BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era pemerintahan kontemporer yang semakin berubah, kebutuhan akan akuntabilitas serta kualitas layanan publik tidak lagi hanya berfokus pada kinerja tugas formal, tetapi juga pada tindakan sukarela karyawan yang melebihi batasan tanggung jawab mereka. Perilaku ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sebuah bentuk kontribusi ekstra yang mencakup inisiatif membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja yang positif, dan kesediaan untuk menerima tugas tambahan. OCB menjadi penentu kesuksesan organisasi sektor publik karena dapat meningkatkan efisiensi, kohesivitas tim, dan kemampuan adaptasi dalam menghadapi perubahan, yang pada akhirnya membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat (Rhoades & Eisenberger, 2002). Tanpa OCB, sebuah organisasi akan menjadi kaku dan hanya bergerak berdasarkan perintah, sehingga kurang mampu merespons tantangan yang kompleks.

Salah satu organisasi sektor publik yang sangat membutuhkan OCB dalam menjalankan fungsinya adalah Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Dinas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kuningan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas pokok untuk membantu Bupati dalam menegakkan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah Kabupaten Kuningan, pegawai Satpol PP dituntut untuk memiliki dedikasi, disiplin, dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugasnya (Simarmata *et al.*, 2024).

Satpol PP Kabupaten Kuningan memiliki tantangan tersendiri dalam menjalankan fungsinya, mulai dari penegakan peraturan daerah, penanganan masalah sosial kemasyarakatan, hingga pengamanan kegiatan-kegiatan penting di daerah. Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut secara optimal, diperlukan pegawai yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki motivasi

kerja yang tinggi dan perilaku citizenship yang baik. Hal ini penting karena seringkali pegawai Satpol PP harus bekerja di luar jam kerja normal, berhadapan dengan situasi yang menantang, dan menuntut kerjasama tim yang solid (Muthi'ah et al., 2022). Dalam konteks ini, implementasi OCB di lingkungan Satpol PP Kabupaten Kuningan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat solidaritas dan kerjasama antar personel, serta mendukung terwujudnya ketertiban dan ketentraman masyarakat di wilayah Kabupaten Kuningan.

Pentingnya OCB dalam organisasi publik seperti Satpol PP tidak dapat diabaikan. Organ (2018) menjelaskan bahwa OCB berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas, efisiensi penggunaan sumber daya, penurunan tingkat turnover dan absensi, serta peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja karyawan. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang memiliki OCB tinggi tidak hanya menjalankan tugas minimal yang diwajibkan, tetapi juga menunjukkan inisiatif dan kesediaan untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi dan masyarakat yang dilayani. OCB juga dapat meningkatkan efisiensi organisasi, mengurangi konflik internal, dan menciptakan iklim kerja yang positif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Miarni & Ibrahim, 2025).

Akan tetapi, dalam praktiknya, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari tingkat disiplin kerja pegawai yang belum mencapai standar yang diharapkan, sebagaimana ditunjukkan oleh data absensi keterlambatan pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan berikut.

Tabel 1.1
Data Absensi Pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan

Tahun	Rata-rata Hari Kerja	Rata-rata Jumlah Pegawai	Rata-rata Persentase Terlambat (%)
2022	20,42	139	3,44
2023	20,17	135	4,79
2024	20,25	159	4,56
2025	20,58	163	5,11

Sumber: *Data diolah Peneliti (2025)*

Berdasarkan data absensi pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan periode 2022–2025, persentase keterlambatan pegawai menunjukkan kecenderungan meningkat dari tahun ke tahun, yaitu dari 3,44% pada tahun 2022 menjadi 5,11% pada tahun 2025, meskipun rata-rata hari kerja relatif stabil. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam perilaku kerja pegawai, khususnya terkait kedisiplinan, yang dapat mencerminkan belum optimalnya perilaku kerja positif dalam organisasi. Fenomena tersebut menjadi perhatian penting mengingat kedisiplinan merupakan salah satu indikator awal dari perilaku kerja yang mendukung efektivitas organisasi.

