

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta merupakan salah satu kota yang sudah menandatangani komitmen dalam rangka menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik atau MPP yang dilakukan bersama Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Tjahjo Kumolo pada tanggal 2 Maret 2021. Sebanyak 38 daerah telah menandatangani surat komitmen penyelenggaraan MPP, salah satunya Yogyakarta. Komitmen penyelenggaraan MPP telah ditandatangani oleh Walikota Yogyakarta bersama dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yogyakarta. Penandatanganan surat komitmen ini bertujuan sebagai bentuk keseriusan kepala daerah dalam mengedepankan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi masyarakat menggunakan MPP. MPP merupakan tempat terjadinya urusan yang menyediakan pelayanan publik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administrasi sebagai eskalasi pemberian pelayanan terpadu daerah serta BUMN guna terciptanya pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, tenteram, dengan memadukan program pelayanan publik yang berhubungan serta dapat dipadukan dengan kegiatan jasa dan ekonomi yang lainnya.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil dibawah kecamatan yang memiliki kedudukan setingkat dengan desa. Pemerintah kelurahan merupakan badan penyelenggara yang memiliki wewenang untuk menjalankan fungsi pemerintahan untuk kepentingan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 34 Tahun 1999, pemerintah kelurahan mencakup pemerintahan kelurahan dan dewan kelurahan. Alasan dibentuknya kelurahan yaitu mampu menyelenggarakan pemerintahan kelurahan yang memiliki daya guna, memiliki hasil guna, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar dapat sesuai dengan tingkat perkembangan dan memajukan pembangunan. Menurut Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 menyebutkan bahwa sistem desentralisasi telah memberikan sudut pandang dan harapan dalam penanganan pemerintahan dan pengembangan di Indonesia.

Salah satu fungsi utama yang harus dikelola pemerintah yaitu pelayanan publik. Pada laporan hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2020, terutama pada instansi kelurahan mayoritas masih mendapatkan nilai mutu pelayanan B atau baik. Beberapa kelurahan juga masih ada yang mendapatkan nilai mutu pelayanan C. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan juga masih harus diperhatikan. Hal tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang rendah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan mencerminkan kinerja pemerintah kelurahan.

Tabel 1.1
Laporan Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2020

No	Nama Kelurahan	Mutu Pelayanan	No	Nama Kelurahan	Mutu Pelayanan
1	Kadipaten	B	20	Bausasran	B
2	Panembahan	B	21	Warungboto	B
3	Wirogunan	B	22	Tahunan	B
4	Keparakan	B	23	Pandeyan	B
5	Brontokusuman	B	24	Sorosutan	B
6	Purwokinanti	B	25	Prenggan	C
7	Gunungketur	A	26	Purbayan	B
8	Ngupasan	B	27	Rejowinangun	B
9	Demangan	B	28	Muja Muju	B
10	Baciro	B	29	Semaki	B
11	Klitren	B	30	Giwangan	B
12	Terban	B	31	Suryodiningratan	B
13	Ngampilan	B	32	Mantrijeron	B
14	Karangwaru	B	33	Gedongkiwo	B
15	Bener	B	34	Wirobrajan	B
16	Cokrodiningratan	B	35	Patangpuluhan	B
17	Tegalrejo	B	36	Pakuncen	B
18	Tegalpanggung	B	37	Pringgokusuman	B
19	Suryatmajan	B	38	Sosromenduran	B

Sumber: Laporan SKM tahun 2020

Kenaikan angka indeks dari tahun ke tahun menjadi prioritas karena tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima. Nilai survey kepuasan masyarakat dapat ditentukan oleh faktor SDM, ketersediaan anggaran, sarana dan prasarana yang dipenuhi oleh Pemerintah Daerah, serta kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan untuk memfokuskan kebijakan yang terarah dan berkelanjutan. Pelayanan publik diharapkan dapat memajukan pelaksanaan reformasi birokrasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang

harus dilakukan secara terus-menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh seluruh aparaturnya pemerintah.

