Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)
Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

Kinerja PPSU dalam Pelayanan Publik: Peran Organizational Citizenship Behavior dan Lingkungan Kerja Non Fisik

Penulis:
Abdul Rahmat[1]
Joko Sugiharjo[2]
Alyssa Edwina Imad[3]
Khalid Bakhour

Afiliasi:
Universitas Mercu Buana

Korespondensi:
Abdul.rahmat@mercubuana.ac.id

Histori Naskah:
Submit: 15-09-2026
Accepted: 08-10-2026
Published: 01-11-2026

Kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kinerja tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas, tetapi juga dengan perilaku kerja yang mendukung rekan dan organisasi serta kondisi lingkungan kerja yang menunjang interaksi dan koordinasi. Metode: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja PPSU. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan melibatkan 83 petugas PPSU di Kelurahan Joglo, Jakarta Barat. Hasil: OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,375, t-statistic sebesar 4,919, dan p-value < 0,001. Lingkungan kerja non fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien jalur sebesar 0,474, t-statistic sebesar 6,350, dan p-value < 0,001. Lingkungan kerja non fisik menunjukkan pengaruh yang relatif lebih kuat dibandingkan OCB. Nilai R-Square sebesar 0,513 menunjukkan bahwa kedua variabel dalam model menjelaskan 51,3% variasi kinerja PPSU. Kesimpulan: OCB dan lingkungan kerja non fisik berhubungan positif dengan kinerja PPSU dalam model penelitian, dengan lingkungan kerja non fisik menunjukkan kontribusi relatif lebih kuat. Temuan ini memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan faktor perilaku kerja dan kondisi lingkungan kerja dengan kinerja dalam konteks pelayanan publik tingkat kelurahan.

Kata kunci: Kinerja; Lingkungan Kerja Non Fisik; *Organizational Citizenship Behavior*; Pelayanan Publik; PPSU

Pendahuluan

Kinerja sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam organisasi sektor publik, kinerja tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan tugas secara teknis, tetapi juga mencakup efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kemampuan bekerja secara kolaboratif. Hal tersebut penting bagi petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang berperan sebagai garda terdepan dalam menangani kebersihan lingkungan, pemeliharaan fasilitas umum, drainase, serta berbagai permasalahan prasarana masyarakat. Karakteristik pekerjaan yang operasional dan berhadapan langsung dengan masyarakat menuntut petugas PPSU untuk bekerja secara cepat, bertanggung jawab, dan mampu berkoordinasi (Alana Fanindia Camila, 2025; Suyani Maryam, 2026).

Dalam pelaksanaannya, kinerja PPSU masih menghadapi persoalan seperti manipulasi laporan pekerjaan, lemahnya koordinasi antarpetugas, keterlambatan merespons keluhan masyarakat, dan tumpang tindih tanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan teknis belum sepenuhnya menjamin kinerja yang optimal, karena kinerja juga dipengaruhi oleh perilaku dan kondisi organisasi yang mendukung pekerjaan (Abdul Rahmat, 2025). Penelitian terbaru pada konteks PPSU juga menunjukkan bahwa kinerja berkaitan dengan berbagai faktor pengelolaan sumber daya manusia. Muhammad Sabila

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Akbar (2026) menemukan bahwa fasilitas kerja dan kesejahteraan berpengaruh signifikan terhadap kinerja PPSU di Kelurahan Kedoya Selatan, Jakarta Barat, sedangkan Angga Bagus Prasetyo (2026) menemukan bahwa gaya kepemimpinan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas PPSU di Kelurahan Sunter Jaya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja PPSU masih relevan dikaji dari berbagai aspek perilaku dan kondisi organisasional. Dalam konteks ini, Organizational Citizenship Behavior (OCB) relevan karena mencerminkan kesediaan pegawai memberikan kontribusi melampaui tuntutan formal pekerjaan, seperti membantu rekan kerja dan menjaga hubungan kerja (Rosmika, 2023). Selain perilaku individu, lingkungan kerja non fisik yang mencakup komunikasi, prosedur kerja, kejelasan tugas, dukungan atasan, sistem penghargaan, dan hubungan antarpegawai juga dapat mendukung pelaksanaan tugas.

Secara empiris, OCB umumnya ditemukan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Siti Maesaroh (2021) menunjukkan pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai dalam konteks aparatur pemerintahan, sejalan dengan temuan Rosmika (2023), Nurdjanah Hamid (2023), Maria Ilvani Nona Rista (2023), Suswati (2022), dan Delima Asyanti Simanjuntak (2020). Namun, Frederica Frederica (2025) menemukan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pola serupa ditemukan pada lingkungan kerja non fisik. Sejumlah penelitian menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja (Bahasoan, 2024; Fahmi, 2022; Sholihat, 2022; Singgih & Sari, 2021), tetapi Pasha Vinadhinial (2026) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja PPSU ketika diuji secara individual. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan OCB dan lingkungan kerja non fisik dengan kinerja belum sepenuhnya konsisten, khususnya pada pekerjaan operasional yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Selain itu, bukti empiris mengenai kontribusi kedua faktor tersebut ketika diuji secara bersamaan pada petugas PPSU masih terbatas, sehingga perlu dikaji apakah faktor perilaku individu dan kondisi lingkungan kerja dapat menjelaskan variasi kinerja dalam konteks pelayanan publik tingkat kelurahan.

