja sehubungan dengan atasan yang memberikan pegawainya dukungan agar selalu meningkatnya prestasi dalam bekerja, atasan yang memberikan petunjuk dan arahan dalam bekerja, dan atasan yang berkomunikasi dengan baik kepada para pegawai.

Dan indikator rekan kerja dengan nilai rata-rata sebesar 75%. Aspek ini mengukur kepuasan kerja sehubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekan yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya Rekan kerja yang ramah-ramah atau adanya komunikasi yang baik.

Hasil yang diperoleh dapat dipahami bahwa kepuasan kerja yang dimiliki dalam diri pegawai terhadap pekerjaannya tidak serta merta memengaruhi pegawai untuk memunculkan perilaku extra/role atau OCB. Kepuasan kerja yang dibangun atas kepuasan pegawai terhadap perilaku ekstra peran atau OCB yang ditujukan puas dengan pekerjaan sekarang, antusias dengan pekerjaan, memberikan dukungan, diberikan kesempatan promosi, dan suasana kerja yang nyaman, ternyata belum mampu untuk mendorong pegawai RSUD KLU untuk berperilaku extra/role atau OCB. Berdasarkan teori yang sudah dikembangkan masih banyak faktor lain yang dapat memengaruhi OCB karyawan

Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dilakukan perhitungan statistic analisis linier berganda. Hasil analisis linier berganda (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,830, menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepuasan kerja akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* sebesar 0,830 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji t (parsial) variabel kepuasan kerja memiliki nilai t hitung sebesar 4,541 yang artinya t hitung > t tabel (4,541 > 1,997) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

4.3.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Stres kerja merupakan suatu kondisi yang muncul akibat interaksi anatar individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam organisasi/instansi. Stress kerja juga sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaannya, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Untuk melihat stress kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu dengan menggunakan indikator yaitu: tuntutan pekerjaan, tuntutan peran, tuntutan antarpriadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner pada indikator tuntutan pekerjaan diperoleh nilai rata-rata sebesar 72%. Tuntutan pekerjaan yang dimaksud merupakan tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai dan kondisi didalam pekerjaan apakah sudah sesuai dengan kemampuan pegawai. Selanjutnya pada indikator tuntutan peran memperoleh nilai rata-rata 75%. Tuntutan peran yang dimaksud merupakan tingkat kesesuaian peran dengan pekerjaan yang di dapatkan, dan tingkat pemahaman dalam bekerja apakah sudah sesuai dengan kemampuan pegawai. Kemudian pada indikator tuntutan antar pribadi memperoleh nilai rata-rata 72%. Tuntutan antar pribadi yang dimaksud yaitu komunikasi yang terjalin baik antar pegawai dan tidak mudah tersinggung bila di tegur rekan kerja. selanjutnya pada indikator struktur organisasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 73%. Struktur organisasi yang dimaksud yaitu adanya kejelasan peran dan tanggung jawab di tempat bekerja, struktur organisasi yang sudah sesuai dengan yang sudah ditetapkan dan setiap pegawai mempunyai kesempatan untuk mengembangkan karir. Pada indikator kepemimpinan diperoleh nilai rata-rata sebesar 72%. Kepemimpinan yang dimaksud yaitu hubungan baik atasan dengan para pegawai, sikap atasan dan tekanan kerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.

Stress kerja tidak selalu membuahkan hasil yang buruk, stress dibagi menjadi 2 yaitu destruktif dan eustress yang merupakan kekuatan positif. Stress diperlakukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Demikian sebaliknya stress kerja dapat menimbulkan efek negative, namun pada umumnya gejala-gejala yang ditumbul oleh stress kerja memiliki lebih banyak dampak yang merugikan diri pegawai maupun organisasi atau instansi.

Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel stress kerja terhadap kinerja pegawai, dilakukan perhitungan statistic linier berganda. Nilai konstanta sebesar 83,498 yang artinya apabila variabel stress kerja tetap atau bernilai 0 maka nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 83,498. Nilai koefisien regresi variabel stress kerja bernilai negatif yaitu sebesar -0,759 artinya jika variabel stress kerja mengalami kenaikan 1 satuan maka variabel *organizational citizenship behavior* akan mengalami penurunan sebesar -0,759 sehingga antara variabel stress kerja dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang negatif.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji t (parsial) variabel stress kerja memiliki nilai t hitung sebesar -6,924 yang artinya $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-6,924 < -1,997$) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya stress kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

4.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif kepuasan kerja dan stress kerja dengan perilaku *organizational citizenship behavior*. Dilihat dari sudut pandang manajemen sumber daya manusia yang didukung oleh teori Afandi (2018), setiap orang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan ditempat kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Semakin baik kepuasan kerja yang dirasakan pegawai maka semakin tinggi tingkat perilaku *organizational citizenship behavior*, demikian sebaliknya apabila pegawai merasa tidak puas maka akan menurunnya perilaku *organizational citizenship behavior* mereka terhadap organisasi.

Keberhasilan dan keefektifan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi pesan yang ditentukan dalam organisasi disebut sebagai *Organizational Citizenship Behaviour*. Merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan system reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Stres kerja merupakan salah satu faktor pendorong dari OCB, pada penelitian yang dilakukan oleh Prasati dan Yuniawan bahwa stress dalam kategori rendah akan memberikan dampak positif bagi pegawai dan sebaliknya jika stress terlalu besar akan mengancam kemampuan pegawai menghadapi lingkungannya, hubungan stress dan OCB akan dapat dilakukan jika pegawai mampu mengendalikan stress yang mengarahkan kearah yang positif.

Dengan kondisi kepuasan kerja yang baik serta tingkat stress yang rendah akan membuat pegawai memberikan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour* yaitu tindakan sukareka tanpa diberikannya imbalan, dan membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja. Kenyaman tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Sebaliknya, ketidaknyamanan dari kepuasan dan tingkat stress yang tinggi pegawai akan adanya penurunan kinerja serta tidak dapat memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behaviour*.

Maka itu dalam manajemen sumber daya manusia merupakan suatu system yang dirancang untuk mempengaruhi sikap, perilaku dan kinerja agar mampu memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi.

Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 109.996 dengan nilai F tabel sebesar 3,138 sehingga nilai F hitung $>$ F tabel atau $109,996 > 3,138$ dan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima artinya variabel kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Adapun hasil uji koefisien determinasi yaitu nilai koefisien *Adjusted R Square* (*Adjusted R²*) sebesar 0,700 atau nilai koefisien determinasi sebesar 77,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan stress kerja memberikan kontribusi terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor sebesar 77,2% sedangkan sisanya 22,8% dikontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Andrian (2021) yang menyatakan bahwa stress kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PNS Rutan Kelas IIA Pontianak. Dari hasil penelitian ini juga diperoleh hasil uji simultan diketahui bahwa F hitung sebesar 109.996 dengan nilai F tabel sebesar 3,138 sehingga nilai F hitung $>$ F tabel atau $109,996 > 3,138$ dan nilai tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima artinya variabel kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian dapat menarik simpulan dan memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi Instansi Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

5.1. Simpulan

Simpulan yang dapat peneliti peroleh dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan kerja diperoleh rata-rata total skor sebesar 73%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam kategori Baik. Dapat dilihat bahwa skor rata-rata terbesar terdapat pada indikator pekerjaan dan rekan kerja yaitu sebesar 75%. Artinya bahwa pekerjaan yang dijalankan pegawai sudah sesuai dengan keterampilan dan kemampuan karyawan dan juga pegawai merasa rekan kerja selalu memberikan dukungan dan terjalin komunikasi yang baik yang berarti sudah baik. Adapun skor rata-rata terkecil terdapat pada indikator promosi sebesar 69%. Artinya bahwa masih ada yang menganggap bahwa kenaikan jabatan yang masih belum sesuai prosedur dan menganggap tidak semua pegawai diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri.