Lahirnya Undang-undang No 6 Tahun 2014 merupakan paradigma baru dalam pelaksanaan pembangunan untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran yang adil berkelanjutan. Susetawan (2009) mengemukakan bahwa sejak dulu kelurahan merupakan daerah otonom yang akan selalu dinamis. Untuk menunjang kualitas kinerja dan pelayanan publik, diperlukan waktu untuk mencapai kerjasama guna meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kelurahan adalah ujung tombak kesuksesan pembangunan kota terutama dalam kemajuan otonomi daerah karena kelurahan berperan dalam perencanaan dan pemulihan pengembangan serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sesuai dengan tujuan tersebut, dibutuhkan motivasi kerja yang tinggi dan adanya partisipasi anggaran yang baik bagi pemerintah kelurahan, serta penerapan perilaku *extra role* yang dapat menunjang terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, maka aparaturnya negara di tuntut untuk memberikan pelayanan maksimal yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas sehingga dapat mewujudkan *good governance*. Kelurahan merupakan garda depan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *goodcitizenship*. Dalam upaya menciptakan dan mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas,

perkembangannya juga harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang cakap dan berpengalaman. Saat ini, sudah dilakukan penekanan dalam pemberian kewenangan yang luas kepada birokrasi pemerintah agar dapat memajukan kesejahteraan masyarakat, pemberdayaan, penjaminan demokratisasi, melindungi hak dan kewajiban, dan lain-lain. Saat ini, pelayanan pada Pemerintah Kelurahan Kota Yogyakarta sudah terealisasi dengan baik, namun peran masyarakat dan stakeholder juga perlu diperhatikan guna terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Dalam pengembangan otonomi daerah, pelayanan publik merupakan segmen penting yang harus dicermati karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan administrasi bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap organisasi pemerintah maupun organisasi swasta diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kualitas pegawai yang mumpuni dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan merupakan gambaran pelayanan publik yang maksimal. Penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang maksimal dengan mengutamakan kualitas untuk menghasilkan pelayanan terbaik.

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah. Pada Undang-Undang Dasar 1945 telah dijelaskan bahwa dalam mencapai kesejahteraan dan kecerdasan bangsa, negara harus memenuhi kebutuhan dasar

setiap warga negara. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/2003 bahwa segala aktivitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pemberian pelayanan publik pada hakekatnya merupakan proses dan keluaran tentang bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan. Motivasi kerja pegawai dan adanya partisipasi anggaran yang baik, diperkuat dengan adanya perilaku *organizational citizenship behavior* akan meningkatkan kinerja pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Pada bidang ekonomi, pelayanan publik yang tidak baik akan memberikan dampak pada pendanaan yang dapat mengakibatkan pembatasan hingga pemutusan hubungan kerja pada organisasi serta tidak tersedianya lapangan pekerjaan yang akan menyebabkan meningkatnya angka pengangguran. Utomo (2012) menyebutkan bahwa reformasi pada bidang pemerintahan memiliki tujuan untuk terciptanya pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih cakap dalam menyanggah peran pelayanan publik, pemberdayaan, dan perluasan ekonomi sosial. Motivasi adalah salah satu cara untuk meningkatkan dan menjaga keunggulan pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah desa harus memperhatikan usaha-usaha yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena pelayanan publik yang baik akan berguna untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat dalam

menerima pelayanan publik. Organisasi sektor publik seperti kelurahan diharapkan mampu berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik yang baik dengan memberikan motivasi yang tinggi bagi pegawainya.

Aparat pemerintah desa merupakan peran utama pada setiap aktivitas organisasi pemerintahan yang dalam penanganannya mempunyai banyak segmen dan dapat memengaruhi kinerja setiap individu. Mangkunegara (2011) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil usaha yang memiliki keunggulan dan nilai serta telah diraih dalam pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Danim (2004) mengatakan bahwa motivasi mampu menumbuhkan keinginan seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Motivasi kerja secara tidak langsung dapat memengaruhi perilaku kinerja individu. Motivasi kerja harus diterapkan pada setiap organisasi, karena seluruh kegiatan dan pekerjaan apabila dilandasi dengan tingkat motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja maupun pelayanan publik menjadi lebih baik.

