

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Berkaca pada konteks pelayanan publik di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu kebijakan yang semakin vital karena implikasinya yang begitu luas dan menyentuh hampir seluruh ruang publik, utamanya dalam proses administrasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) menyebutkan bahwa saat ini Indonesia telah mampu berubah dan berhasil menjalankan reformasi birokrasi dengan baik pada bidang pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2019). Hal ini diperjelas melalui hasil survei secara keseluruhan atas pengaduan masyarakat terkait dengan kinerja pelayanan publik, seperti penyimpangan prosedur, penundaan pengerjaan yang berlarut, dan lain-lain yang semula di tahun 2017 terdapat sejumlah 9.446 laporan pengaduan masyarakat, kemudian di tahun 2018 jumlahnya menurun menjadi 8.314 laporan pengaduan (Ombudsman Republik Indonesia, 2019).

Selain itu berdasarkan hasil survei kesesuaian kinerja di tiap-tiap instansi terhadap Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman-RI, di instansi kementerian, pemerintah daerah, maupun lembaga pemerintah lainnya, secara berturut-turut juga mengalami peningkatan. Di tahun 2017 tingkat kesesuaian standar kinerja instansi kementerian, pemerintah daerah, dan lembaga lainnya semula sebesar 90%, 85%, dan 60%, naik menjadi sebesar 95%, 90%, dan 80% secara berturut-turut di tahun

2018 (Ombudsman, 2018). Data hasil survei tersebut menunjukkan bahwa saat ini kondisi kinerja pelayanan publik di Indonesia sudah berada di atas rata-rata yang mana kinerjanya sebagian besar telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, dari 10 negara ASEAN, Indonesia masih menempati peringkat 6 yang mana masih terpaut jauh dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya (Ombudsman, 2018). Selain itu, jumlah pegawai pelayanan publik di Indonesia yang sebesar 1,6% atau 4,3 juta dari jumlah penduduk Indonesia disebut masih kurang memadai apabila dibandingkan dengan Malaysia yang sebesar 4% dari jumlah penduduknya sehingga persebaran pegawai di Indonesia masih kurang merata dan mengakibatkan pegawai di instansi tertentu yang kekurangan SDM harus membantu divisi lainnya dan mengajarkan keterampilan tertentu pada rekan kerjanya untuk mencapai kinerja yang optimal (Husaini, 2018).

Berdasarkan fakta di atas, dapat diketahui para pelayan publik memiliki tuntutan yang besar dalam menjalankan perannya untuk dapat mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik dan optimal sehingga mereka diharapkan untuk tidak hanya fokus terhadap pekerjaan yang tertera dalam *job description*, tetapi juga di luar pekerjaan formalnya sehingga dapat berdampak pada efektivitas organisasi termasuk dalam melayani publik (Ambarwulan & Kadiyono, 2015). Perlunya perbaikan yang lebih mengarah pada individu menjadi sorotan tersendiri supaya reformasi birokrasi yang diharapkan dalam pelayanan publik dapat benar-benar mencapai kualitas terbaiknya dalam melayani masyarakat.

Oleh sebab itu dalam organisasi, manusia (*people*) dipandang sebagai komponen terpenting dalam organisasi karena organisasi digerakkan oleh

manusia, hidup karena dihidupkan oleh manusia, berkembang dan maju juga karena peran pelaku atau sumber daya manusia (SDM). Pernyataan tersebut merujuk pada Steven Mellor, Jenet, dan Matheu (2001) yang menyatakan bahwa organisasi memiliki empat komponen dasar, meliputi sumber daya manusia (*people*), teknologi (*technology*), prosedur kerja (*working process*), dan struktur organisasi (*organization structure*). Keseluruhan komponen tersebut secara sinergis dan terintegrasi saling terkait satu sama lain dalam upaya meningkatkan dan mencapai keberhasilan maupun kinerja organisasi dan manusia menjadi penggerak utamanya (Hamid, 2014). Selain itu, organisasi dinilai berhasil apabila mereka telah mencapai target atau tujuan dari yang telah ditentukan sebelumnya (Pangestika & Saragih, 2018).

