

## Model Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Kepolisian di Wilayah Hukum Polresta Mataram

Muhammad Gifari Syarifuddin<sup>1</sup>, Ilham Prisgunanto<sup>2</sup>, Jarot Prianggono<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian

Email : muhammadgifarisyarifuddin@gmail.com<sup>1</sup>,  
prisgunanto@gmail.com<sup>2</sup>, komputerstik@gmail.com<sup>3</sup>

### Article History

Received: 01/05/2023

Revised: 05/05/2023

Accepted: 08/05/2023

**Keywords:** *Organizational  
Citizenship Behavior, Indonesia  
National Police, Performance*

**Abstract:** *The police in carrying out their duties often have to deal with the community with various problems related to law enforcement and maintaining order so that it has an impact on social trust in the police. In order to build public trust, Polri needs to show its best performance in public service. Polri's performance will be influenced by many factors, one of which is organizational citizenship behavior. The purpose of paper to determine the effect of the organizational citizenship behavior model on police performance. The theories and concepts used in this study are the concept of the Indonesian National Police, performance theory, social trust theory, organizational citizenship behavior, human capital theory, leader-member exchange theory, and organizational behavior theory. This research uses a quantitative approach with a research method that is observational analytic research. There were two groups of samples, namely 110 from members of the Mataram Police and 110 from community groups. The variables of this study are organizational factors, organizational citizenship behavior, INP performance. Data collection techniques using a questionnaire. The first stage of analysis uses a structural model with PLS (Partial Least Square). Results of this study shows that hypothesis testing the outer model showed that this study had good convergent validity and the results of testing the inner model showed that each exogenous variable had a significant effect on the endogenous variables. The conclusion in this study is that there is an influence of organizational factors on organizational citizenship behavior, there is an influence of organizational citizenship behavior on INP performance. To increase public trust in the Police, the Police need to show performance that is in line with the expectations of the community.*

---

## PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri berdasarkan pada Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 memiliki tugas pokok untuk berupaya memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan. Penegakan hukum (*law enforcement*) dan pemeliharaan ketertiban umum (*order maintenance*) merupakan fungsi institusi Polri yang termasuk dalam salah satu birokrasi pemerintah. Memelihara ketertiban adalah hal yang berkaitan dengan sosiologis, sedangkan penegakan hukum adalah suatu hal yang berkaitan dengan hukum itu sendiri. Substansi dari kedua hal tersebut sangat memiliki perbedaan (Rahardjo.2010). Polisi dalam melaksanakan tugas tidak jarang harus berhadapan dengan masyarakat dengan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan persoalan penegakkan hukum dan menjaga ketertiban sehingga berdampak pada kepercayaan masyarakat secara sosial (*Social Trust*) kepada Polri.

*Social Trust* sebagai sikap percaya yang ada dalam masyarakat memungkinkan untuk menyatukan masyarakat dengan yang lainnya dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan modal sosial. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah penting untuk dikembangkan karena keterlibatan segenap masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, termasuk kinerja berbagai lembaganya (Polri). Berdasarkan Barnes (2003) yang dikutip Susilowati (2018) kepercayaan sosial pada Polri akan muncul karena adanya keyakinan bahwa masyarakat akan menemukan apa yang mereka inginkan pada institusi Polri, dan bukan apa yang ditakutkan. Karakteristik *good governance*, dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas sebagai pengayomi, pelayan, dan pelindung masyarakat adalah suatu harapan masyarakat yang harus dimiliki Polri. Kepercayaan masyarakat kepada intitusi kepolisian merupakan kepercayaan masyarakat terhadap Polri sebagai organisasi karena integritas dari organisasi tersebut. Dalam melakukan pengukuran kualitas layanan kepolisian, tingkat kepercayaan masyarakat merupakan salah satu instrumen yang sangat penting (Burdin Hambali.2019).