Hasil analisis linier berganda (nilai koefisien regresi X1). Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama yaitu kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi kepuasan kerja (X1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) diperoleh suatu regresi prediktor yaitu Kepuasan Kerja mendapatkan nilai koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,402 diartikan bahwa jika kepuasan kerja berkontribusi positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Hal ini artinya apabila variabel kepuasan kerja mengalami kenaikan maka variabel *organizational citizenship behavior* akan mengalami kenaikan sebesar 0,402.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai stress kerja diperoleh rata-rata skor sebesar 73%. Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam kategori Baik. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertingga tanggapan responden terdapat pada indikator tuntutan peran dengan persentase sebesar 75%. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator tuntutan pekerjaan, tuntutan pribadi dan kepemimpinan kerja dengan persentase sebesar 72%.

Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu “Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan” dengan persentase sebesar 76% sedangkan sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah yaitu “Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya” dengan persentase sebesar 68%.

Hasil analisis linier berganda (nilai koefisien regresi X2). Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua yaitu stress kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi stress kerja (X2) terhadap *organizational citizenship behavior*(Y) diperoleh suatu regresi prediktor yaitu sebesar -0,521 diartikan bahwa jika stress kerja berkontribusi negatif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Hal ini artinya jika variabel stress kerja mengalami kenaikan maka variabel *organizational citizenship behavior* akan mengalami penurunan sebesar -0,521.

Hasil uji f nilai signifikansi untuk pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *organizational citizenship behavior* adalah diketahui F tabel = 3,138 dan F hitung 109.996 ,karena F hitung > F tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima sehingga variabel kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kriteria Pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,001 atau lebih kecil dari 5% maka H0 ditolak dan Ha diterima sehingga dapat dikatakan variabel kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dengan demikian hasil koefisien regresi dari semua variabel bebas merupakan nilai yang sebenarnya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mencoba memberikan saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk indikator promosi merupakan nilai dominan terkecil, artinya kesempatan untuk mengembangkan diri dalam instansi ini masih belum cukup banyak, dan diharapkan untuk menambah atau meningkatkan tingkat promosi untuk setiap pegawai yang bekerja dengan maksimal.

2. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai stres kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk indikator tuntutan pekerjaan dalam tingkat kondisi pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai merupakan nilai responden yang dominan
3. kecil, oleh karenanya atasan lebih memerhatikan kembali pekerjaan-pekerjaan yang diberikan kepada pegawai apakah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai, jika merasa terlalu banyak pekerjaannya, disarankan untuk menambah beberapa pegawai agar pekerjaan dapat selesai dengan maksimal.
4. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor untuk indikator *Altruism* dalam pegawai beradaptasi dengan kebijakan baru perusahaan merupakan nilai responden yang dominan kecil oleh karena itu pegawai seharusnya mengikuti kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tanpa melanggar satu kebijakan apapun, demi terlaksananya kerja sama antar atasan dan juga sesama rekan kerja.
5. Berdasarkan hasil koefisien determinasi pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, disarankan agar pegawai dapat terus meningkatkan perilaku *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada sesama rekan kerja, hal ini bermaksud agar pekerjaan dan kerja sama antar pegawai terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara., (2015)., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator*. Yogyakarta: Zanava.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bintoro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Dollard, M.F., Dorman, C., & Idris, M.A.(2019). *Psychosocial Safety Climate: A New Work Stress Theory And Implications For Method*. In *Psychosocial Safety Climate*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-20319-1_1
- Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS”Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Medan : Rajagrafindo Persada.
- Menurut Robbins dan Judge (2017:597) Stress kerja Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2017, *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Muhdar, (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan* (S.Rahma(ed.)). Sultan Amai Press.

