

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwulan, & Kadiyono, A. L. (2015). Gambaran organizational citizenship behavior pada staff bidang pajak penetapan dan bidang pajak pendaftaran dinas pelayanan pajak kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Psikologi*.
- Anjum, Z.-U.-Z. (2014). Influence of personality on organizational citizenship behavior. *International Journal of Education and Research*, 225-240.
- Azwar, S. (1993). "Kelompok ini memiliki harga diri yang rendah"; Kok tahu...? *Buletin Psikologi*, 1(2), 13-17.
- Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barlian, N. A. (2016). Pengaruh tipe kepribadian, kontrak psikologis, komitmen organisasi, motivasi, dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dan kinerja karyawan di rumah sakit paru kabupaten Jember. *RELASI: Jurnal Ekonomi Elektronik*, 12(1), 366-273.
- Barling, J., & Cooper, C. L. (2008). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior Volume I: Micro Perspective*. New Delhi: SAGE Publications.
- Behling, O. (1998). Employee selection: will intelligence and conscientiousness do the job? *Academy of Management Executive*, 12(1), 77-86.
- Bourdage, J. S., Lee, K., Lee, J.-H., & Shin, K.-H. (2012). Motives for organizational citizenship behavior: Personality correlates and coworker ratings of ocb. *Human Performance*, 25, 179-200.
- Burhan, M. (2018, Oktober 31). *Proyeksi Pelayanan Publik Era 4.0*. Dipetik Oktober 15, 2019, dari OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-pelayanan-publik-era-40>
- Comeau, D. J., & Griffith, R. L. (2005). Structural interdependence personality, and organizational citizenship behavior. *Personnel Review*, 34(5), 310-330.
- Darto, M. (2014). Peran organizational citizenship behavior (ocb) dalam peningkatan kinerja individu di sektor publik: Sebuah analisis teoritis dan empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1), 10-34.

- Dewi, R. M., & Perdhana, M. S. (2016). Peran gender, usia, dan tingkat pendidikan terhadap organizational citizenship behavior (ocb). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 1-9.
- Elanain, H. M. (2010). Work locus of control and interactional justice as mediators of the relationship between openness to experience and organizational citizenship behavior. *Cross Cultural Management*, 17(2), 170-192.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grasiaswaty, N., Juwita, F. R., & Setyasih, N. (2016). Adaptasi alat ukur organizational citizenship behavior (ocb) dengan peer review di indonesia. *SEMINAR ASEAN 2nd PSYCHOLOGY & HUMANITY* (hal. 317-325). Malang: Psychology Forum UMM.
- Guay, R. P., Oh, I.-S., Choi, D., Mitchell, M. S., Mount, M. K., & Shin, K. (2013). The interactive effect of conscientiousness and agreeableness on job performance dimensions in South Korea. *International Journal of Selection and Assessment*, 21(2), 233-238.
- Hamid, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hapsari, D. (2010). Peranan organizational citizenship behavior dalam memediasi pengaruh kepuasan pegawai dan praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan hotel bintang lima di Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 3, 13-26.
- Husaini, A. (2018, November 21). *LAN Beberkan Penyebab Tidak Meratanya Penyebaran PNS*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/lan-beberkan-lima-penyebab-tidak-meratanya-penyebaran-pns>
- Ilies, R., Fulmer, I. S., Spitzmuller, M., & Johnson, M. D. (2009). Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 945-959.
- Ira, & Suryadi, D. (2018). Gambaran trust pada dewasa awal yang mengalami perceraian orangtua dan sedang berpacaran (studi kasus di Jakarta). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*, 2(1), 378-385.

- John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). Paradigm Shift to the Integrative Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Conceptual Issues. Dalam O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin, *Handbook of Personality. Third Edition: Theory and Research* (hal. 114-158). New York: Guilford Press.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia . (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA*. Dipetik Oktober 15, 2019, dari BIRO SUMBER DAYA MANUSIA SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN : http://www.sdm.kemenkeu.go.id/peraturan/doc/UU_NO_5_2014.PDF
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA*. Dipetik Oktober 15, 2019, dari BIRO SUMBER DAYA MANUSIA SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN KEUANGAN: http://www.sdm.kemenkeu.go.id/peraturan/doc/UU_NO_5_2014.PDF
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019, Juli 12). *Pelayanan Publik Optimal Semakin Nyata dengan Integrasi Data*. Dipetik Oktober 26, 2019, dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Republik Indonesia: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-optimal-semakin-nyata-dengan-integrasi-data>
- Kumar, M. M., & Shah, S. A. (2015). Psychometric properties of podsakoff's organizational citizenship behaviour scale in the Asian context. *The International Journal of Indian Psychology, 3(1)*, 51-60.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology, 87(1)*, 131-142.
- Mahdiun, R., Ghahramani, M., & Sharif, A. R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences, 5*, 178-184.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2)*, 81-90.
- Mastuti, E. (2005). Analisis faktor alat ukur kepribadian big five (adaptasi dari IPIP) pada mahasiswa suku jawa. *INSAN, 7(3)*, 264-276.