Penelitian ini menggunakan Social Exchange Theory yang dikemukakan oleh Cropanzano dan Mitchell (2005) sebagai landasan teoritis. Teori tersebut menjelaskan bahwa hubungan positif antara individu dan organisasi dapat mendorong timbal balik melalui sikap dan perilaku yang memberikan kontribusi bagi organisasi. Dalam penelitian ini, OCB merepresentasikan kontribusi sukarela pegawai, sedangkan lingkungan kerja non fisik merepresentasikan kondisi sosial dan dukungan organisasi yang diterima pegawai. Kedua faktor tersebut dipandang relevan dalam menjelaskan kinerja petugas PPSU yang bekerja dalam lingkungan pelayanan publik yang menuntut koordinasi dan kolaborasi. Berdasarkan inkonsistensi temuan empiris dan masih terbatasnya kajian yang menguji kedua faktor tersebut pada petugas PPSU sebagai pekerja *frontline* pelayanan publik, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja PPSU di Kelurahan Joglo, Jakarta Barat. Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan faktor perilaku dan lingkungan kerja dengan kinerja PPSU serta masukan bagi pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Studi Literatur

1. Social Exchange Theory

Social Exchange Theory merupakan teori yang menjelaskan hubungan timbal balik antara individu dan organisasi. Cropanzano dan Mitchell (2005) menjelaskan bahwa teori ini didasarkan pada prinsip *reciprocity*, yaitu individu cenderung memberikan respons positif terhadap perlakuan atau dukungan yang diterimanya. Dalam konteks organisasi, dukungan, hubungan kerja yang baik, dan kondisi kerja yang mendukung dapat mendorong pegawai memberikan kontribusi positif melalui kinerja maupun perilaku kerja sukarela seperti *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam penelitian ini, *Social Exchange Theory* digunakan untuk menjelaskan bahwa OCB dapat muncul sebagai bentuk kontribusi positif pegawai dalam hubungan timbal balik dengan organisasi. Maryam et al. (2026) menjelaskan bahwa petugas PPSU dapat menunjukkan *discretionary behavior* dan *prosocial behavior* ketika pekerjaan dirasakan bermakna,

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

terstruktur, dan didukung *employee engagement*. Muliadi et al. (2025) juga menunjukkan bahwa OCB dapat memperkuat hubungan antara budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap *employee performance*. Dengan demikian, hubungan positif antara pegawai dan organisasi dapat mendorong kesediaan pegawai memberikan kontribusi lebih melalui perilaku kerja yang mendukung organisasi.

Selain OCB, lingkungan kerja non fisik dapat dipandang sebagai bentuk dukungan dan sumber daya sosial yang diterima pegawai. Hubungan kerja yang harmonis, komunikasi yang efektif, dukungan atasan, kejelasan prosedur, dan sistem penghargaan yang adil dapat membentuk *reciprocal obligation*, yaitu dorongan pegawai untuk memberikan balasan melalui perilaku kerja yang positif. Dalam konteks PPSU, mekanisme tersebut dapat tercermin dalam pelaksanaan tugas, koordinasi, dan respons terhadap kebutuhan pekerjaan. Sejalan dengan mekanisme tersebut, Presilawati et al. (2022), Marlius dan Sholihat (2022), serta Risahondua et al. (2024) menunjukkan adanya pengaruh positif lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja. Dengan demikian, *Social Exchange Theory* menjadi landasan untuk menjelaskan bahwa dukungan dan kondisi sosial-organisasional dapat mendorong timbal balik melalui perilaku kerja positif yang berkaitan dengan kinerja PPSU.

2. Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela pegawai di luar tugas formal yang memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi. Rosmika (2023) menjelaskan bahwa OCB dilakukan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan formal dan mencerminkan kesediaan pegawai membantu organisasi, menjaga hubungan kerja, serta memberikan kontribusi lebih bagi pencapaian tujuan organisasi. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, OCB dapat dipahami sebagai bentuk respons timbal balik pegawai terhadap perlakuan dan dukungan positif yang diterima dari organisasi (Cropanzano & Mitchell, 2005). Ketika pegawai merasa dihargai, didukung, dan memiliki hubungan kerja yang baik, kondisi tersebut dapat mendorong munculnya perilaku sukarela yang memberikan kontribusi bagi organisasi. Pada konteks pelayanan publik, OCB menjadi relevan karena pekerjaan membutuhkan kerja sama, kepedulian, dan kontribusi di luar tugas formal. Maryam et al. (2026) menjelaskan bahwa petugas PPSU sebagai *frontline public service workers* cenderung menunjukkan *discretionary behavior* dan *prosocial behavior* ketika pekerjaan dirasakan bermakna, terstruktur, dan didukung *employee engagement*. Hal ini relevan dengan karakteristik pekerjaan PPSU yang membutuhkan koordinasi dan kontribusi antarpersonel.

Secara empiris, Rosmika (2023), Rista et al. (2023), Hamid et al. (2023), dan Simanjuntak et al. (2020) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Namun, Frederica et al. (2025) menemukan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan OCB dan kinerja belum sepenuhnya konsisten pada berbagai konteks organisasi, sehingga masih relevan diuji pada pekerjaan pelayanan publik seperti PPSU. Rizki dan Hakim (2020) menjelaskan OCB melalui lima dimensi, yaitu *altruism, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship,* dan *courtesy*. *Altruism* merupakan kesediaan membantu rekan kerja, *conscientiousness* mencerminkan kedisiplinan dan tanggung jawab melebihi standar minimum, *civic virtue* menunjukkan kepedulian dan keterlibatan dalam organisasi, *sportsmanship* menggambarkan sikap positif dalam menghadapi kondisi organisasi, sedangkan *courtesy* mencerminkan upaya menjaga hubungan kerja dan mencegah konflik.

3. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan kondisi sosial dan psikologis dalam lingkungan kerja yang memengaruhi kenyamanan, motivasi, dan efektivitas pegawai. Menurut Handayani dan Fauzan (2022), aspek lingkungan kerja non fisik meliputi prosedur kerja, standar kerja, tanggung jawab supervisor, kejelasan tugas, sistem penghargaan, dan hubungan antarpegawai. Kondisi kerja yang mendukung penting bagi petugas PPSU karena pekerjaan operasional di lapangan membutuhkan koordinasi, komunikasi, pembagian tugas, dan arahan yang jelas. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, lingkungan kerja non fisik dapat dipandang sebagai bentuk dukungan organisasi kepada pegawai. Hubungan kerja yang

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

harmonis, komunikasi yang efektif, supervisi, arahan yang jelas, dan penghargaan atas kontribusi dapat membentuk *perceived organizational support*, yang selanjutnya mendorong *reciprocal obligation* atau kewajiban timbal balik. Kewajiban tersebut dapat diwujudkan melalui perilaku kerja dan kontribusi yang lebih positif, seperti pelaksanaan tugas, koordinasi, dan responsivitas yang lebih baik, sehingga pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Sejumlah penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai (Presilawati et al., 2022; Marlius & Sholihat, 2022; Risahondua et al., 2024). Singgih dan Sari (2021) juga menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja petugas PPSU. Namun, Vinadhinial et al. (2026) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas PPSU secara parsial. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan lingkungan kerja non fisik dan kinerja masih perlu diuji lebih lanjut, khususnya pada konteks PPSU sebagai *frontline public service workers*.

4. Kinerja PPSU

Kinerja menggambarkan tingkat pencapaian pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab organisasi. Dalam pelayanan publik, kinerja tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan, tetapi juga kemampuan memberikan pelayanan yang efektif, efisien, adil, dan responsif. Camila dan Marom (2025) mengukur kinerja PPSU melalui empat dimensi, yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, yang relevan dengan karakteristik PPSU sebagai petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, kinerja dapat dipahami sebagai bentuk kontribusi pegawai sebagai respons terhadap perlakuan dan dukungan positif dari organisasi. Hubungan timbal balik (*reciprocity*) tersebut dapat mendorong pegawai memberikan kontribusi yang lebih baik melalui pelaksanaan tugas dan perilaku kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi (Cropanzano & Mitchell, 2005). Dalam penelitian ini, kinerja PPSU tercermin melalui kemampuan melaksanakan tugas secara efisien dan efektif, memberikan pelayanan secara adil, serta merespons kebutuhan masyarakat.

Kinerja PPSU dalam penelitian ini diukur melalui efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas (Camila & Marom, 2025). Keempat dimensi tersebut mencerminkan kemampuan PPSU dalam mencapai hasil kerja, menggunakan sumber daya secara optimal, memberikan pelayanan secara adil, dan merespons kebutuhan masyarakat.

5. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja PPSU

Berdasarkan Social Exchange Theory, hubungan pertukaran positif antara pegawai dan organisasi dapat mendorong munculnya perilaku sukarela yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi (Russell Cropanzano, 2005). OCB memungkinkan pegawai memberikan kontribusi di luar kewajiban formal melalui bantuan kepada rekan kerja, kepatuhan terhadap aturan, partisipasi dalam aktivitas organisasi, dan pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis. Dalam konteks PPSU, perilaku tersebut dapat mendukung koordinasi dan kerja sama dalam pelaksanaan tugas sehingga berpotensi meningkatkan kinerja pelayanan.

Secara empiris, hubungan antara OCB dan kinerja telah ditemukan dalam berbagai konteks organisasi. (Siti Maesaroh, 2021) menunjukkan adanya pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai, sementara Rosmika (2023), Nurdjanah Hamid (2023), Maria Ilvani Nona Rista (2023), Suswati (2022), dan Delima Asyanti Simanjuntak (2020) juga menemukan hubungan positif antara OCB dan kinerja. Namun, Frederica Frederica (2025) menemukan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan OCB dan kinerja belum sepenuhnya konsisten pada berbagai konteks organisasi. Berdasarkan landasan teoritis dan temuan empiris tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

H1: Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif terhadap kinerja PPSU.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

6. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja PPSU

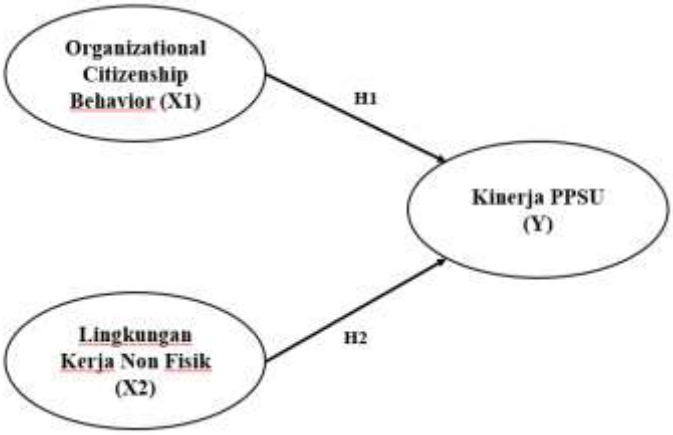
Lingkungan kerja non fisik yang mendukung dapat memberikan kondisi sosial dan psikologis yang memungkinkan pegawai menjalankan pekerjaan secara lebih terarah dan efektif. Dalam perspektif Social Exchange Theory, komunikasi yang efektif, kejelasan prosedur, supervisi, sistem penghargaan, dan hubungan interpersonal yang positif dapat dipandang sebagai bentuk dukungan organisasi yang mendorong pegawai memberikan respons positif melalui pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik (Russell Cropanzano, 2005). Pada petugas PPSU, kondisi tersebut menjadi semakin penting karena pekerjaan lapangan membutuhkan koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang berkelanjutan.

Sejumlah penelitian mendukung hubungan tersebut. Febyolla Presilawati (2022), Doni Marlius (2022), Nur Samsiah Risahondua (2024), dan Singgih (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun, Pasha Vinadhinial (2026) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja PPSU ketika diuji secara individual. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan lingkungan kerja non fisik dan kinerja masih perlu diuji pada konteks PPSU. Berdasarkan landasan teoritis dan temuan empiris tersebut, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja PPSU.

7. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teoritis dan temuan empiris yang telah diuraikan, penelitian ini memposisikan Organizational Citizenship Behavior dan lingkungan kerja non fisik sebagai variabel yang diduga memengaruhi kinerja PPSU. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini disajikan dalam kerangka konseptual berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menganalisis hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan lingkungan kerja non fisik dengan kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Joglo, Jakarta Barat. Data dikumpulkan secara *cross-sectional* melalui kuesioner untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas PPSU di Kelurahan Joglo yang berjumlah 83 orang. Mengingat seluruh anggota populasi dapat dijangkau, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 83 petugas PPSU.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu yang relevan dengan masing-masing variabel. Pengukuran seluruh variabel menggunakan skala Likert lima poin, dengan skor 1 menunjukkan *sangat tidak setuju* dan skor 5 menunjukkan *sangat setuju*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Pengukuran

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2019)

Operasionalisasi variabel dilakukan dengan mengadaptasi indikator dari penelitian terdahulu. Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *courtesy*, yang diadaptasi dari Selvi Diliyanti Rizki (2020). Variabel lingkungan kerja non fisik diukur berdasarkan enam indikator, yaitu prosedur kerja, standar kerja, tanggung jawab supervisor atau koordinator lapangan, kejelasan tugas, sistem penghargaan, dan hubungan antarpegawai, yang diadaptasi dari Rima Handayani (2022). Sementara itu, kinerja PPSU diukur berdasarkan empat indikator, yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, yang diadaptasi dari Alana Fanindia Camila (2025). Rincian operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Konstruk	Dimensi	Item	Sumber	Skala
Organizational Citizenship Behavior (X1)	*Altruism*	OCB1–OCB2	Rizki & Hakim (2020)	Likert 1–5
	Conscientiousness	OCB3–OCB4		
	Civic virtue	OCB5–OCB6		
	Sportsmanship	OCB7–OCB8		
	Courtesy	OCB9–OCB10		
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	Prosedur kerja	LKNF1–LKNF2	Fauzan (2022)	Likert 1–5
	Standar kerja	LKNF3–LKNF4		
	Tanggung jawab supervisor/koordinator lapangan	LKNF5–LKNF6		
	Kejelasan tugas	LKNF7–LKNF8		
	Sistem penghargaan	LKNF9–LKNF1		
	Hubungan antarpegawai	LKNF11–LKNF		
Kinerja PPSU (Y)	Efisiensi	K1–K2	Marom (2025)	Likert 1–5
	Efektivitas	K3–K4		
	Keadilan	K5–K6		
	Responsivitas	K7–K8		

Sumber: Diadaptasi dari Selvi Diliyanti Rizki (2020), Rima Handayani (2022), serta Alana Fanindia Camila (2025)

Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Mengacu pada Hair (2022), analisis PLS-SEM dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Evaluasi outer model mencakup outer loading, validitas konvergen, validitas diskriminan, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability untuk menilai kualitas instrumen. Sementara itu, inner model dievaluasi melalui VIF, R-Square (R^2), dan effect size (f^2). Pengujian hubungan struktural dan hipotesis dilakukan menggunakan prosedur

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

bootstrapping berdasarkan nilai t-statistic dan p-value. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 (Hair, 2022).

Hasil

1. Distribusi Kuesioner

Kuesioner penelitian disebarkan kepada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Joglo, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat, menggunakan Google Form. Sebanyak 83 kuesioner dikembalikan dan seluruhnya terisi lengkap, sehingga diperoleh tingkat respons sebesar 100%. Seluruh respons memenuhi persyaratan penelitian dan digunakan dalam analisis data.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	71	85,5
	Perempuan	12	14,5
Usia	< 25 tahun	1	1,2
	25–35 tahun	20	24,1
	36–45 tahun	41	49,4
	> 45 tahun	21	25,3
Pendidikan	SMP	15	18,1
	SMA	58	69,9
	Diploma/Sarjana	10	12,0
Masa Kerja	< 1 tahun	3	3,6
	1–3 tahun	6	7,2
	4–6 tahun	22	26,5
	> 6 tahun	52	62,7

Sumber: Diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 27 (2026)

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 85,5%. Berdasarkan usia, kelompok terbesar berada pada rentang 36–45 tahun sebesar 49,4%. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebesar 69,9%. Sementara itu, berdasarkan masa kerja, mayoritas responden telah bekerja lebih dari enam tahun sebesar 62,7%.

