

## MEMBANGUN *GOOD GOVERNANCE* DALAM MEWUJUDKAN ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS KINERJA

LUH KARTIKA NINGSIH

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine how to establish good governance in the realization of performance-based public services in Buleleng regency government. This study uses a quantitative approach. Data collection techniques used in this study was a questionnaire / questionnaire measuring devices in the form of Agree-Disagree Scale, which were selected for the study is the structural officials from several agencies selected in the Regency. Buleleng as many as 108 people. Data analysis techniques used in this study is a structural equation model (Structural Equation Modeling-SEM) based variance or Component based SEM, the famous so-called Partial Least Square (PLS) Visual version 2.0. All relationships are examined in this study showed significant results related to the presence of good governance in realizing the performance of public service organizations. To that end in the realization, Buleleng regency government is expected to improve organizational performance by creating good governance. realization of organizational performance, it is the impact of the presence of Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, and Good Governance which will have an impact on improving government services to the public in Buleleng regency*

**Keywords** : *Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Good Governance, and Organizational Performance*

### A. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Keberadaan sistem kerja di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di setiap organisasi pemerintahan dalam kinerjanya selalu berorientasi pada pelayanan publik. Dalam mewujudkan hal

tersebut banyak hal dilakukan untuk mendapatkan abdi negara yang secara mandiri langsung mempunyai jiwa melayani dan mau memberikan pengabdianya kepada masyarakat, tidak terkecuali apakah dia seorang pemimpin atau hanya seorang pegawai. Dalam hal ini, yang

menjadi fokus utama adalah seorang pegawai atau abdi negara mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tidak melupakan hierarki kepemimpinan yang terdapat dalam birokrasi.

Pencapaian Kinerja organisasi pelayanan publik berbasis kinerja menjadi tujuan utama dalam mewujudkan upaya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Tidak terkecuali upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng. Pencapaian kinerja tersebut dapat dilihat dari berapa banyak penghargaan yang diraih oleh Pemkab, Buleleng serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Banyak upaya dilakukan oleh Pemkab. Buleleng untuk menciptakan pelayanan publik yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hal ini dilihat dari seberapa besar kesadaran perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dari *Servant Leadership*, *Organizational Citizenship Behaviour*, dan *Good Governance*

## 1.2. Pokok Masalah

- 1.2.1 Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Good Governance*?
- 1.2.2 Apakah *Good Governance* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi?
- 1.2.3 Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
- 1.2.4 Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi?
- 1.2.5 Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada Organisasi?

## 1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Good Governance*.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh *Good Governance* terhadap Kinerja Organisasi.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
- 1.3.4 Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Organisasi.

- 1.3.5 Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Organisasi.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

##### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi perkembangan teori ekonomi khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan *Servant Leadership*, *Good Corporate Governance*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kinerja Organisasi.

##### 1.4.2. Kegunaan Aplikatif

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan bagi Pemerintahan Kabupaten Buleleng dalam membangun dan meningkatkan Kinerja Organisasi untuk selalu dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Sedangkan bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan sebagai bekal pelaksanaan tugas dan pengabdian di masyarakat.

## B. TELAAH PUSTAKA

### 1. *Servant Leadership*

*Servant leadership* lahir dari gagasan Robert K. Greenleaf pada tahun 1970 melalui esainya yang berjudul "*The Servant as Leadership*" (Spears and Lawrence, 2002). Sejak saat itu kepemimpinan melayani memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap teori-teori dan praktek kepemimpinan modern. Spears (2010) mendefinisikan *servant leadership* sebagai sebuah jenis baru dari model kepemimpinan melayani orang lain sebagai prioritas pertama. Memimpin orang lain bisa sangat bermakna, melayani orang lain adalah lebih baik lagi, tetapi baik melayani dan memimpin orang lain setidaknya adalah yang terbaik. Konsep kunci *Servant Leadership* adalah seorang pemimpin harus mampu menyelaraskan gayanya terhadap situasi dan kebutuhan karyawannya. Hal ini ditunjukkan dengan berhasilnya seorang pemimpin dalam memahami situasi bawahannya.