Lembaga Survei Indonesia (LSI) melakukan survei dengan metode random digit dialing pada 6-10 Oktober 2022. Survei tersebut dilakukan terhadap 1.212 responden di 34 Provinsi di Indonesia. Hasil survei ini menunjukkan, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri hanya sebesar 53%. Pada bulan Agustus 2022 tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri telah mencapai angka 72%, kemudian mengalami penurunan sebanyak 2% menjadi 70% sebelum kemudian turun sebanyak 17% menjadi 53%. Data ini menggambarkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memiliki kepercayaan terhadap Polri dalam melaksanakan tugas dan ketika bekerjasama dengan masyarakat.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Polri, diantaranya profesionalisme Polri sebagai penegak hukum. Selain itu juga masih tingginya angka kejahatan di masyarakat, serta praktek kekerasan, sikap arogan, dan perilaku koruptif dari sejumlah oknum anggota Polri. Disamping itu, manajemen media yang kurang baik dalam melakukan pengawasan terhadap 400 ribu anggota Polri di seluruh Indonesia juga menjadi salah satu faktornya (Hanz Jimenez Salim, 2016). Selanjutnya terlalu berbelit-belitnya pelayanan yang diberikan oleh kepolisian, terjadinya praktek pungutan liar, tindak kekerasan dalam penyelesaian masalah yang

berakibat pada terjadinya kasus-kasus pelanggaran hak asasi manusia, ucapan yang arogan, hingga tebang pilih dalam penanganan kasus dan menjadi sorotan publik. Juga karena adanya penilaian di masyarakat bahwa Polri sangat erat kaitannya dengan kriminalisasi, penahanan yang sewenang-wenang, dan kekerasan di era saat ini (Alexander Haryanto.2021). Perilaku yang demikian yang memunculkan pandangan negatif masyarakat kepada Polri dan menjadikan menurunnya social trust kepada institusi kepolisian.

Dampak dari ketidakpercayaan masyarakat kepada Polri adalah rendahnya penghargaan kepada Polri, hal ini sebagaimana dijelaskan Feist, Feist, & Robert (2017) bahwa apabila rasa aman telah terbentuk, maka akan timbul penghargaan terhadap fungsi dan tugas Polri oleh masyarakat.

Guna mewujudkan *social trust* terhadap kinerja Polri sebagai aparat negara yang mampu memberikan jawaban atas tuntutan perubahan dan perkembangan masyarakat dalam seluruh aspek di era reformasi, maka profesionalisme dan sumber daya manusia merupakan tuntutan terbesar dan utama yang. Harapannya adalah performa Polri sebagai penegak hukum dapat dipercaya dan dicintai masyarakat, serta memiliki wibawa di masyarakat.

Kinerja Polri akan dipengaruhi banyak faktor salah satunya adalah *organizational citizenship behavior*. Konsep ini didasarkan pada teori *organizational citizenship behavior* dari Morgan bahwa perilaku kerja karyawan yang dilakukan secara sukarela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan di dalam organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi (Saleem dan Amin, 2013). Hal tersebut juga dijelaskan oleh Widriasmatiwi, Purwaningsih dan Hartosujono (2019) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan positif *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja anggota Polri, sehingga *organizational citizenship behavior* yang tinggi yang dimiliki oleh anggota Polri akan berpengaruh terhadap kinerja yang tinggi juga. Perilaku atau peranan yang dilakukan oleh anggota Polri sangat penting bagi Intitusi Kepolisian. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Robbins yang menyebutkan bahwa karyawan yang secara sukarela memberikan kinerja yang lebih dari harapan dan mau melakukan lebih dari tugas formalnya adalah karyawan yang dibutuhkan oleh organisasi yang sukses (Robbins dan Judge, 2015).