3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap OCB, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja PPSU. Hasilnya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Minimum	Maximum	Standard Deviation
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	3,982	2,000	5,000	0,864
Lingkungan Kerja Non Fisik (LKNF)	3,948	1,000	5,000	0,877
Kinerja PPSU	3,988	1,000	5,000	0,873

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memiliki mean relatif tinggi, yaitu OCB sebesar 3,98, lingkungan kerja non fisik 3,95, dan kinerja PPSU 3,99. Pada tingkat indikator, nilai tertinggi OCB adalah

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

OCB7 (4,048), LKNF7 (4,060), serta K1 dan K2 (4,036), sedangkan nilai terendah masing-masing OCB3 (3,940), LKNF10 (3,855), dan K4 (3,916).

4. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai kemampuan indikator dalam merepresentasikan konstruk penelitian. Berdasarkan Joseph F. Hair (2022)**,** evaluasi dilakukan melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan *outer loading*. Mengacu pada Hair (2022), indikator dengan nilai minimal 0,70 dinyatakan memenuhi kriteria.

Tabel 5. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Indikator	*Outer Loading*	Keterangan
OCB (X1)	OCB1	0,845	Valid
	OCB2	0,861	Valid
	OCB3	0,878	Valid
	OCB4	0,901	Valid
	OCB5	0,833	Valid
	OCB6	0,886	Valid
	OCB7	0,816	Valid
	OCB8	0,853	Valid
	OCB9	0,832	Valid
	OCB10	0,815	Valid
LKNF (X2)	LKNF1	0,848	Valid
	LKNF2	0,881	Valid
	LKNF3	0,831	Valid
	LKNF4	0,893	Valid
	LKNF5	0,866	Valid
	LKNF6	0,811	Valid
	LKNF7	0,850	Valid
	LKNF8	0,831	Valid
	LKNF9	0,832	Valid
	LKNF10	0,899	Valid
	LKNF11	0,863	Valid
	LKNF12	0,817	Valid
Kinerja PPSU (Y)	K1	0,877	Valid
	K2	0,888	Valid
	K3	0,834	Valid
	K4	0,851	Valid
	K5	0,868	Valid
	K6	0,879	Valid
	K7	0,861	Valid
	K8	0,838	Valid

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh indikator pada variabel OCB, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja PPSU memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Nilai outer loading OCB berada pada rentang 0,815–0,901, lingkungan kerja non fisik sebesar 0,811–0,899, dan kinerja PPSU sebesar 0,834–0,888. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam pengujian model pengukuran.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk mengevaluasi apakah setiap konstruk secara empiris dapat dibedakan dari konstruk lainnya. Dalam penelitian ini, validitas diskriminan dievaluasi menggunakan Fornell–Larcker Criterion dan Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT).

- **Fornell–Larcker Criterion**

Tabel 6. Hasil Validitas Diskriminan – Fornell–Larcker Criterion

Konstruk	Organizational Citizenship Behavior (X1)	Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	Kinerja PPSU (Y)
Organizational Citizenship Behavior (X1)	**0,853**		
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	0,413	**0,852**	
Kinerja PPSU (Y)	0,571	0,629	**0,862**

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Berdasarkan Tabel 6, nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk ditunjukkan oleh nilai diagonal, yaitu 0,853 untuk organizational citizenship behavior, 0,852 untuk lingkungan kerja non fisik, dan 0,862 untuk kinerja PPSU. Nilai diagonal tersebut lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi antar konstruk, sehingga seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan Fornell-Larcker.

- **Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT)**

Selain Fornell–Larcker, validitas diskriminan juga dievaluasi menggunakan HTMT. Dalam draft penelitian, nilai HTMT di bawah 0,90 digunakan sebagai kriteria validitas diskriminan berdasarkan Joseph F. Hair (2022).

Tabel 7. Hasil Validitas Diskriminan – HTMT

Konstruk	Organizational Citizenship Behavior (X1)	Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)
Organizational Citizenship Behavior (X1)	**-**	**-**
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	**0,423**	**-**
Kinerja PPSU (Y)	**0,592**	**0,651**

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Nilai HTMT antar konstruk berada pada rentang 0,423–0,651. Seluruh nilai tersebut berada di bawah batas 0,90, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan metode HTMT.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

c. Reliabilitas Konstruk dan Validitas Konvergen

Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan Cronbach's Alpha, Composite Reliability (ρA), dan Composite Reliability (ρC), sedangkan nilai AVE digunakan sebagai informasi pendukung validitas konvergen.

Tabel 8. Hasil Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Cronbach 's Alpha	(rho_A)	(rho_C)	AVE
Organizational Citizenship Behavior (X1)	0,958	0,961	0,964	0,727
Lingkungan Kerja Non Fisik (X2)	0,966	0,968	0,970	0,727
Kinerja PPSU (Y)	0,951	0,952	0,959	0,743

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan *composite reliability* di atas 0,70 serta AVE di atas 0,50. Cronbach's Alpha berada pada rentang 0,951–0,966, *composite reliability* (rho_A) 0,952–0,968, *composite reliability* (rho_C) 0,959–0,970, dan AVE 0,727–0,743. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen, sehingga indikator dinilai konsisten dalam merepresentasikan konstruk penelitian.