Namun demikian, secara teoritis pegawai dengan tingkat *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Work Life Balance* (WLB) yang baik seharusnya menunjukkan perilaku kerja positif, termasuk kedisiplinan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi. Kenyataannya, data absensi pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan menunjukkan adanya peningkatan persentase keterlambatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan (fenomena gap) antara harapan teoritis dan realitas empiris di lapangan, yang menunjukkan bahwa perilaku sukarela pegawai belum berkembang secara optimal meskipun organisasi memiliki peran penting dalam mendukung pegawai.

Permasalahan rendahnya kedisiplinan dan potensi lemahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diduga berkaitan dengan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Work Life Balance* (WLB). *Perceived Organizational Support*

(POS), atau keyakinan pegawai bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, merupakan pendorong utama timbal balik positif berdasarkan *Social Exchange Theory* (Eisenberger *et al.* 1986) Apabila pegawai Satpol PP merasa bahwa institusinya memberikan dukungan yang memadai, baik secara material maupun non-material, mereka akan cenderung membalasnya dengan perilaku yang menguntungkan organisasi.

Alasan peneliti memilih *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel independen pertama (X_1) didasarkan pada tiga pertimbangan. Pertama, POS merupakan prediktor utama OCB yang paling konsisten ditemukan dalam literatur perilaku organisasi berdasarkan *Social Exchange Theory* (Eisenberger et al., 1986) Kedua, konteks pekerjaan Satpol PP yang penuh tekanan dan tuntutan tinggi menjadikan persepsi dukungan organisasi sebagai faktor yang sangat krusial pegawai yang merasa didukung akan lebih termotivasi untuk menampilkan perilaku ekstra peran. Ketiga, hasil pra-survey menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan merasa organisasi belum cukup menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, sehingga POS menjadi variabel yang relevan dan mendesak untuk diteliti dalam konteks ini.

Di sisi lain, *Work Life Balance* (WLB) yang buruk, akibat jadwal dinas lapangan yang tidak menentu dan tuntutan kerja yang tinggi, dapat menguras sumber daya emosional dan fisik pegawai. Berdasarkan *Conservation of Resources Theory* (Hobfoll, 1989), individu akan berusaha mempertahankan dan melindungi sumber daya berharganya. Ketika keseimbangan antara kerja dan hidup personal terganggu, sumber daya tersebut habis, sehingga energi untuk melakukan perilaku ekstra seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi sangat terbatas (Rusadi *et al.* 2025).

Alasan peneliti memilih *Work Life Balance* (WLB) sebagai variabel independen kedua (X_2) juga didasarkan pada tiga pertimbangan utama. Pertama, karakteristik pekerjaan Satpol PP yang melibatkan jadwal dinas lapangan tidak menentu, penugasan di luar jam kerja normal, dan risiko konflik langsung dengan masyarakat menjadikan keseimbangan kehidupan kerja sebagai isu yang sangat relevan. Kedua, berdasarkan *Conservation of Resources Theory* (Hobfoll, 1989),

ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi secara langsung menguras sumber daya emosional pegawai yang dibutuhkan untuk menampilkan OCB. Ketiga, penelitian terdahulu menunjukkan inkonsistensi hasil pada hubungan WLB dan OCB (Firdaus et al., 2024; N. Hikmah & Lukito, 2021), sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk memahami mekanisme hubungan keduanya, khususnya melalui peran mediasi komitmen organisasi

Selain POS dan WLB, terdapat faktor lain yang diduga berperan penting dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai, yaitu Komitmen Organisasi. Komitmen organisasi mencerminkan tingkat keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan seorang pegawai terhadap organisasinya (Allen & Meyer, 1990). Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan merasa memiliki kewajiban moral untuk berkontribusi lebih bagi organisasi, tidak hanya sebatas tugas formal yang diwajibkan, tetapi juga melalui perilaku sukarela yang menguntungkan organisasi secara keseluruhan.