Menurut Kusuma (2013) motivasi kerja adalah kegiatan memberi semangat kepada pegawai supaya mampu menjalankan pekerjaan yang sejalan dengan visi dan misi suatu organisasi. Seseorang yang memiliki motivasi tentu akan memberikan yang terbaik untuk suatu organisasi. Motivasi yang tinggi dapat berasal dari perlakuan organisasi terhadap anggota organisasi itu sendiri. Greenberg & Baron (2008) menyatakan bahwa motivasi merupakan rangkaian proses membangun, membimbing, dan menjaga tingkah laku manusia guna

mencapai tujuan tertentu. Motivasi akan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengalahkan rasa egois dan memperkuat komitmen kepada suatu organisasi. Pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan dengan cara memotivasi pegawai agar dapat meningkatkan kinerjanya.

Motivasi merupakan suatu hal yang penting bagi seorang pegawai. “Ketika manajer mendukung otonomi, kompetensi, dan keterkaitan, kpegawai cenderung termotivasi secara mandiri” (Van den Broeck et al., 2016). Motivasi memiliki peran dalam peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan publik. Motivasi kerja dapat berkurang dan menimbulkan rasa tidak puas apabila seorang pegawai merasa prospek yang diharapkan tidak sesuai dengan hal yang terjadi. Semakin tinggi motivasi kerja maka pegawai dalam menjalankan tugasnya akan memberikan efek terhadap penyusunan anggaran sehingga target dapat tercapai.

Suberu (2010) menyebutkan bahwa proses penganggaran adalah teknik akuntansi manajemen yang efektif dan memberikan kontribusi bagi pertumbuhan dan perkembangan organisasi. Menurut Julyalahi (2017) adanya rasa semangat dan motivasi yang tinggi dapat memberikan manfaat bagi kemajuan suatu organisasi dengan mengoptimalkan kinerja. “Proses penganggaran yang baik adalah menggabungkan perspektif, membangun hubungan dengan capaian organisasi, fokus kepada hasil, dan menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan” (Isaboke dan Kwasira, 2016).

“Kinerja keuangan pemerintah daerah dapat diukur dengan sejauh mana pemerintah daerah mengeluarkan dana yang dicairkan oleh pemerintah pusat sesuai dengan perkiraan anggaran pemerintah daerah” (Moeljadi, 2017). Penganggaran merupakan rencana yang strategis karena tidak hanya menyeimbangkan keuntungan setiap tahun.

Davidson (2009) mengatakan bahwa pengendalian anggaran memerlukan penyusunan, pencatatan kinerja aktual, memastikan varians, evaluasi dan koreksi supaya keuangan yang dianggarkan dapat tercapai. Selain itu, menurut penelitian yang sudah dilakukan oleh Ratnasari dan Wirasedana (2017), Hidayah (2017), Wiratno et al (2016), Rosnaena (2015) menyatakan bahwa partisipasi anggaran berdampak positif terhadap motivasi kerja pegawai. Seorang pegawai sektor publik yang mempunyai ambisi tinggi dalam mengerjakan pekerjaannya akan memberikan dampak yang baik dalam penyusunan anggaran sehingga target anggaran dapat terlaksana. Ilmawan (2017) mengatakan bahwa partisipasi anggaran adalah keikutsertaan seluruh tingkatan manajemen pada saat menyusun anggaran. Partisipasi dalam penyusunan anggaran dapat berjalan secara maksimal jika terdapat manajer atau pihak yang terdapat pada manajemen tingkat menengah ikut berkontribusi dalam menyusun, melaksanakan, dan melaporkan anggaran.

Partisipasi merupakan suatu kegiatan dimana manajer ikut terlibat dalam penyusunan anggaran. Riharjo (2001) menemukan adanya hubungan

interaksi antara partisipasi anggaran yang secara signifikan memengaruhi kinerja manajerial. Anthony dan Govindradjan (2001) mengatakan bahwa mekanisme anggaran dapat memengaruhi sikap, dimana mereka akan merespon anggaran dengan positif maupun negatif sesuai dengan penggunaan anggaran. Tingkat keaktifan dalam partisipasi anggaran adalah satu cara yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pegawai. Partisipasi anggaran dapat digunakan untuk memberikan motivasi pegawai agar dapat menentukan arah tujuan suatu organisasi.