5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen dan hubungan antarvariabel. Pengujian meliputi R-Square (R^2), effect size (f^2), collinearity assessment (VIF), dan model fit.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Nilai R-Square

Konstruk Endogen	R-square	R-square Adjusted
Kinerja PPSU (Y)	0,513	0,501

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Nilai R-square pada kinerja PPSU sebesar 0,513, sedangkan nilai R-square *adjusted* sebesar 0,501. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* dan lingkungan kerja non fisik mampu menjelaskan sebesar 51,3% variasi kinerja PPSU, sedangkan 48,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

b. Effect Size (f^2)

Tabel 10. *Effect Size* (f^2)

Hubungan	f^2
OCB → Kinerja PPSU	0,240
Lingkungan Kerja Non Fisik → Kinerja PPSU	0,383

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Nilai *f-square* OCB terhadap kinerja PPSU sebesar 0,240, sedangkan lingkungan kerja non fisik sebesar 0,383. Berdasarkan Hair et al. (2022), nilai 0,02, 0,15, dan 0,35 menunjukkan efek kecil, sedang, dan besar. Dengan demikian, OCB memiliki efek sedang, sedangkan lingkungan kerja non fisik memiliki efek besar terhadap kinerja PPSU.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

c. Collinearity Assessment (VIF)

Tabel 11. Hasil *Collinearity Assessment*

Hubungan	VIF
OCB → Kinerja PPSU	1,206
Lingkungan Kerja Non Fisik → Kinerja PPSU	1,206

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Nilai VIF organizational citizenship behavior dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja PPSU masing-masing sebesar 1,206. Nilai tersebut berada di bawah batas 5,00, sehingga tidak terdapat indikasi masalah kolinearitas antarvariabel prediktor dalam model penelitian. Dengan demikian, OCB dan lingkungan kerja non fisik dapat digunakan secara bersamaan dalam pengujian model struktural.

d. Model Fit

Tabel 12. Evaluasi *Model Fit*

Indeks	Nilai
SRMR	0,058
NFI	0,837

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Nilai SRMR pada *saturated model* dan *estimated model* sebesar 0,058, sehingga memenuhi batas 0,08. Sementara itu, NFI sebesar 0,837 belum mencapai acuan 0,90. Dengan demikian, SRMR memenuhi kriteria, sedangkan NFI belum optimal dan perlu diinterpretasikan bersama indikator evaluasi model lainnya.

6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS 4. Berdasarkan Joseph F. Hair (2022), hipotesis didukung apabila *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 13. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	β	*t-statistic*	*p-value*	Keputusan
H1	OCB → Kinerja PPSU	0,375	4,919	<0,001	Diterima
H2	Lingkungan Kerja Non Fisik → Kinerja PPSU	0,474	6,350	<0,001	Diterima

Sumber: Diolah menggunakan SmartPLS 4 (2026)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,375, nilai t-statistics sebesar 4,919, dan p-value <0,001, sehingga H1 diterima. Selanjutnya, lingkungan kerja non fisik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,474, t-statistics sebesar 6,350, dan p-value <0,001, sehingga H2 diterima. Dibandingkan dengan organizational citizenship behavior, lingkungan kerja non fisik menunjukkan koefisien jalur yang lebih besar, sehingga memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kinerja PPSU dalam model penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja PPSU

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU, dengan koefisien jalur sebesar 0,375, *t-statistic* sebesar 4,919, dan *p-value* <0,001, sehingga H1 didukung. Nilai *f-square* sebesar 0,240 menunjukkan efek sedang. Pengaruh tersebut dapat dipahami karena pekerjaan PPSU bersifat operasional dan membutuhkan

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Volume : 06 | Nomor 03 | November 2026 | E-ISSN : 2797-7161 | DOI: doi.org/jebma.v6n3.9654