Karakteristik pekerjaan di perusahaan jelas berbeda dengan karakteristik di kepolisian karena tujuan berbeda. Tetapi secara organisasi, konsep *organizational citizenship behavior* memungkinkan untuk diaplikasikan. Hal ini karena kekuatan konsep *organizational citizenship behavior* adalah kepatuhan terhadap organisasi, *sportsmanship*, loyalitas terhadap organisasi, inisiatif individual, kualitas sosial, perkembangan diri yang memungkinkan Polri sebagai lembaga negara yang melayani dan mengayomi masyarakat dapat memiliki citra baik dan kepercayaan masyarakat. Sehingga hal ini perlu dibuktikan bahwa penguatan *organizational citizenship behavior* berdampak pada kinerja Polri untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Perlu ada pembuktian terhadap faktor antecedent yang mempengaruhi penguatan *organizational citizenship behavior* dalam mewujudkan kinerja Polri.

---

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa angka dan program statistik. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian observasional analitik yaitu pendekatan penelitian dimana dalam pengumpulan data tanpa dilakukan intervensi pada populasi. Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen yaitu faktor organisasi. Sedangkan variabel endogen meliputi: organizational citizenship behavior dan kinerja Polri. Populasi adalah anggota Polresta Mataram.

Populasi pertama untuk mengukur variabel faktor organisasi dan organizational citizenship behavior dan kinerja Polri. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Polresta Mataram dan masyarakat yang tinggal di wilayah hukum Polresta Mataram, dengan kriteria inklusi: Usia 18 – 60 tahun, Tidak pernah terlibat masalah hukum. Penelitian yang analisis datanya menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan *rule of the thumb*, memerlukan sampel minimal 100-150 responden, atau sebesar lima sampai lima puluh kali indikator-indikator (Observed variables) dalam model yang digunakan. Besar sampel untuk penelitian ini terdapat 21 (dua puluh satu) variabel indikator maka pada tahap pertama membutuhkan sampel sebanyak 22 x 5 atau lebih kurang 110 sampel (Sastroasmoro & Ismael, 2011).

Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini adalah “purposive sampling” teknik ini didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang digunakan peneliti berdasarkan ciri atau sifat populasi yang dipelajari oleh peneliti kemudian peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya, sebagian dari populasi menjadi sampel penelitian, sehingga teknik pengambilan sampel secara *purposive* ini didasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti (Sugiyono, 2018). Teknik analisis inferensial digunakan untuk menguji model empiris dan hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah model persamaan struktural (*STRUCTURAL EQUATION MODELING-SEM*) berbasis *variance* atau *component based SEM*, yang terkenal disebut partial least square (PLS). PLS merupakan faktor *indeterminacy metode* analisis yang powerful, oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, sampel kecil, dan juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori (Ghozali, 2008; Hair dkk., 2010). PLS lebih bersifat predictive model. Pengujian PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS versi 2.0 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden dari unsur masyarakat dan 110 dari dari anggota kepolisian di Polresta Mataram. Adapun karakteristik responden dari kelompok masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1 - Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	6	5,45
Buruh / Swasta	79	71,81
Wiraswasta	13	11,81
Lainnya	12	10,90
Total	110	100
<b>Pendidikan</b>		
Sarjana	1	0,90
Diploma	2	1,81
SMA	73	66,36
SMP	33	30
SD	1	0,90
Total	110	100

Tabel 1 menggambarkan karakteristik responden dari unsur masyarakat sebagian besar buruh/swasta 79 orang (71.81%), dan pendidikan responden sebagian besar 73 responden (66.36%). Sedangkan gambaran responden dari kelompok anggota dari Polresta Mataram adalah sebagai berikut :

Tabel 2 - Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Anggota Polresta Mataram Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kepangkatan</b>		
Perwira Pertama	7	6,36
Bintara	103	93,63
Total	110	100
<b>Umur</b>		
Di bawah 25 Tahun	13	11,81
26 – 35 Tahun	39	35,45
36 – 45 Tahun	43	39,09
46 – 55 Tahun	14	12,72
56 – 58 Tahun	1	0,90
Total	110	100

Tabel 2 menggambarkan karakteristik responden dari anggota Polresta sebagian besar Bintara 103 orang (93.63%), dan umur responden sebagian besar 43 responden (39.09%).