- Methot, J. R., Lepak, D., Shipp, A. J., & Boswell, W. R. (2014). Good citizen interrupted: Calibrating a temporal theory of citizenship behavior. *Academy of Management Review*, 1-62.
- Mukaffi, Z., & Nuntufa. (2016). Pengaruh kepribadian terhadap organizational citizenship behavior (ocb) di kemenag kota Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 45-66.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Muthuraman, S., & Al-Haziazi, M. (2017). Examining the factors of organizational citizenship behavior with reference to corporate sectors in sultanate of Oman. *International Review of Management and Marketing*, 7, 413-422.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. London: Pearson Education Limited.
- Oktaviasatrika, G. W., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Problematika pelayanan publik aparatur pemerintah. *Jurnal Respon Publik*, 13(6), 31-38.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Organ, D. W. (2015). Organizational citizenship behavior. *International Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences, 2nd Edition*, 17, 317-321.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications Inc.
- Pangestika, B. W., & Saragih, R. (2018). Pengaruh motivasi intrinsik terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan pt inti. *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2709.
- Pervin, L. A., & John, O. P. (1999). *Handbook of Personality: Theory and Research, Second Edition*. New York: Guilford Press.
- Phipps, S. T., Prieto, L. C., & Deis, M. H. (2015). The role of personality in organizational citizenship behavior: Introducing counterproductive work behavior and integrating impression management as a moderating factor.

Journal of Organizational Culture, Communication, and Conflict, 19(1), 176-196.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (2009). Individual and organizational-level consequences of organizational: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.

Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

Prabarini, P. (2018). *Pengaruh Iklim Keselamatan Kerja dan Big Five Personality terhadap Perilaku Keselamatan Karyawan di PT Terminal Teluk Lamong*. Skripsi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

Pratama, H. (2018, Oktober 19). *PNS Harus Jadi "Pelayan" Masyarakat*. Dipetik Oktober 25, 2019, dari OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pns-harus-jadi-pelayan-masyarakat>

Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Purba, D. E., & Seniati, A. N. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3), 105-111.

Putri, N. D. (2018). *Hubungan antara Cyberloafing dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan*. Skripsi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

Putri, Y. D., & Utami, H. N. (2017). Pengaruh organizational citizenship behavior (ocb) terhadap kinerja (studi pada tenaga perawat ruang rawat inap rumah sakit baptis batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 27-34.

Rahayu, S., & Machasin. (2016). Hubungan budaya organisasi dan motivasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dan efektivitas organisasi pada kantor regional xi Manado dan xii Pekanbaru badan kepegawaian negara. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 3(2), 366-390.

- Rahmawati, T., & Prasetya, A. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan tetap dan karyawan kontrak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 48(1), 97-106.
- Ramadhan, W., & Hasibuan, M. A. (2014). Prosedur penerbitan surat izin belajar pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintahan Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2(2), 161-175.
- Ramdhani, N. (2012). Adaptasi bahasa dan budaya inventori. *Jurnal Psikologi*, 39(2), 189-207.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12: Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohayati, A. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior: Studi pada yayasan masyarakat madani Indonesia. *Journal Study & Management Research*, 9(1), 20-38.
- Sambung, R., & Iring. (2014). Pengaruh kepribadian terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasional sebagai intervening. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 1-16.
- Saputri, G. M., & Coralia, F. (2019). Hubungan antara kepribadian dan perilaku adiksi game online pada pemain game online di kota Bandung. *Prosiding Psikologi*, 5(1), 265-271.
- Shaffer, J. A., Li, A., & Bagger, J. (2015). A moderate mediation model of personality, self-monitoring, and ocb. *Human Performance*, 93-111.
- Shim, D., & Faerman, S. (2015). Government employee's organizational citizenship behavior: The impact of public service motivation, organizational identification, and subjective ocb norms. *International Public Management Journal*, 20(4), 531-559.
- Singh, A. K., & Singh, A. (2009). Does personality predict organizational citizenship behaviour among managerial personnel. *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*, 35(2), 291-298.
- Soepono, D. N., & Srimulyani, V. A. (2015). Analisis pengaruh the big five personality terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dan kinerja perawat di rs santa clara madiun. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(1), 51-64.

- Soto, C., & John, O. P. (2016). The next big five inventory (bfi-2): Developing and assessing a hierarchical model with 15 facets to enhance bandwidth, fidelity, and predictive power. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1-27.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syahril, N., & Widyarini, M. N. (2007). Kepribadian, kepemimpinan transformasional, dan perilaku kewargaorganisasian. *Jurnal Psikologi*, 1(1), 40-46.
- Thiruvankadam, T., & Durairaj, I. Y. (2017). Organizational citizenship behavior: Its definitions and dimensions. *GE-International Journal of Management Research*, 5(5), 46-55.
- Witteloostuijn, A. v., Esteve, M., & Boyne, G. (2016). Public sector motivation ad fonts: Personality traits as antecedents of the motivation to serve the public interest. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(20), 1-16.