### 2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB didefinisikan sebagai perilaku pekerja yang bekerja melampaui tugas yang diberikan, bebas untuk dilakukan atau tidak,

serta dihargai dalam *reward* formal organisasi, dan mampu memberi kontribusi penuh pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang pegawai yang mau bekerja dengan ikhlas bukan karena tuntutan tugasnya namun berdasarkan pada sikap sukarela dan senang hati. Van Dyne dan Ang (Utomo, 2002). Sedangkan menurut Robbins & Judge (2008) dalam bukunya *Organizational Behavior*, mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif dan efisien.

### 3. *Good Governance*

*Good Governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik Mardiasmo (1998). Menurut World Bank dalam Wahab (2002) menyebutkan bahwa *Good Governance* merupakan suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan

pengecahan korupsi baik secara politik maupun *administrative*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu World Bank juga mensinonimkan *Good Governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara, sector, dan masyarakat

### 4. **Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan seorang pemimpin. Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi (Gibson, 1994). Sedangkan menurut Menurut Komalasari, dkk (2009) kinerja organisasi merupakan konstruk yang sangat penting dalam penelitian manajemen untuk menunjukkan keberhasilan sebuah organisasi. Namun pencapaian kinerja organisasi di sektor publik bukanlah hal yang mudah. Kesulitan pengukuran ini disebabkan oleh konstituen dari organisasi sektor publik yang bermacam-macam dan dari masing-masing konstituen tersebut menuntut penekanan dan prioritas kinerja yang berbeda. Sehingga dalam mewujudkan

kinerja organisasi banyak hal penting yang harus diperhatikan.

##### 5. Pengaruh atau Hubungan Antar Variabel

Kepemimpinan melayani merupakan kesesuaian ciri kepemimpinan yang paling mendekati dengan kinerja pelayanan publik pada birokrasi pemerintahan. Dwiyanto (2005) menyebutkan bahwa kinerja pelayanan publik dengan tujuan mencapai *Good Governance* dapat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan yang dimiliki. Dalam mengatur, mengelola dan melayani masyarakat seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mempunyai jiwa melayani yang memprioritaskan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi atau golongan.

*Good governance* menurut Mardiasmo (1988) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik. Pemerintah akan berusaha melaksanakan sebaik-baiknya pembangunan pelayanan sektor publik kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat akan menilai baik kinerja organisasi sektor publik tersebut.

Musakabe (2004) dalam penelitiannya mengungkapkan Seorang pemimpin yang melayani adalah seorang hamba pertama yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan kontribusi dan kesejahteraan masyarakat serta komunitasnya. Pemimpin *servant leadership* menempatkan fokus utama pada orang, karena orang dan termotivasi untuk mencapai target mereka dan untuk memenuhi harapan ditetapkan.

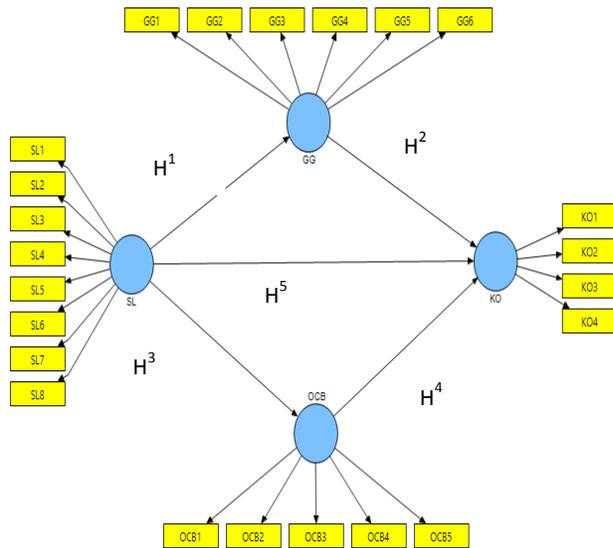
OCB mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini karena para pegawai berlaku efektif, saling mendukung dan saling membantu dalam tim hal ini dapat membentuk lingkungan yang kondusif dalam meningkatkan kinerja organisasi (Ahdiyana).