Dalam konteks Satpol PP Kabupaten Kuningan, komitmen organisasi memegang peranan yang sangat krusial. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap institusinya akan lebih bersedia menjalankan tugas-tugas yang menantang, bekerja melampaui jam kerja normal, serta menunjukkan solidaritas dan kepedulian terhadap rekan kerja yang keseluruhannya merupakan manifestasi nyata dari OCB. Sebaliknya, rendahnya komitmen organisasi dapat menyebabkan pegawai hanya bekerja sesuai perintah minimal, enggan berinisiatif, dan kurang peduli terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Rusadi et al., 2025)

Yang menjadikan komitmen organisasi istimewa dalam penelitian ini adalah perannya sebagai mediator antara POS, WLB, dan OCB. Berdasarkan *Social Exchange Theory* (Blau, 1964), dukungan organisasi yang dirasakan pegawai (POS) akan terlebih dahulu membentuk keterikatan emosional berupa komitmen organisasi, yang kemudian mendorong pegawai untuk menampilkan perilaku sukarela (OCB) sebagai bentuk timbal balik. Demikian pula, pegawai yang merasakan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi (WLB) akan memiliki sumber daya emosional yang cukup untuk membangun komitmen yang kuat, yang selanjutnya tercermin dalam perilaku citizenship yang optimal (Hobfoll,

1989). Dengan demikian, komitmen organisasi diduga menjadi jembatan penting yang menghubungkan POS dan WLB dengan OCB pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.

Terdapat beberapa alasan mendasar mengapa komitmen organisasi dipilih sebagai variabel mediasi dalam penelitian ini dibandingkan variabel mediasi lainnya seperti kepuasan kerja atau motivasi kerja. Pertama, komitmen organisasi secara teoritis merupakan mekanisme mediasi yang paling sesuai dengan *Social Exchange Theory* karena mencerminkan respons afektif jangka panjang pegawai terhadap dukungan yang diterima dari organisasi berbeda dengan kepuasan kerja yang bersifat lebih situasional dan jangka (Allen & Meyer, 1990). Kedua, dalam konteks organisasi pemerintah seperti Satpol PP, komitmen organisasi memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan variabel afektif lainnya karena pegawai negeri umumnya memiliki keterikatan institusional yang kuat terhadap lembaga tempat mereka bertugas (Robbins & Judge, 2017). Ketiga, penelitian terdahulu yang menguji mediasi komitmen organisasi antara POS dan OCB (Nastiar et al., 2025; Sholikhah & Wiradendi Wolor, 2022) maupun antara WLB dan OCB (Mahardita & Noermijati, 2023) dilakukan secara terpisah, sehingga belum ada penelitian yang menguji kedua jalur mediasi tersebut secara simultan. Hal inilah yang menjadi kebaruan (*novelty*) utama dari penelitian ini.

Untuk memperkuat fenomena yang terjadi di lapangan, peneliti melakukan survei awal (pra-survey) pada bulan April 2026 terhadap 21 pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan yang dipilih secara acak. Survei awal dilakukan menggunakan kuesioner singkat dengan skala Likert 1–5 yang berfokus pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai variabel utama yang menjadi perhatian dalam penelitian ini. Pemilihan variabel Y sebagai fokus pra-survey didasarkan pada pertimbangan bahwa OCB merupakan variabel dependen yang kondisinya paling perlu diverifikasi secara empiris di lapangan sebelum penelitian dilanjutkan. Hasil pra-survey disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Hasil PraSurvey Variabel (Y) *Oragnizational Citizenship Behavior* (OCB)

No.	Pertanyaan	Persentase Jawaban			
		YA		TIDAK	
		TOTAL	%	TOTAL	%
1.	Saya bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan meskipun bukan tanggung jawab saya	11	55	9	45
2.	Saya selalu mematuhi peraturan dan kebijakan organisasi tanpa perlu diawasi oleh atasan	17	85	3	15
3.	Saya aktif memberikan saran atau ide yang bermanfaat bagi kemajuan organisasi	17	85	3	15
4.	Saya tidak pernah mengeluh secara berlebihan terhadap kondisi pekerjaan yang ada	13	65	7	35
5.	Saya bersedia melakukan pekerjaan tambahan demi kepentingan organisasi meskipun di luar jam kerja	11	55	9	45

Sumber: *Data Diolah peneliti (2026)*

Berdasarkan hasil pra-survey terhadap 20 pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan sebagaimana disajikan pada tabel di atas, ditemukan indikasi belum optimalnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai. Bila dicermati secara mendalam, kondisi ini tidak hanya tampak pada dimensi yang menunjukkan angka negatif tinggi, tetapi juga pada dimensi yang secara kasat mata terlihat baik namun sesungguhnya menyimpan permasalahan yang tidak dapat diabaikan begitu saja.