koordinasi antarpersonel dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Perilaku seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja, dan menunjukkan kepedulian terhadap kepentingan organisasi dapat mengurangi hambatan dalam proses kerja dan membantu penyelesaian tugas yang saling berkaitan. Dengan demikian, kontribusi OCB terhadap kinerja tidak hanya berasal dari tambahan usaha individu, tetapi juga dari kemampuannya mendukung kelancaran kerja bersama.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (Cropanzano & Mitchell, 2005), yang memandang hubungan individu dan organisasi sebagai proses pertukaran yang didasarkan pada timbal balik. Ketika pegawai memperoleh hubungan dan perlakuan kerja yang positif, mereka dapat merespons melalui kontribusi yang memberikan manfaat bagi organisasi. Dalam konteks PPSU, respons tersebut dapat diwujudkan melalui kesediaan membantu rekan kerja, menjaga hubungan yang baik, dan memberikan kontribusi di luar tuntutan formal, yang selanjutnya mendukung pelaksanaan pekerjaan dan pencapaian kinerja. Hasil ini sejalan dengan Maesaroh et al. (2021) serta penelitian Rosmika, Munizu, Rista, Chandra, dan Suswati yang menemukan hubungan positif antara OCB dan kinerja. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Muharram (2025) yang tidak menemukan pengaruh signifikan OCB terhadap kinerja. Perbedaan tersebut dapat dipahami sebagai indikasi bahwa kontribusi OCB terhadap kinerja tidak selalu memiliki kekuatan yang sama pada setiap konteks pekerjaan. Pada PPSU, karakteristik pekerjaan yang menuntut koordinasi dan interaksi dalam pelaksanaan tugas membuat perilaku ekstra-peran lebih mudah memberikan manfaat langsung terhadap kelancaran pekerjaan. Dengan demikian, OCB menjadi relevan bukan semata-mata karena pegawai melakukan pekerjaan di luar tugas formal, tetapi karena perilaku tersebut mendukung proses kerja yang bersifat kolektif.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja PPSU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU di Kelurahan Joglo, dengan koefisien jalur sebesar 0,474, t-statistic sebesar 6,350, dan p-value < 0,001, sehingga H2 didukung. Nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan koefisien OCB sebesar 0,375, yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki keterkaitan relatif lebih kuat dengan kinerja PPSU dalam model penelitian. Temuan ini dapat dipahami dari karakteristik pekerjaan PPSU yang membutuhkan koordinasi, kejelasan tugas, prosedur kerja, serta dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Social Exchange Theory (Cropanzano & Mitchell, 2005). Lingkungan kerja non fisik merupakan bagian dari kondisi sosial dan organisasional yang dialami pegawai. Hubungan kerja yang baik, kejelasan tugas, standar kerja, sistem penghargaan, dan dukungan atasan dapat menciptakan pengalaman kerja positif serta hubungan timbal balik antara pegawai dan organisasi. Dalam kondisi tersebut, pegawai dapat merespons melalui pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik sebagai bentuk timbal balik terhadap dukungan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fahmi, Sholihat, Laurens A. Bahasoan, serta Singgih dan Sari yang menemukan hubungan positif antara lingkungan kerja non fisik dan kinerja, tetapi berbeda dengan Windasari yang tidak menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa peran lingkungan kerja non fisik dapat bergantung pada konteks organisasi dan karakteristik pekerjaan. Pada petugas PPSU, pekerjaan yang membutuhkan koordinasi, pembagian tugas, dan interaksi antarpetugas membuat kejelasan prosedur dan standar kerja membantu pelaksanaan tugas, sementara hubungan kerja yang baik mendukung koordinasi. Dengan demikian, lingkungan kerja non fisik yang kondusif berkaitan dengan kondisi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan dan kinerja PPSU.

3. Perbandingan Pengaruh OCB dan Lingkungan Kerja Non Fisik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PPSU di Kelurahan Joglo, dengan koefisien jalur sebesar 0,474, *t-statistic* sebesar 6,350, dan *p-value* <0,001, sehingga H2 didukung. Nilai *f-square* sebesar 0,383 menunjukkan efek besar. Koefisien tersebut juga lebih tinggi dibandingkan OCB sebesar 0,375, yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki keterkaitan relatif lebih kuat dengan kinerja PPSU dalam model penelitian. Kondisi ini dapat dipahami dari karakteristik pekerjaan PPSU yang bersifat operasional dan

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

membutuhkan koordinasi. Kejelasan prosedur dan pembagian tugas membantu petugas memahami pekerjaan, sementara arahan supervisor dan hubungan kerja yang baik dapat memperlancar koordinasi di lapangan. Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory* (Cropanzano & Mitchell, 2005). Lingkungan kerja non fisik merupakan bagian dari kondisi sosial dan organisasional yang diterima pegawai. Ketika pegawai memperoleh dukungan melalui hubungan kerja, supervisi, kejelasan arahan, dan sistem kerja yang mendukung, kondisi tersebut dapat mendorong kontribusi positif sebagai bentuk timbal balik. Dalam konteks PPSU, kontribusi tersebut tercermin melalui pelaksanaan tugas yang lebih terarah, koordinasi yang lebih baik, dan respons yang efektif terhadap pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fahmi, Sholihat, Laurens A. Bahasoan, serta Singgih dan Sari yang menemukan hubungan positif antara lingkungan kerja non fisik dan kinerja, tetapi berbeda dengan Windasari yang tidak menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa peran lingkungan kerja non fisik dapat bergantung pada konteks pekerjaan dan karakteristik organisasi. Pada pekerjaan PPSU yang menuntut koordinasi, pembagian tugas, dan interaksi dalam pelayanan masyarakat, kejelasan tugas, prosedur, supervisi, dan hubungan antarpegawai berpotensi lebih berkaitan dengan proses penyelesaian pekerjaan. Dengan demikian, pengaruh lingkungan kerja non fisik yang relatif lebih kuat dibandingkan OCB dalam penelitian ini tidak berarti bahwa kondisi sosial kerja lebih penting secara universal, tetapi mencerminkan karakteristik pekerjaan PPSU yang membutuhkan dukungan koordinasi dan struktur kerja. OCB tetap dapat mendukung kinerja, tetapi kontribusinya dapat lebih optimal ketika petugas bekerja dalam lingkungan dengan prosedur, arahan, pembagian tugas, dan hubungan kerja yang mendukung.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Joglo, Jakarta Barat, dengan lingkungan kerja non fisik menunjukkan pengaruh yang relatif lebih kuat dibandingkan OCB. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja PPSU berkaitan tidak hanya dengan pelaksanaan tugas formal, tetapi juga dengan perilaku kerja yang mendukung organisasi serta kondisi sosial dan organisasional dalam pelaksanaan pekerjaan. Dari sisi praktis, hasil penelitian mengindikasikan pentingnya perhatian pengelola PPSU terhadap perilaku kerja kolaboratif serta lingkungan kerja non fisik, khususnya kejelasan tugas, koordinasi, dan hubungan kerja. Penelitian ini juga melengkapi bukti empiris mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja dalam konteks PPSU sebagai pelaksana pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena melibatkan 83 petugas PPSU dari satu kelurahan dan menggunakan desain cross-sectional serta pengukuran self-report, sehingga generalisasi hasil dan interpretasi hubungan antarvariabel perlu dilakukan secara hati-hati. Model penelitian juga hanya mencakup OCB dan lingkungan kerja non fisik sebagai prediktor, sehingga faktor lain yang berpotensi menjelaskan kinerja belum tercakup. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas wilayah dan karakteristik responden, menggunakan desain longitudinal atau sumber data yang lebih beragam, serta mempertimbangkan faktor lain yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kinerja PPSU.