- Napitupulu, D. (2018, Edisi I Januari – Juni). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) (studi pada perawat rumah sakit puri husada di tembilahan). *Jom Fisip* , 5.
- Oemar dan Gangga (2017) yang berjudul “Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pendapatan, keuangan dan aset daerah Kabupaten Musi Manyasin”,
- Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S. B. (1997). *Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A review and Suggestion for Future Research*. *Human Performance*, 10(2), 133-151. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_5
- Prayogo, L., Pranoto, B. A. S., & Purba, H. H. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Human Resource Index (HRI). *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, 9(1), 10-15.
- Republik Indonesia 1992. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. Lembaran Negara RI 1992, No. 14/Per/M.KUKM/XII/2009.
- Priansa, D.J. (2017). *Perilaku Organisasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th Edition). In Pearson Education Limited.
- Saputra, M. P. P., & Adnyani, I. G. A. D. (2019). *Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. *E-Jurnal Manajemen*, 8(1), 6961-6989.
- Shweta, J., and Srirang, J. 2018. Determinants of Organizational Citizenship Behavior: A Review of Literature, *Journal of Management and Public Policy*. 1(2), pp. 27-36.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (9th ed.). Kencana
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Titisari P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) : Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (1st ed). Yogyakarta: Mitra Wacana Media.

JURNAL :

- Andriani, N. (2021). *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai Negeri Sipil Rutan Kelas Iia Pontianak* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Pontianak).
- Pemayun, I. N. G. T., & Wibawa, I. M. A. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Koperasi Pemerintah Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.6(9), 5088 – 5115 (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- Phala, G. W. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pns Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lombok Utara. Jmm Unram-Master Of Management Journal*, 5(3).
- Prasasti, V. T. A. Y., 2017. Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning PT. Daya Manunggal Salatiga) *Diponegoro Journal Management*. Vol.6(1), 1-
- Rhananda, R. A. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kabupaten Landak* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Pontianak).
- Sengkey, Y. M., Tewal, B., & Lintong, D. C. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Audy Milariska
Alamat : Jalan Jampang Kalisuren Rt01/10 Kec.Tajurhalang
Kab. Bogor
Kode Pos 16230
Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 14 Februari 2002
Umur : 21 (Tahun)
Agama : Islam
Pendidikan

- SD : SDIT BUSYRO AL-KARIM
- SMP : SMPIT BUSYRO AL-KARIM
- SMK : SMK PGRI 1 BOGOR
- Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS PAKUAN

Bogor, Juni 2023

Peneliti



Audy Milariska



PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Raya Tegar Beriman Kelurahan Pakansari, Cibinong Kode pos 16914
 Telp. 021.8758419 Fax. 021.8766045

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 800 /1818 - Sekret

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Denny Sutresna, S.E.,M.Si
NIP	: 197504022006041013
Pangkat/ Gol	: Pembina - IV/a
Jabatan	: Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Menerangkan bahwa :

Nama	: AUDY MILARISKA
NIM	: 021119040
Program Studi	: Manajemen

Bahwa yang bersangkutan adalah Mahasiswa Universitas Pakuan yang telah melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor mulai tanggal 31 Agustus 2022 s.d 29 Oktober 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Cibinong
 Pada Tanggal : 14 Oktober 2022

**Plt. KASUBAG-UMUM DAN KEPEGAWAIAN
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN BOGOR,



Denny Sutresna, S.E.,M.Si

Pembina - IV/a

NIP. 197504022006041013

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab, Bogor

Di Tempat

Dengan hormat,

Nama : Audy Milariska
NPM : 021119040
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana di Universitas Pakuan Bogor, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan Bapak/Ibu terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR”**.

Kesediaan dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan juga merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,



Audy Milariska

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Ss	S	KS	TS	STS
Promosi						
9.	Saya menganggap kenaikan jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
10.	Saya menilai prestasi yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai.					
11.	Saya menganggap semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi.					
12.	Saya menilai kenaikan jabatan yang dilakukan dapat memotivasi saya untuk lebih berkembang dan maju.					
Pengawas						
13.	Saya merasa atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya.					
14.	Saya merasa atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan.					
15.	Saya merasa atasan memberikan komunikasi yang baik dengan pegawai.					
16.	Saya merasa atasan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas.					
Rekan Kerja						
17.	Saya menilai rekan kerja selalu memberikan dukungan kepada saya untuk bekerja lebih baik lagi.					
18.	Saya merasa memiliki rekan kerja yang ramah-ramah					
19.	Saya merasa adanya kerja sama dan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.					
20.	Saya merasa rekan kerja selalu bertanggungjawab atas hasil pekerjaannya.					