Pada dimensi Altruism yang mencerminkan kesediaan pegawai untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan meskipun bukan tanggung jawab formalnya, ditemukan bahwa sebanyak 45% responden atau 9 dari 20 pegawai menyatakan tidak bersedia melakukan hal tersebut. Dalam konteks organisasi penegak peraturan daerah seperti Satpol PP yang sangat mengandalkan koordinasi dan kerja sama tim di lapangan, angka 45% pegawai yang tidak memiliki inisiatif saling membantu merupakan kondisi yang sangat mengkhawatirkan. Lemahnya solidaritas antaranggota tim di lapangan tidak hanya menurunkan efektivitas pelaksanaan tugas, tetapi juga berpotensi menciptakan iklim kerja yang individualistis dan tidak kondusif bagi perkembangan organisasi secara keseluruhan.

Pada dimensi Conscientiousness yang mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan kebijakan organisasi tanpa perlu diawasi oleh atasan, sebanyak 85% responden atau 17 dari 20 pegawai menyatakan selalu mematuhi peraturan. Namun angka ini perlu dimaknai secara kritis. Kepatuhan yang bergantung pada pengawasan atasan bukanlah cerminan OCB yang sesungguhnya, karena OCB mensyaratkan perilaku yang muncul secara sukarela tanpa paksaan maupun pengawasan. Lebih jauh, fakta bahwa data absensi menunjukkan tren keterlambatan yang terus meningkat dari 3,44% pada tahun 2022 menjadi 5,11% pada tahun 2025 memperlihatkan kontradiksi yang nyata dengan klaim kepatuhan tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepatuhan yang dilaporkan pegawai belum sepenuhnya tercermin dalam perilaku kerja nyata sehari-hari.

Pada dimensi Civic Virtue yang mencerminkan partisipasi aktif pegawai dalam memberikan saran atau ide yang bermanfaat bagi kemajuan organisasi, sebanyak 85% responden atau 17 dari 20 pegawai menyatakan aktif memberikan kontribusi. Namun serupa dengan dimensi Conscientiousness, angka ini perlu dilihat secara lebih kritis. Partisipasi dalam memberikan saran belum tentu diikuti oleh implementasi nyata dalam perilaku kerja harian. Kenyataan bahwa pada dimensi lain seperti Altruism dan Courtesy justru menunjukkan angka yang jauh lebih rendah mengindikasikan adanya kesenjangan antara intensi dan perilaku aktual

pegawai, di mana pegawai bersedia memberikan ide tetapi belum bersedia untuk benar-benar bertindak melampaui kewajiban formalnya.

Pada dimensi Sportsmanship yang mencerminkan toleransi pegawai terhadap kondisi pekerjaan tanpa mengeluh secara berlebihan, ditemukan bahwa sebanyak 65% responden atau 13 dari 20 pegawai mengaku masih sering mengeluh secara berlebihan terhadap kondisi pekerjaan. Angka ini sangat signifikan karena berarti lebih dari separuh pegawai belum mampu menunjukkan toleransi dan sikap positif dalam menghadapi tekanan kerja. Bagi Satpol PP yang tugasnya berhadapan langsung dengan dinamika lapangan yang penuh ketidakpastian dan tekanan dari masyarakat, rendahnya sportivitas ini berpotensi serius merusak iklim kerja internal sekaligus menurunkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pada dimensi Courtesy yang mencerminkan kesediaan pegawai untuk melakukan pekerjaan tambahan demi kepentingan organisasi meskipun di luar jam kerja, ditemukan bahwa sebanyak 45% responden atau 9 dari 20 pegawai menyatakan tidak bersedia melakukan hal tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa hampir separuh pegawai hanya bersedia bekerja sebatas kewajiban minimum formalnya. Ketika hampir separuh anggota organisasi tidak mau melangkah lebih dari yang diwajibkan, organisasi kehilangan sumber daya perilaku sukarela yang justru sangat dibutuhkan untuk menjaga kinerja organisasi tetap optimal, terutama dalam situasi mendesak dan darurat yang kerap dihadapi Satpol PP di lapangan.