*Servant Leadership* memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Kepemimpinan yang melayani mampu menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif dalam meningkatkan kinerja organisasi karena fibiasi positif yang di sebarakan oleh pimpinannya West dan Bocarnea (2008) serta Melchar dan Bosco (2010).

## 6. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka model pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Membangun *Good Governance***  
**dalam Mewujudkan Organisasi**  
**Pelayanan Publik Berbasis**  
**Kinerja**



## 7. Hipotesis Penelitian

- H<sub>1</sub> : Semakin melayani *Servant Leadership*, maka semakin baik *Good Governance*
- H<sub>2</sub> : Semakin baik *Good Governance*, maka semakin baik Kinerja Organisasi
- H<sub>3</sub> : Semakin melayani *Servant Leadership*, maka semakin

baik *Organizational Citizenship Behavior*

- H<sub>4</sub> : Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior*, maka semakin baik Kinerja Organisasi
- H<sub>5</sub> : Semakin melayani *Servant Leadership*, maka semakin baik Kinerja Organisasi

## 8. Definisi Operasional

### 8.1 *Servant Leadership*

merupakan gaya kepemimpinan yang lebih menekankan pada peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Pejabat di Lingkungan Pemkab. Buleleng, dengan cara melakukan pendekatan dan perhatian kepada masyarakat Buleleng untuk bekerja membangun rasa kebersamaan

### 8.2 *Organizational Citizenship Behavior*

merupakan perilaku pegawai khususnya pejabat Pemerintah Kabupaten Buleleng yang mau dan mampu bekerja melampaui tugas yang diberikan, menghargai serta mampu memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi.

### 8.3 *Good Governance*

merupakan sebuah konsep pendekatan yang berorientasi kepada

pembangunan sektor publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng.

8.4 Kinerja Organisasi merupakan hasil pekerjaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng, dan berhubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan masyarakat, dan memberikan kontribusi ekonomi pada organisasi.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Buleleng.

### 2. Desain Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan variable eksogen dan variable endogen. Variable eksogen terdiri dari *Servant Leadership*, *Good Governance*, dan *Organizational Citizenship Behavior* dan Variable endogennya adalah Kinerja Organisasi. yaitu Selanjutnya masing- masing diukur dengan indikator-indikatornya.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sedangkan sumber data yang akan

digunakan merupakan data primer dan data sekunder

### 4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) khususnya para pejabat struktural di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng yang berjumlah sebanyak 535 Responden.

Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* sebesar 116 responden

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi, dan wawancara.

### 6. Instrumen Penelitian dan Pengujian

Alat ukur/instrumen penelitian yang digunakan akan diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan komputer program SEM berbasis *variance* atau *Component based SEM*, yang terkenal disebut *Partial Least Square (PLS) Visual version 2.0*.

### 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation*

*Modeling-SEM*) berbasis *variance* atau *Component based SEM*, yang terkenal disebut Partial Least Square (PLS) Visual version 2.0.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penjelasan secara kualitatif yang diperoleh melalui hasil wawancara mendalam, untuk melakukan deskripsi yang lebih luas dan hidup terkait hasil penelitian yang sudah diperoleh. Wawancara dilakukan dengan Kepala Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng Bapak Ir. Dewa Ketut Puspaka, MP., dan Kepala Dinas Perhubungan Bapak Gede Gunawan Adnyana Putra, SE., M.Si.