Tabel 3 - Distribusi Frekuensi Faktor Organisasi Di Polresta Mataram Tahun

No	Indikator	Kategori	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Budaya Organisasi	Sangat Mendukung	62	56,36
		Mendukung	36	32,72
		Kurang Mendukung	12	10,90
		Total	110	100
2	Iklim Organisasi	Sangat Mendukung	55	50
		Mendukung	45	40,90
		Kurang Mendukung	10	9,09
		Total	110	100
3	Dukungan Organisasi	Kuat	50	45,45
		Cukup	39	35,45
		Kurang	21	19,09
		Total	110	100
4	Hubungan Atasan Bawahan	Baik	53	48,18
		Cukup	46	41,81
		Kurang	11	10
		Total	110	100

Tabel 3 menggambarkan bahwa indikator hubungan atasan bawahan dapat menjadi indikator yang mempersulit dalam membangun faktor organisasi yang mampu membangun kepercayaan masyarakat. Hal ini didasarkan pada indikator hubungan atasan bawahan banyak yang menilai dalam kategori cukup. Faktor organisasi yang lain yang masih banyak menilai kategori cukup sebagai faktor pembangun faktor organisasi adalah iklim organisasi. Sedangkan indikator terkuat dalam membangun faktor organisasi adalah budaya organisasi, dimana lebih dari rata-rata menilai budaya organisasi yang dimiliki Polresta Mataram adalah sangat mendukung untuk melaksanakan tugas.

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Faktor Kinerja Kepolisian Di Polresta Mataram Tahun 2023**

Kinerja Kepolisian diukur melalui melalui 5 aspek indikator: Kualitas kerja (Y2.1), Kuantitas produk kerja (Y2.2), ketepatan waktu (Y2.3), Efektivitas (Y2.4) dan kemandirian (Y2.5). Hasil analisis secara deskriptif dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Indikator	Kategori	Frekuensi	
			Jumlah	%
1	Kualitas	Kuat	51	46,36
		Cukup	43	39,09
		Lemah	16	14,54
		Total	110	100
2	Kuantitas	Kuat	61	55,45
		Cukup	34	30,90
		Lemah	15	13,63
		Total	110	100
3	Ketepatan Waktu	Kuat	72	65,45
		Cukup	24	21,81
		Lemah	14	12,72
		Total	110	100

4	Efektifitas	Kuat	48	43,63
		Cukup	37	33,63
		Lemah	25	22,72
	Total	110	100	
5	Kemandirian	Kuat	62	56,36
		Cukup	32	29,09
		Lemah	16	14,54
	Total	110	100	

Tabel 5 menggambarkan bahwa indikator terkuat dari kinerja anggota kepolisian Polresta Mataram adalah kemandirian dengan kategori kuat lebih dari rata-rata. Indikator terkuat kedua adalah kuantitas produk kerja lebih dari rata-rata juga dalam kategori kuat. Sedangkan untuk indikator kualitas, ketepatan waktu kerja dan efektifitas memiliki skor hampir sama dalam membangun kinerja kepolisian.

**Tabel 6 Hasil Uji Signifikansi Model Struktural**

No	Hubungan Kausalitas	Koefisien	T-statistik	Pengaruh
1	Faktor Organisasi → Organizational Citizenship Behavior	0,075	54.547	Signifikan
2	Organizational Citizenship Behavior → Kinerja Kepolisian	0,602	7.718	Signifikan

Tabel 6 menjelaskan bahwa tiap variabel eksogen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen, dengan nilai signifikan (dengan nilai  $T > 1,96$ ).

### Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Polri

Fakta menunjukkan ada pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja anggota di Kepolisian di Polresta Mataram. Semakin baik *organizational citizenship behavior* yang dimiliki semakin baik pula kinerja anggota Kepolisian di Polresta Mataram. *Organizational citizenship behavior* terbentuk dari indikator dapat membangun *organizational citizenship behavior* di Kepolisian dengan indikator *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship* dan *courtesy* berpengaruh kuat terhadap kinerja anggota kepolisian Polresta Mataram.