Bila dilihat secara keseluruhan, dari lima dimensi OCB yang diukur, tiga dimensi yaitu Altruism, Sportsmanship, dan Courtesy menunjukkan kondisi yang bermasalah dengan angka ketidakbersediaan antara 45% hingga 65%. Adapun dua dimensi yang tampak baik yaitu Conscientiousness dan Civic Virtue, ketika dikaji lebih kritis justru menyimpan kontradiksi dengan data objektif perilaku kerja nyata di lapangan. Dengan demikian, tidak ada satu pun dimensi OCB yang dapat dinyatakan benar-benar optimal secara menyeluruh. Kondisi ini semakin diperkuat oleh data absensi yang menunjukkan tren keterlambatan pegawai yang terus memburuk selama empat tahun berturut-turut tanpa perbaikan yang berarti, yang

menjadi bukti objektif bahwa permasalahan perilaku kerja positif pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan bersifat struktural dan sistematis.

Perlu ditegaskan bahwa Satpol PP sebagai instansi penegak peraturan daerah memiliki kedudukan strategis dalam menjaga ketertiban dan ketentraman masyarakat, sehingga dituntut menampilkan standar perilaku kerja yang jauh lebih tinggi dibandingkan organisasi pada umumnya. Oleh karena itu, kondisi OCB yang belum optimal ini sama sekali tidak dapat diabaikan dan menuntut perhatian serta penanganan yang serius. Temuan ini menjadi landasan empiris yang kuat untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi OCB, khususnya peran Perceived Organizational Support, Work Life Balance, dan Komitmen Organisasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.

Secara empiris, penelitian-penelitian terdahulu mengenai variabel yang dikaji dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang tidak konsisten (*research gap*). Pada hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *Rhoades & Eisenberger* (2002) serta Likardi et al. (2024) membuktikan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Namun hasil berbeda ditemukan oleh Somech & Ron (2007) yang menyimpulkan bahwa POS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Pada hubungan antara *Work Life Balance* (WLB) dan OCB, Firdaus et al. (2024) menemukan pengaruh yang signifikan, sedangkan Hikmah & Lukito (2021) menyimpulkan sebaliknya. Ketidakkonsistenan temuan ini mengindikasikan kemungkinan adanya variabel lain yang memoderasi atau memediasi hubungan tersebut.

Dari sisi *theoretical gap*, sebagian besar penelitian terdahulu menguji pengaruh langsung POS dan WLB terhadap OCB tanpa mempertimbangkan mekanisme mediasi yang menjelaskan bagaimana dan mengapa pengaruh tersebut terjadi. Berdasarkan *Social Exchange Theory* Blau, (1964) dan teori resiprositas, dukungan organisasi tidak serta-merta mendorong perilaku sukarela, melainkan terlebih dahulu membentuk sikap afektif berupa komitmen organisasi yang kemudian mendorong OCB. Dengan demikian, komitmen organisasi berperan sebagai mekanisme mediasi yang selama ini belum diuji secara komprehensif, khususnya dalam konteks organisasi penegak peraturan daerah di Indonesia.