Lubis (2010) mengatakan bahwa anggaran adalah sebuah rancangan yang telah dirancang secara sistematis dan mencakup keseluruhan aktivitas yang ada pada suatu perusahaan dan diakui sebagai bagian dalam satuan moneter dan berlangsung dalam jangka waktu yang akan datang. Anggaran dapat berfungsi sebagai media perencanaan yang meliputi ringkasan rencana keuangan masa depan. Anggaran dapat berfungsi sebagai barometer kinerja yang dapat dimanfaatkan sebagai sistem pengendalian guna mengukur kinerja manajerial. Terdapat tiga tahapan dalam penyusunan anggaran, yaitu penetapan tujuan, implementasi, dan pengendalian atau evaluasi. Proses penyusunan anggaran perlu dilakukan karena apabila anggaran tidak efisien akan menyebabkan gagalnya perencanaan yang telah disusun.

Setiap organisasi pemerintah termasuk pemerintah kelurahan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Tercapainya

pelayanan yang prima sangat ditentukan oleh pelaksana pelayanan, yaitu lurah dan perangkat kelurahan. Kusnadi (2018) menuturkan bahwa *performance: i'ts about behavior*, yaitu sikap akan mendorong kinerja dan hasilnya akan di dapatkan dari akibat perilaku yang dilakukan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan sikap menolong yang lain dan bekerja melebihi tuntutan. Ingrams (2018) mengatakan bahwa *public sector research on OCB is still far behind the private sector*, atau penelitian OCB pada sektor pemerintah masih terbatas dibandingkan sektor swasta.

Robbins & Judge (2007) menyatakan bahwa perilaku OCB dapat muncul dari beberapa aspek organisasi, salah satunya disebabkan karena adanya rasa puas dari pegawai serta komitmen organisasi yang tinggi. Biasanya, perilaku OCB pada pegawai pemerintah sudah tergolong baik karena dalam menjalankan pekerjaan pegawai pemerintah diikat oleh kode etik. Penelitian yang dilakukan oleh Sofia (2016) pegawai yang berperilaku OCB berpengaruh pada keberhasilan organisasi karena perilaku OCB dapat meningkatkan kinerja pegawai. Wang (2005) menyebutkan bahwa terdapat hubungan langsung antara perubahan atau kepemimpinan transformasional dan perilaku kewarganegaraan dalam sebuah organisasi. OCB adalah salah satu perbuatan yang mengutamakan keperluan orang lain, yang diwujudkan dalam bentuk tindakan yang berguna untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain. Dalam dunia kerja yang dinamis, selain motivasi kerja dan partisipasi anggaran

yang baik harus ditingkatkan, pegawai juga diharapkan mampu menerapkan perilaku OCB untuk mewujudkan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Organ (1997) mengungkapkan bahwa perilaku *organization citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang bebas dan secara tidak langsung diakui oleh sistem penghargaan yang formal yang dapat mempromosikan fungsi organisasi secara efektif. “Komitmen organisasi adalah komitmen yang dijunjung tinggi oleh pegawai yang terlibat dan memihak pekerjaan, serta mendukung penerimaan pegawai” (Robbins, 2013). Organ (1990) mengatakan bahwa adanya perbedaan karakteristik individu dapat menjadikan prediktor yang berperan terhadap seorang pegawai sehingga pegawai akan menunjukkan perilaku OCB. Asaph (2011) berpendapat bahwa OCB berkonsep perilaku super peran, yaitu perilaku yang *discretionary*, yang secara tidak langsung termasuk dalam sistem imbalan, dan dapat meningkatkan fungsi organisasi. Podsakoff (1996) mengatakan bahwa *Organizational citizenship behavior* memengaruhi keefektifan organisasi.

Holle (2011) menyebutkan bahwa pelayanan publik harus mendapatkan pandangan yang dominan dari pemerintah karena pelayanan publik adalah kewajiban-kewajiban dasar sosial dari masyarakat, *social rights* dan *fundamental rights*. Juliantara (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberi kepuasan yang pada umumnya selaras dengan