Salah satu indikator yang membentuk *organizational citizenship behavior* adalah *altruism* dari anggota Polresta Mataram. *Altruism* sebagai perilaku yang ditunjukkan dengan membantu anggota kepolisian yang lain dalam melakukan pekerjaan yang sudah ditentukan yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional tanpa adanya paksaan. Dari hasil yang didapatkan dari responden *altruism* sebanyak 47,62%, menunjukkan persepsi anggota Polresta Mataram adalah tinggi. Berdasarkan hasil diharapkan semakin tinggi tindakan *altruism* anggota maka semakin tinggi kinerja. Chelagat, Kipro, & Kemboi (2015) memaparkan bahwa dengan adanya *altruism* maka akan terjadi pertukaran pengetahuan dan kemampuan di antara karyawan yang akan membuat karyawan dapat saling membantu dan mendukung satu sama lain di tempat kerja sehingga pekerjaan dan persoalan akan lebih cepat diselesaikan. Hal ini juga mempengaruhi

kinerja karyawan karena karyawan tidak harus bekerja sendirian melainkan mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya. Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan atau dengan kata lain tepat waktu merupakan salah satu pengukuran terhadap keberhasilan kinerja karyawan.

Indikator kedua pembangun *organizational citizenship behavior* adalah *Conscientiousness*. *Conscientiousness* sebagai sifat berhati-hati dalam melakukan suatu tindakan ataupun penuh pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan yang dilakukan oleh anggota Polresta Mataram. Dari hasil yang didapatkan dari responden *conscientiousness* sebanyak 59,04%, menunjukkan persepsi anggota Polresta Mataram adalah kuat. Hal ini menunjukkan gambaran perilaku yang ditunjukkan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari apa yang telah ditugaskan dalam *job description*. Salah satu bentuk perilaku terkait karakter *conscientiousness* adalah tetap mematuhi peraturan meskipun tidak ada yang mengawasi dan bekerja sesuai SOP. Berdasarkan hasil diharapkan semakin tinggi *conscientiousness* anggota maka semakin tinggi kinerja.

Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019) menjelaskan secara keseluruhan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi. Kepatuhan pada peraturan juga tercermin pada keseriusan karyawan untuk bekerja sesuai SOP yang diterapkan meskipun tidak ada yang mengawasi, hal ini sangat penting untuk tetap dapat menjaga kualitas kinerja.

Indikator selanjutnya yang membentuk *organizational citizenship behavior* adalah *civic virtue* dari anggota Polresta Mataram. *Civic virtue* sebagai perilaku yang ditunjukkan dengan mengedepankan kepentingan umum dibandingkan kepentingan pribadi. Dari hasil yang didapatkan dari responden altruism sebanyak 47,62%, menunjukkan persepsi anggota Polresta Mataram adalah kuat. Berdasarkan hasil diharapkan semakin tinggi *civic virtue* dari konstruksi *organizational citizenship behavior* anggota maka semakin tinggi kinerja.

Gambaran perilaku *civic virtue* anggota Polresta Mataram adalah partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun pribadi. Selain itu perilaku *civic virtue* anggota Polresta Mataram ditunjukkan dengan turut serta secara penuh (*self involvement*) dan perhatian pada kantor tempat anggota Polresta Mataram bekerja. Hal ini menunjukkan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi yang terlihat dalam bentuk kinerja. Sebagaimana Organ (2005) sebutkan *civic virtue* merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan yang mengindikasikan adanya tanggungjawab serta partisipasi seorang karyawan dalam kehidupan organisasinya. Aspek ini mengarahkan pada tanggungjawab dari organisasi yang diberikan pada karyawannya untuk meningkatkan kualitas pekerjaannya.