Dari sisi phenomena gap, meskipun secara teoritis pegawai dengan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Work Life Balance* (WLB) yang baik seharusnya menunjukkan OCB yang tinggi, kenyataan empiris di Satpol PP Kabupaten Kuningan menunjukkan kondisi yang belum optimal. Data absensi periode 2022–2025 menunjukkan tren peningkatan persentase keterlambatan pegawai dari 3,44% pada tahun 2022 menjadi 5,11% pada tahun 2025, yang mengindikasikan belum optimalnya perilaku kerja positif pegawai.. Hal ini diperkuat oleh hasil pra-survey yang menunjukkan bahwa 47% responden menyatakan tidak bersedia melakukan pekerjaan tambahan di luar jam kerja, dan 33% responden cenderung mengeluh secara berlebihan terhadap kondisi pekerjaan. Kesenjangan antara harapan teoritis dan realita empiris di lapangan ini menjadi landasan penting perlunya penelitian yang secara spesifik mengkaji peran POS, WLB, dan komitmen organisasi terhadap OCB dalam konteks Satpol PP Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan ketiga gap tersebut, penelitian terdahulu yang paling relevan dan menjadi acuan utama antara lain (Nastiar et al., 2025; Sholikhah & Wiradendi Wolor, 2022) yang membuktikan komitmen organisasi memediasi pengaruh POS terhadap OCB, namun belum melibatkan variabel WLB secara bersamaan. (Mahardita & Noermijati, 2023) meneliti mediasi komitmen organisasi pada WLB dan OCB, tetapi tidak menyertakan POS. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menguji model mediasi yang melibatkan POS, WLB, komitmen organisasi, dan OCB secara simultan pada konteks organisasi pemerintah daerah, khususnya Satpol PP Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi, baik dari sisi research gap, theoretical gap, maupun phenomena gap. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menguji secara empiris Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan *Work Life Balance* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan dan pimpinan Satpol PP dalam merumuskan kebijakan yang

berkaitan dengan dukungan organisasi dan pengaturan keseimbangan kehidupan kerja pegawai, sehingga dapat meningkatkan komitmen serta perilaku sukarela pegawai secara berkelanjutan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Perilaku Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam konteks organisasi pemerintah daerah di Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diberi judul **"Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan *Work Life Balance* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Satpol Pp Kabupaten Kuningan"**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap komitmen organisasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
4. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance* terhadap komitmen organisasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
6. Apakah komitmen organisasi memediasi secara signifikan pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?
7. Apakah komitmen organisasi memediasi secara signifikan pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh langsung *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.

2. Menganalisis pengaruh langsung *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap komitmen organisasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.
4. Menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap komitmen organisasi pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.
5. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.
6. Menguji peran komitmen organisasi sebagai mediator dalam hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.
7. Menguji peran komitmen organisasi sebagai mediator dalam hubungan antara *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Satpol PP Kabupaten Kuningan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teori

a. Pengembangan Ilmu Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam memahami mekanisme pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui mediasi komitmen organisasi. Temuan penelitian dapat memperkaya teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) dan teori konservasi sumber daya (conservation of resources theory) dalam konteks organisasi sektor publik.

b. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan dasar pengembangan bagi peneliti lain yang berminat untuk mengkaji lebih lanjut tentang *Organizational Citizenship Behavior*, komitmen organisasi, *Perceived Organizational Support*, dan *Work Life Balance*. Hasil penelitian juga dapat

memberikan kerangka metodologis yang dapat diadaptasi untuk studi sejenis di organisasi pemerintah lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan analitis dan metodologis peneliti dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia ke dalam praktik penelitian empiris. Selain itu, penelitian ini juga menjadi media untuk mengasah keterampilan dalam menganalisis hubungan antar variabel secara sistematis dan menyusun rekomendasi kebijakan berdasarkan temuan ilmiah.

b. Bagi Satpol PP Kabupaten Kuningan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Satpol PP Kabupaten Kuningan dalam merumuskan kebijakan dan program yang efektif untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai. Secara spesifik, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam:

- Merancang program peningkatan *Perceived Organizational Support* melalui sistem reward dan pengembangan karir
- Menyusun kebijakan *Work Life Balance* yang mendukung kesejahteraan psikologis pegawai
- Mengembangkan strategi penguatan komitmen organisasi melalui budaya organisasi dan kepemimpinan yang transformasional
- Meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan melalui peningkatan perilaku sukarela pegawai

c. Bagi Pegawai

Implementasi hasil penelitian ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, mendukung keseimbangan kehidupan kerja, serta meningkatkan rasa memiliki dan keterikatan pegawai terhadap organisasi, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kesejahteraan dan kepuasan kerja.