harapan masyarakat. Faozan (2003) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sektor publik sangat berkaitan terhadap adanya organisasi dan instansi publik. Pengelolaan pelayanan publik harus mendukung kepuasan masyarakat karena sumber daya pelaksanaan pelayanan publik berasal dari pajak yang telah dibayarkan kepada pemerintah, sehingga masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas. Aspek peningkatan pelayanan publik dapat dicapai dengan meningkatkan motivasi dan adanya partisipasi anggaran yang baik, serta meningkatkan perilaku OCB pada pegawai pemerintah kelurahan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan dengan meningkatkan kinerja pegawai dengan memberikan motivasi dan mengajak untuk berpartisipasi dalam menyusun anggaran. Motivasi akan mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Noor (2007) menjelaskan partisipasi anggaran pada umumnya merupakan pendekatan yang secara umum dapat meningkatkan kinerja yang nantinya dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Partisipasi aparat pemerintah dalam penyusunan anggaran sangat diperlukan untuk menunjukkan seberapa besar keterlibatan aparat pemerintah kelurahan dalam menyusun anggaran. Adanya perilaku *extra role* juga akan memperkuat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik dan partisipasi anggaran terhadap kualitas pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari pemerintahan yang baik. Dalam menyelenggarakan pemerintahan di Kota

Yogyakarta, pelayanan publik merupakan segmen yang sangat penting. Menurut peraturan walikota nomor 63 tahun 2007, Pelayanan Publik merupakan aktivitas atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kewajiban pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja unit pelayanan publik maka ditetapkan Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Yogyakarta.

Dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 105 Allah SWT berfirman:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan Katakan lah: “Bekerja lah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan di kembalikan kepada (Allah) yang Maha Mengetahui yang ghaib dan yang nyata. Lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Q.S At-Taubah : 105)

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti menambahkan variabel moderasi yaitu *organizational citizenship behavior*. Menurut penelitian Akhmad et al (2017), terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian Carmila dan

Rahmawati (2016) menghasilkan partisipasi anggaran berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Kinerja pegawai yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perilaku OCB atau *extra role* juga dapat memperkuat pengaruh antara motivasi kerja dan partisipasi anggaran terhadap kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, variabel ini di uji oleh peneliti karena masih terdapat ketimpangan antara teori dengan praktik empiris. Penelitian sebelumnya yang mengulas tentang peningkatan pelayanan publik masih terbilang sedikit. Motivasi kerja dan partisipasi anggaran serta perilaku OCB masih menjadi urgensi pemerintah kelurahan untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Pengukuran peningkatan pelayanan publik seharusnya dilakukan secara kompleks dan pada umumnya aspek indikator tersebut diuji secara komprehensif. Akhirnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang sudah dijelaskan tentang **“Pengaruh Motivasi dan Partisipasi Anggaran terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Kelurahan dengan Organizational Behavior Citizenship sebagai Variabel Moderasi”**.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Akhmad et al (2017) serta Carmila dan Rahmawari (2016). Penelitian ini menggunakan motivasi kerja dan partisipasi anggaran sebagai variabel independen serta *organizational citizenship behavior* sebagai variabel

moderasi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen. Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari adanya sumber daya yang cakap untuk melakukan dan menyelenggarakan aturan yang telah dibuat. Pelayanan publik dapat diwujudkan dengan meningkatkan kinerja pegawai. Pada penelitian ini, terdapat perbedaan berupa penambahan variabel baru yaitu *organizational citizenship behavior* dan adanya perbedaan lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kelurahan Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di raikan, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik?
2. Apakah partisipasi anggaran berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* memperkuat hubungan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* memperkuat hubungan antara partisipasi anggaran terhadap kualitas pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk menguji apakah partisipasi anggaran berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Untuk menguji apakah *organizational citizenship behavior* memperkuat hubungan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Untuk menguji apakah *organizational citizenship behavior* memperkuat hubungan antara partisipasi anggaran terhadap kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis mengharapkan adanya manfaat pada aspek teoritis, akademis, dan lembaga instansi.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi rujukan bagi penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan pengaruh motivasi dan partisipasi anggaran terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah kelurahan dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel moderasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi rujukan bagi pembaca terkait disiplin ilmu pengetahuan dan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

i. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil pada penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca guna kemajuan akademisi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

ii. Bagi Pemerintah Kelurahan

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan mampu menjadi ramu saran dan masukan kepada instansi terkait kualitas pelayanan publik dengan aspek motivasi dan partisipasi anggaran, dengan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel moderasi.