Salah satu perwujudan untuk pencapaian tersebut dimulai dengan melihat sejauh mana SDM organisasi secara sinergis mampu berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun proses pengimplementasian tugas (Sambung & Iring, 2014). Kontribusi positif yang dimaksud, seperti secara sukarela menunjukkan perilaku menolong rekan kerja yang kelebihan pekerjaan, secara aktif terlibat dalam penyelesaian permasalahan, dan pemberian solusi kepada rekan kerja (Shim & Faerman, 2015). Jenis perilaku ini hanya dapat diperoleh bagi mereka yang peduli terhadap sesamanya dan berusaha menampilkan yang terbaik jauh melebihi yang telah disyaratkan dalam pekerjaannya. Selain itu, perilaku tersebut juga mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi. Individu yang telah menunjukkan perilaku tersebut di dalam organisasinya dengan kata lain menampilkan perilaku *extra-role* (Katz, 1964, dalam Purba & Seniati, 2004).

Perilaku *extra-role* ini mengarah pada istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). Organ (1988, dalam Barling & Cooper, 2008) mendefinisikan konsep OCB sebagai perilaku individu yang diskresioner atau bersifat bebas yang tidak secara langsung diakui oleh *formal reward system* dan apabila dilakukan secara agregat akan menaikkan efisiensi dan efektivitas fungsi organisasi. OCB juga dikenal sebagai tindakan karyawan yang bersedia melampaui peran yang telah ditentukan kepada mereka dan bekerja melampaui yang diharapkan organisasi (Phipps, dkk, 2015). Istilah OCB tersebut pertama kali dikemukakan oleh Organ dan Bateman (1983) dan telah menarik minat banyak peneliti dalam bidang organisasi sosial. Diketahui selama rentang waktu lima tahun dari 1983-1988, Podsakoff, dkk. (2000) melalui penelitian meta-analisisnya, terdapat 122 artikel ilmiah mengenai OCB maupun konstruk yang menyerupai OCB yang telah dipublikasikan. Maraknya penelitian ini pun tidak hanya di barat, tetapi juga dirasakan di Indonesia mulai tahun 2000 hingga sekarang (Grasiaswaty, dkk., 2016).

Meskipun tidak memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap pekerjaan, tetapi OCB mampu memunculkan keberfungsian organisasi (Lee & Allen, 2002). Perilaku ini dapat memengaruhi maupun menambah efektivitas organisasi dan *individual outcomes* yang diasosiasikan dengan evaluasi kinerja yang lebih positif, rekomendasi untuk promosi, dan secara umum memunculkan perlakuan yang lebih menguntungkan dalam hal proses pertukaran perilaku sosial antara pekerja dengan supervisornya (Organ, 2015). Perilaku altruistik yang dimunculkan dalam OCB memungkinkan sebuah kelompok untuk dapat bekerja

secara efektif dan kompak menutupi kelemahan masing-masing, serta perilaku ini berkontribusi dalam memberikan dampak yang positif terhadap organisasi untuk mencapai kesuksesan strategi dan kompetisi. Hal ini dapat dilihat seperti ketika di level organisasi, seseorang yang lebih berpengalaman memiliki kesediaan untuk mengajarkan keterampilan yang dimilikinya kepada rekan kerja lain yang tidak berpengalaman. Selain itu perilaku ini juga berkontribusi pada level individu yang mana dapat mengurangi tingkat absensi dan *turnover* para karyawan (Podsakoff, dkk., 2009). Adanya perilaku ini secara keseluruhan akan membantu karyawan lain untuk dapat lebih menguasai keterampilan tersebut dan membawa dampaknya akan efektif bagi organisasi apabila dilakukan secara agregat dalam organisasi.

Podsakoff, dkk. (2000) telah menyumbangkan hasil penelitiannya bahwa OCB berkontribusi sebesar 19% terhadap kuantitas kinerja karyawan, 18% pada varian kualitas kinerja, 25% pada varian indikator efisiensi keuangan, dan 38% pada indikator layanan pelanggan, yakni kepuasan dan keluhan pelanggan. Kemudian di tahun-tahun berikutnya, Podsakoff, dkk. (2003, dalam Hapsari, 2010) juga secara khusus melakukan penelitian antara OCB dengan konsep pelayanan dan menemukan bahwa organisasi yang memiliki tingkat OCB yang tinggi di kalangan karyawannya, cenderung memiliki tingkat komplain yang rendah dari konsumen. Serta, semakin tinggi OCB di antara para karyawan maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi terhadap organisasi tersebut. Keterkaitan antara OCB dengan kinerja juga dijelaskan dalam penelitian Waltz dan Niehoff (2004) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh tingkat efektivitas yang bertambah terkait dengan penerapan OCB pada karyawan (Putri & Utami, 2017).