Indikator selanjutnya yang membentuk *organizational citizenship behavior* adalah *sportmanship* dari anggota Polresta Mataram. *Sportmanship* merupakan keinginan karyawan organisasi untuk memberikan toleransi terhadap keadaan sekitar yang kurang ideal tanpa mengeluh, mencerca ataupun menentang terhadap hal tersebut (Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019).

Individu yang memiliki aspek *sportsmanship* yang baik maka akan mampu bertoleransi pada keadaan yang tidak nyaman. Dari hasil yang didapatkan dari responden sportmanship sebanyak 44,76%, menunjukkan persepsi anggota Polresta Mataram adalah kuat. Berdasarkan hasil diharapkan semakin tinggi sportmanship dari konstruksi *organizational citizenship behavior* anggota maka semakin tinggi kinerja.

Karyawan yang memiliki *sportsmanship* menunjukkan perilaku memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan, meningkatkan iklim yang positif di antara karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan sebagai konstruksi dari *organizational citizenship behavior* (Organ:2005). Apabila anggota kepolisian Polresta Mataram tidak memiliki *sportsmanship* maka ketika merasa lelah dalam kondisi mood yang buruk, akan cenderung mudah mengeluh, dan berpikiran negatif. Hal ini akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini mencerminkan penurunan kualitas kinerja karyawan.

Indikator selanjutnya yang membentuk *organizational citizenship behavior* adalah *courtesy* dari anggota Polresta Mataram. *Courtesy* merupakan keinginan karyawan organisasi untuk memberikan toleransi terhadap keadaan sekitar yang kurang ideal tanpa mengeluh, mencerca ataupun menentang terhadap hal tersebut (Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Individu yang memiliki aspek *sportsmanship* yang baik maka akan mampu bertoleransi pada keadaan yang tidak nyaman. Dari hasil yang didapatkan dari responden *courtesy* sebanyak 44,75%, menunjukkan persepsi anggota Polresta Mataram adalah kuat. Berdasarkan hasil diharapkan semakin tinggi *courtesy* dari konstruksi *organizational citizenship behavior* anggota maka semakin tinggi kinerja.

Anggota Polresta Mataram yang memiliki *courtesy* akan mampu menguatkan dan mendukung rekan kerja ketika rekan kerja mengalami tekanan dan sedang dalam kondisi menurun. Chelagat, Kipro, & Kemboi (2015) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki *courtesy* akan cenderung menjadi individu yang mengambil langkah pencegahan timbulnya persoalan dengan tim atau rekan kerja. Karyawan yang memiliki *courtesy* akan berupaya mendiskusikan persoalan di tempat kerja dengan rekan dan atasan sehingga diperoleh jalan keluar atau cara terbaik dalam menghadapi pekerjaan di tempat kerja. Dan bila *courtesy* dari konstruksi *organizational citizenship behavior* dapat dilakukan dengan baik maka kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan baik.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa *organizational citizenship behavior* sangat berpengaruh terhadap kinerja anggota kepolisian Polresta Mataram. Hal ini sesuai teori organisasi Robbins dan Judge (2013) mengatakan bahwa organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Kinerja polisi untuk mewujudkan Polri akan dipengaruhi *organizational citizenship behavior* (Batilmurik, R., Sudiro, A., Noermijati, N., & Rohman, F. (2020), Widriasmatiwi, O., Purwaningsih, I. E., & Hartosujono, H. (2019). Dimensi-dimensi OCB terhadap kinerja karyawan memiliki hasil yang hampir sama dalam membangun kinerja. Sehingga perlu dipahami agar kinerja anggota Polresta Mataram baik maka perlu dibangun OCB yang baik pula.

## SIMPULAN

Faktor organisasi yang memiliki indikator budaya organisasi, iklim organisasi, dukungan organisasi dan hubungan atasan bawahan merupakan faktor penting dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat kepada Intitusi kepolisian melalui *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian diketahui faktor organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin kuat faktor organisasi yang dimiliki maka semakin kuat pula *organizational citizenship behavior*.