Kuesioner Stres Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Ss	S	KS	TS	STS
Tuntutan Tugas						
1.	Saya merasa tingkat beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.					
2.	Saya merasa adanya kemudahan dalam pekerjaan yang ditetapkan.					
3.	Saya merasa tingkat kondisi dalam pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.					
Tuntutan Peran						
4.	Saya menilai tingkat kesesuaian peran sudah sesuai dengan pekerjaan.					
5.	Saya menilai tingkat pemahaman saya dalam pekerjaan sudah sesuai.					
6.	Saya menilai tingkat wewenang dalam pekerjaan sudah sesuai peran.					
Tuntutan Antar Pribadi						

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Ss	S	KS	TS	STS
7.	Saya merasakan komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik					
8.	Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.					
9.	Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.					
Struktur Organisasi						
10.	Saya merasa tidak ada kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.					
11.	Saya merasa alur perintah struktur organisasi yang tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja.					
12.	Saya merasa setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir.					
Kemimpinan						
13.	Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik.					
14.	Saya merasa adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai.					
15.	Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan relative tidak kondusif.					

KUESIONER ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

- Berilah tanda checklist (\checkmark) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :

Selalu (SI)	= 5
Sering (Sr)	= 4
Kadang-kadang (Jr)	= 3
Pernah (P)	= 2
Tidak Pernah (TP)	= 1

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SI	Sr	KK	P	TP
Altruism (Tindakan Sukarela)						
1.	Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja					
2.	Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan.					
3.	Pegawai membantu rekan kerja dengan kemampuan yang dimiliki.					
4.	Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat					
Conscientiousness (Kontrol Diri)						
5.	Pegawai hadir tepat waktu tanpa menghiraukan kemacetan lalu lintas maupun musim.					
6.	Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien					
7.	Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.					
8.	Pegawai mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur kerja.					
Courtesy (Sopan Santun)						
9.	Pegawai mendapatkan dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan.					
10.	Pegawai memberitahu terlebih dahulu jika tidak masuk kerja					
11.	Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang ditetapkan pada saat rapat.					
12.	pegawai menghadiri kegiatan social yang diadakan di perusahaan.					
Sportmanship (Sikap Toleransi)						
13.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan sbersungguh-sungguh					
14.	Pegawai menggunakan sisi positif dari masalah yang terjadi.					
15.	Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.					
16.	Pegawai beradaptasi dengan transisi yang terjadi diperusahaan.					
Civic Virtue (Kepentingan Umum)						
17.	Pegawai menunjukkan antusiasme atas perkembangan yang terjadi di perusahaan.					
18.	Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan					
19.	Pegawai mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan					
20.	Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan					

Jumlah Rata-rata

$$\frac{\textit{Total skor}}{\textit{Jumlah pernyataan}} \times 100\%$$

***Altruism* (Tindakan Sukarela)**

$$\frac{362}{6} \times 100\% = 60,33\%$$

***Conscientiousness* (Kontrol Diri)**

$$\frac{373}{7} \times 100\% = 53,28\%$$

***Courtesy* (Sopan Santun)**

$$\frac{316}{6} \times 100\% = 53,67\%$$

***Sportmanship* (Sikap Toleransi)**

$$\frac{326}{6} \times 100\% = 54,33\%$$

***Civic Virtue* (Kepentingan Umum)**

$$\frac{374}{6} \times 100\% = 62,33\%$$

Dan jumlah total keseluruhan indicator adalah:

$$\frac{1751}{31} \times 100\% = 56,5\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, memperlihatkan hasil jumlah rata-rata total skor 56,5%, yang berarti bahwa masih rendahnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081