Lebih lanjut lagi Methot, dkk. (2014) mengungkapkan bahwa individu dengan tingkat OCB yang tinggi memiliki sebutan *good citizens*. Banyak studi menunjukkan bahwa organisasi yang bersaing dengan lingkungan yang dinamis sangat bergantung pada individu dengan *good citizens* karena adanya kemauan untuk bekerjasama dan modal sosial yang mereka kembangkan merupakan sumber dari keunggulan tersendiri dalam bersaing. Robbins & Judge (2008) menyebutkan bahwa karyawan dengan perilaku ini akan mampu mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memunculkan perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Organisasi dinilai tidak akan dapat berhasil dan bertahan apabila individunya tidak mampu bertindak sebagai *good citizens* karena berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di organisasi yang mana kedua hal tersebut juga dilakukan demi kepentingan organisasi.

Berbagai dampak positif yang dihasilkan oleh OCB tersebut nyatanya belum banyak diterapkan di Indonesia, utamanya di sektor pelayanan publik, padahal perilaku ini dapat menunjang perbaikan organisasi bersamaan dengan dilakukannya reformasi birokrasi (Darto, 2014). Salah satu hal yang diduga menghambat penerapan OCB ini karena di beberapa instansi masih menerapkan paradigma mesinisme yang menganggap manusia seperti mesin, mereka dikerjakan hanya sesuai dengan yang telah diperintahkan sehingga menghambat perilaku-perilaku positif yang dapat dihasilkan di luar kewajibannya. Paradigma ini berlawanan dengan paradigma organisme yang lebih mengarah pada penerapan

OCB yang mana seluruh komponen individu dianggap penting untuk saling terlibat satu sama lain demi berjalannya tujuan organisasi (Darto, 2014).

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat OCB pada individu yang terdiri atas faktor internal dan eksternal. Kepribadian merupakan salah satu dari faktor internal yang diduga memiliki pengaruh yang cukup signifikan terkait dengan perilaku. Adanya keterkaitan kepribadian dengan perilaku didasarkan pada pemikiran bahwa faktor kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri individu dan sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan apabila dikaitkan dengan OCB (Purba & Seniati, 2004). Kepribadian *Big Five* adalah salah satu tipe kepribadian yang cukup sering digunakan dalam penelitian terkait dengan perilaku keorganisasian dan pencapaian kinerja atau prestasi seseorang. Meskipun tidak semua pakar kepribadian percaya bahwa tipe kepribadian ini merupakan yang terbaik, tetapi tipe kepribadian ini lebih diterima secara luas dibandingkan tipe lainnya (Behling, 1998).

Soto & John (2016) mengklasifikasikan faktor-faktor kepribadian *Big Five* tersebut yang kemudian diberi label, antara lain *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *emotional stability*, dan *openness to experience*. Di antara kelima faktor tersebut, nantinya manusia hanya akan memiliki kecenderungan setidaknya pada salah satu faktor sebagai yang dominan (Friedman & Schustack, 2008, dalam Saputri & Coralia, 2019). Organ (1990) mengusulkan bahwa perbedaan individu ini pada karyawan akan menghadirkan penjelasan yang paling bernilai terkait dengan OCB kepada para peneliti dan manajer (Singh & Singh, 2009).

Pendapat Organ (1990) mengenai keterkaitan kepribadian dengan OCB tersebut diperkuat dengan penelitian yang ada saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Soepono & Srimulyani (2015) menunjukkan hasil yang signifikan dengan arah yang positif terkait pengaruh dimensi-dimensi Kepribadian *Big Five*, yakni *emotional stability*, *extraversion*, *openness to experience*, *agreeableness*, dan *conscientiousness* terhadap OCB. Akan tetapi, kelima dimensi tersebut ditemukan tidak selalu berpengaruh terhadap OCB dalam penelitian lainnya. Perbedaan tersebut ditemukan dalam penelitian Bourdage, dkk. (2012), Syahril & Widyarini (2017), dan King, George, & Hebl (2005) yang mana secara berturut-turut menunjukkan hasil bahwa dimensi *emotional stability*, *extraversion*, dan *openness to experience* tidak memiliki pengaruh terhadap OCB.