Referensi

Abdul Rahmat, R. Jokosugiharjo, Alyssa Edwina Imad Khalid Bakhour. (2025). The Effect of Work Discipline, Work Motivation, and Compensation on Employee Productivity: A Case Study at Z Hospital. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 12*(2), 69-78. doi:https://doi.org/10.26905/jbm.v12i2.16338

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Alana Fanindia Camila, Aufarul Marom. (2025). Analisis Kinerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (Pasukan Oranye) di Kecamatan Duren Sawit, Jakarta Timur. *Journal of Management and Public Policy, 14*(2), 87-101. doi:https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.49787

Angga Bagus Prasetyo, Musthafa Kamil. (2026). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Petugas PPSU di Kelurahan Sunter Jaya. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, 2*(4). doi:https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i4.539

Delima Asyanti Simanjuntak, Robert Tua Siregar, Sisca, Erbin Chandra. (2020). Pengaruh OCB (Organizational Citizenship Behavior) dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen, 6*(1), 72-86. doi:https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.133

Doni Marlius, Iis Sholihat. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 15*(2), 703-713. doi:https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i2.233

Febyolla Presilawati, Ali Amin, Andi Fahmi. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Beutong Kabupaten Nagan Raya Aceh. *Journal Ekombis Review, 10*(Spesial Issue DNU 14 TH), 439– 454. doi:https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1

Frederica Frederica, Hedi Cupiadi, Husni Muharram. (2025). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Herlinah Cipta Pratama Dodol Picnic Garut. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 7*(1), 355–364. doi:https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1

Joseph F. Hair, G Thomas M. Hult, Christian M.Ringle, Marko Sarstedt. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.

Maria Ilvani Nona Rista, Imanuel Wellem, Walter Obon. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Up3 Flores Bagian Timur Maumere Kabupaten SIKK. *Nian Tana Sikka : Jurnal ilmiah Mahasiswa, 1*(6), 185-196. doi:https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i6.195

Muhammad Sabila Akbar, Iman Syatoto. (2026). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) Pada Kelurahan Kedoya Selatan Di Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi, 3*(2), 461-474. doi:https://doi.org/10.61722/jemba.v3i2.2221

Nur Samsiah Risahondua, Samson Laurens, A. Bahasoan. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 4*(2), 7054–7065. doi:https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.10043

Nurdjanah Hamid, Muhaimin Muhaimin, Arif Purwantoro, Muhammad Dheo Adrian Muhari, Tri Martial, Musran Munizu. (2023). Do Workload and OCB Affect Employee Performance Moderated by Satisfication? *Journal of Law and Sustainable, 11*(4), e582. doi:https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i4.582

Pasha Vinadhinial, Herayati, Vicky Windasari. (2026). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PPSU Kelurahan Kembangan Utara. *Journal Social Society, 6*(1). doi:https://doi.org/10.54065/jss.6.1.2026.973

Rima Handayani, Rifqi Fauzan. (2022). The Effect of Training and Non-Physical Work Environment on the Performance of Pizza Hut Delivery Employees, Karawang, West Java. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA), 2*(4), 1721-1738. doi:10.55927/mudima.v2i4.291

Rosmika, T. Enika. (2023). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol (Jurnal Institusi Polgan), 6*(2). doi:10.33395/juripol.v4i1.10963

Russell Cropanzano, Marie S. Mitchell. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management, 31*(6), 874-900. doi:10. 11771014920630527960 2

Selvi Diliyanti Rizki, Al Asy Ari Adnan Hakim. (2020). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai. *Jurnal Manajemen, 10*(2), 147-158. doi:https://doi.org/10.26460/jm.v10i2.2158

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Singgih, Rahadi Pratomo, Sari, Mira Permata. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum (PPSU) Pada Kelurahan Jelambar Baru Jakarta Barat. *Secretary Administration Journal*, *1*(2), 71-86.

Siti Maesaroh, Dien Noviany Rahmatika, Joko Mariyono (2021). Pengaruh Quality of Work Life dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, *1*(2). doi:https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.2644

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Sutopo (Ed.) Retrieved from https://online.fliphtml5.com/cyqfr/ieoy/#p=1

Suswati, Endang. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB): Based on Employee Competence and its Effect on Employee Performance. *Journal of Applied Management (JAM)*, *20*(2), 388-397. doi:https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.02.15

Suyani Maryam, Alfatih Manggabarani, Tri Siswantini, Rosali Sembiring Colia. (2026). Fostering Organizational Citizenship Behavior: Job Characteristics and Employee Engagement Among PPSU Workers. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *5*(1), 252-261. doi:https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/esaprom/article/view/8254

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License