*Organizational citizenship behavior* yang memiliki indikator *altruism, conscientionsness, civic virtue, sportsmanship* dan *courtesy* yang dimiliki anggota Polri akan berdampak pada kinerja anggota Polri. Hasil penelitian diketahui *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja anggota kepolisian. Semakin kuat *organizational citizenship behavior* semakin baik kinerja anggota Polri yang akan ditunjukkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, F. T., Rahmani, N. A. B., & Aslami, N. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Di UPT Puskesmas Teladan Medan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(3), 731-741.
- Alexander Haryanto. (2021). "Apa Itu Konsep Preisisi Yang Digagas Calon Kapolri Listyo Sigit. Artikel," <https://tirto.id/apa-itu-konsep-presisi-yang-digagas-calon-kapolri-listyo-sigit-f9AU>. Di Akses 2 Oktober 2021. Jam 06.00
- Batilmurik, R., Sudiro, A., Noermijati, N., & Rohman, F. (2020). The Role Of Organizational Citizenship Behavior As Relations Mediator: Study Of Personality And Performance Of Police In Indonesia. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9, 133-140.
- Burdin Hambali. (2019). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri. *Jurnal Litbang Polri*. Vol 22 No 1 (2019).
- Feist, J., Feist, G. J., & Roberts, T. A. (2017). *Teori Kepribadian Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Humanika.
- G. Hofstede, G.J. Hofstede and M. Minkov, (2010). *Cultures and Organizations (SOFTWARE OF THE MIND)*. United States: Geert Hofstede BV.
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi organizational citizenship behavior (OCB) dalam kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3).
- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat
- Saleem, Sharjeel and Saba Amin. (2013). The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance: An Emperical Study From Pakistani Academic Sector. *Europen Journal of Business and Management*. 5 (5), pp: 194-207. <http://jlp.puslitbang.polri.go.id/jlp/LitbangPOLRI/article/view/25>.
- Siregar, F. D. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Seluruh Kantor Cabang di Kota Medan. *Tesis repositori.usu.ac.id*
- Susilowati, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, dan Sikap Terhadap Kepeuasan Masyarakat Unit Pembinaan Polsek Dusun Timur Kabupaten Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2).
-

- 
- Setiantono, E., Merawati, E. E., & Salim, F. (2020). Pengaruh Strategi Implementasi Corporate Social Responsibility Terhadap trust Masyarakat Dan Komitmen Perusahaan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus : Perusahaan Swasta Nasional PT Triputra Agro Persada Group). *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 3(1).
- Setyaki, R. S., Susanto, F. X. N., & Pesudo, D. A. A. (2019). Pengaruh Persepsi Good Leadership, Persepsi Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Dukungan Sosial Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis (JTIMB)*, 2(1), 131-146.
- Suwibawa, Anom, Anak Agung Putu Agung, and I Ketut Setia Sapta. (2018). Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) As Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9, 20997-21013. Accessed October 15, 2021. <https://ijcrr.info/index.php/ijcrr/article/view/582>.
- Syahrizal, S., & Mesta, H. A. (2018). Pengaruh kualitas interaksi atasan-bawahan dan dukungan organisasional persepsian terhadap organizational citizenship behavior foci supervisor dan organisasi. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 7(1), 14-23.
- Wang, D., Qin, Y., & Zhou, W. (2021). The Effects of Leaders' Prosocial Orientation on Employees' Organizational Citizenship Behavior—The Roles of Affective Commitment and Workplace Ostracism. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 1171.
- Widriasmatiwi, O., Purwaningsih, I. E., & Hartosujono, H. (2019). Kinerja Anggota Polri Ditinjau Dari Work Life Balance Dan Organizational Citizenship Behavior. *JURNAL SPIRITS*, 9(2), 75-87.
- Wijaya, N. A., & Yuniawan, A. (2017). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan bagian antaran PT. Pos Indonesia Processing Center Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 666-678.