Lebih lanjut lagi, Bourdage, dkk. (2012) dan Ilies, dkk. (2009) menyatakan bahwa hanya dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* Kepribadian *Big Five* yang dianggap mampu memengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) secara signifikan karena orang dengan *agreeableness* akan lebih tertarik untuk melakukan pekerjaan yang memerlukan interaksi interpersonal dan perilaku menolong, sedangkan *conscientiousness* lebih mengarah pada perilaku sistematis yang berkontribusi dalam keinginan pribadi untuk mencapai target kerja mereka. Di sisi lain, masih terdapat pula hasil penelitian lain yang menganggap tidak adanya kaitan antara *agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap OCB, seperti dalam temuan Witt, dkk. (2002) yang mana menyebutkan bahwa kedua dimensi tersebut tidak akan memiliki pengaruh yang kuat ketika interaksi interpersonal

dalam lingkungan kerjanya tidak begitu diperlukan atau ketika pola interaksinya dikarakteristikan dengan *leading*, *delegating*, atau *coaching*.

Adanya perbedaan temuan-temuan tersebut menjadi latar belakang pada penelitian ini yang mana akan mencoba menjawab apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap OCB pada pegawai pelayanan publik yang setidaknya telah bekerja selama satu tahun yang mana mereka dianggap telah mampu beradaptasi pada lingkungan kerjanya. Serta apakah para pegawai pelayanan publik yang memiliki *agreeableness* dan *conscientiousness* yang tinggi akan mampu menunjukkan OCB yang tinggi pula atau justru tidak sebab belum banyak instansi pelayanan publik yang menerapkan konsep OCB ini secara matang dan menyeluruh.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Peran OCB yang dinilai penting dan sangat menentukan efektivitas organisasi masih belum diterapkan dengan matang dan menyeluruh dalam lingkup aparatur pemerintahan. Hal tersebut salah satunya disebabkan oleh masih terdapat instansi pemerintah yang berpatokan pada paradigma birokrasi yang mengarah pada paradigma mesinisme. Paradigma tersebut menganggap bahwa organisasi disamakan dengan mesin yang hanya akan bergerak apabila digerakkan. Penerapan paradigma tersebut berlawanan dengan paradigma organisme yang lebih mengarah pada penerapan OCB yang mana seluruh komponen individu dianggap penting untuk saling terlibat satu sama lain demi berjalannya tujuan organisasi (Darto, 2014).

Terdapat beberapa faktor yang dianggap dapat membantu meningkatkan OCB pada para pegawai, salah satunya adalah faktor internal berupa kepribadian yang dinilai cukup signifikan dalam memengaruhi tingkat OCB. Hal tersebut karena kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri individu dan sulit diubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan apabila dikaitkan dengan OCB (Purba & Seniati, 2004). Jenis kepribadian yang sering digunakan terkait dengan perilaku keorganisasian dan pencapaian kinerja atau prestasi seseorang adalah Kepribadian *Big Five* yang terdiri dari lima dimensi, yakni *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *emotional stability*, dan *openness to experience* (Soto & John, 2016). McCrae dan Costa (dalam Pervin & John, 1999) yakin selama periode usia 18 hingga 30 tahun merupakan fase seseorang sedang mengadopsi konfigurasi *trait* yang stabil dan kestabilan yang menetap ketika berusia di atas 30 tahun (Feist, 2006, dalam Sambung & Iring, 2014)

Organ (1990) berpendapat bahwa terdapat keterkaitan antara Kepribadian *Big Five* dengan OCB yang mana diperkuat dengan penelitian-penelitian yang ada saat ini. Salah satunya seperti penelitian Soepono & Srimulyani (2015) yang menunjukkan hasil yang signifikan dan positif terkait pengaruh dimensi-dimensi Kepribadian *Big Five*, yakni *agreeableness*, *conscientiousness*, *extraversion*, *emotional stability*, dan *openness to experience* terhadap OCB. Akan tetapi, pada penelitian yang dilakukan oleh Bourdage, dkk. (2012) ditemukan adanya perbedaan yang menyatakan bahwa hanya beberapa dimensi Kepribadian *Big Five* yang dianggap mampu memengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB)

secara signifikan. Dalam penelitiannya, diperoleh hasil bahwa dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB. Phipps, dkk. (2015) juga menyebutkan terdapat bukti yang kuat bahwa pengaplikasian satu dimensi Kepribadian *Big Five* tidak selalu memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk dapat memprediksi adanya OCB.

Selain Bourdage, dkk. (2012), Guay, dkk. (2013) dan Phipps, dkk. (2015) juga meneliti bahwa dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* menjadi prediktor yang baik terhadap OCB karena orang dengan *agreeableness* akan lebih tertarik untuk melakukan pekerjaan yang memerlukan interaksi interpersonal dan perilaku menolong, sementara orang dengan *conscientiousness* lebih mengarah pada perilaku sistematis yang berkontribusi dalam keinginan pribadi untuk mencapai target kerja mereka. Dimensi lainnya, seperti *emotional stability* diketahui tidak memiliki pengaruh terhadap OCB karena dimensi ini meskipun berkaitan dengan kelekatan emosional, dimensi ini juga mengarah pada penghindaran bahaya dan ketergantungan sehingga kurang dapat menjelaskan motif perilaku organisasi.

Kemudian, dimensi *extraversion* dalam Syahril & Widyarini (2007) ditemukan hanya memiliki pengaruh sebesar 2,8% terhadap OCB. Mahdiun, dkk., (2010) juga menambahkan bahwa meskipun dimensi *extraversion* mengindikasikan seseorang yang suka bergaul dan aktif, tetapi tidak berfokus untuk kesejahteraan orang lain. Sementara untuk dimensi *openness to experience*, dimensi yang cukup jarang digunakan dalam penelitian dan kurang mendukung dalam OCB di wilayah Asia. King, George, & Hebl (2005, dalam Elanain, 2010)

meneliti keterkaitan Kepribadian *Big Five* terhadap perilaku menolong menghasilkan tidak adanya ketergantungan dengan dimensi *opennes to experience* karena faktor keterbukaan mungkin memiliki variasi kepentingan pada latar dan budaya organisasi yang berbeda-beda.

Meskipun demikian, masih terdapat hasil penelitian lain yang juga berlawanan terkait pengaruh *agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap OCB, seperti dalam temuan Witt, dkk. (2002) yang mana menyebutkan bahwa kedua dimensi tersebut tidak akan memiliki pengaruh yang kuat ketika interaksi interpersonal dalam lingkungan kerjanya tidak begitu diperlukan atau ketika pola interaksinya dikarakteristikkan dengan *leading*, *delegating*, atau *coaching*. Adanya berbagai perbedaan ini yang menjadi dasar dalam penelitian ini, apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik.

### **1.3. Batasan Masalah**

Suatu penelitian supaya tujuannya dapat tercapai secara tepat, diperlukan adanya batasan-batasan masalah terkait dengan konteks yang akan diteliti. Pada penelitian ini, penulis membatasi pada variabel dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik setidaknya yang telah bekerja dalam organisasi publik selama satu tahun.

### 1.3.1 Teori Kepribadian *Big Five*

Teori ini merupakan model pendekatan yang digunakan dalam memahami perbedaan individu dari segi perbedaan pola pikir, kecenderungan perilaku, dan perasaannya (Soto & John, 2016). Tipe kepribadian ini terdiri dari lima dimensi yang merangkum sejumlah besar karakteristik kepribadian yang berbeda dan spesifik, yakni *openness to experience*, *extraversion*, *emotional stability*, *agreeableness*, dan *conscientiousness* (Soto & John, 2016).

### 1.3.2 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (1988, dalam Barling & Cooper, 2008) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh *formal reward*, dan jika dilakukan secara agregat akan menaikkan efisiensi dan efektivitas fungsi organisasi. Dimensi yang digunakan merujuk pada Organ (1988) yang terdiri dari lima dimensi yang kemudian dimodifikasi untuk disesuaikan dengan individu yang ada di Asia oleh Kumar & Shah (2015) menjadi tiga dimensi, yaitu *helping behaviour*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*.

### 1.3.3 Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pegawai Negeri Sipil atau yang biasanya disingkat menjadi PNS merupakan warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu dan diangkat menjadi Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menempati jabatan dalam pemerintahan. Di dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 angka 5 menyatakan bahwa pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di

dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Ramadhan & Hasibuan, 2014).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* Kepribadian *Big Five* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* Kepribadian *Big Five* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

##### **1.6.1 Manfaat Teoretis**

- a. Memberikan wawasan kepada para pembaca mengenai pengaruh antara dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* Kepribadian *Big Five* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik
- b. Memberikan wawasan kepada organisasi mengenai pengaruh dimensi *agreeableness* dan *conscientiousness* Kepribadian *Big Five* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai pelayanan publik

##### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Memberikan pertimbangan kepada pelaku organisasi dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di organisasi

- b. Memberikan pertimbangan dalam proses rekrutmen karyawan di organisasi