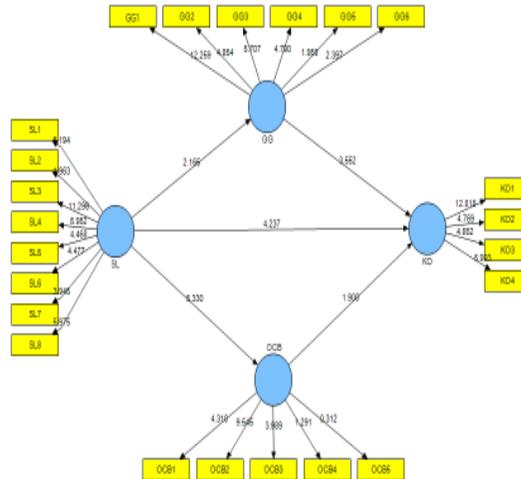
#### Validitas dan Reliabilitas *Outer Model*

Dalam uji validitas outer model terdapat dua faktor yang akan diamati dalam uji validitas, yaitu nilai *loading factor* (*convergent validity*) dan nilai *cross loading* (*discriminant validity*). *Convergent validity* mengukur korelasi antara item pertanyaan dengan konstruk dalam penelitian. Ukuran refleksif

individual dikatakan berkorelasi jika lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun, untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Ghazali, 2008).

Pada tahap awal dilakukan pengujian data untuk mengetahui tingkat akurasi indikator dalam menjelaskan konstruk eksogen pada model menggunakan *loading factor*. Berdasarkan diagram jalur model penelitian awal menggunakan SMART PLS Versi 2, berikut ditampilkan hasilnya seperti pada gambar 5.1

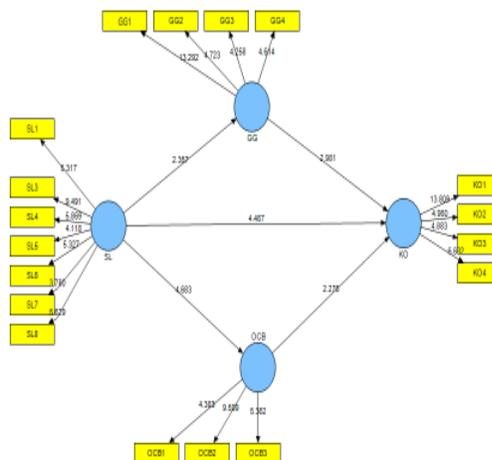
**Gambar 5.1**  
**Nilai *Loading Factor* sebelum estimasi**  
**menggunakan Diagram Jalur PLS**



Berdasarkan gambar di atas, terdapat beberapa indikator yang nilai *loading factor* < 0,5, yaitu: GG5, GG6, OCB4, OCB5, dan SL2. Indikator tersebut haru dikeluarkan dari model dan dilakukan estimasi ulang. Setelah dilakukan estimasi

ulang dengan mengeluarkan indikator GG5, GG6, OCB4, OCB5, dan SL2 tidak terdapat lagi indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0,5. Hasil estimasi ulang diagram jalur dapat dilihat pada gambar 5.5 di bawah ini:

**Gambar 5.5**  
**Nilai *Loading Factor* setelah re-estimasi**  
**Menggunakan Diagram Jalur PLS**



Berdasarkan gambar di atas, nilai *loading factor* setelah dilakukan re-estimasi, hasilnya telah memenuhi *convergent validity* karena semua *loading factor* > 0,5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *convergent validity* dari semua konstruk adalah valid.

Reliabilitas dapat diketahui dari nilai *Composite Reliability* (CR) dan

*Average Variance Extract* (AVE). *Composite Reliability* dikatakan baik apabila memiliki nilai  $\geq 0,7$ . Dan nilai *Average Variance Extract* (AVE) dikatakan baik apabila memiliki nilai  $\geq 0,5$  (Ghazali, 2009). Data hasil pengujian AVE dan CR ditunjukkan pada tabel 5.1 berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Nilai Reliabilitas**

Variabel	<i>Average Variance Extract</i> (AVE) $\geq 0,5$	<i>Composite Reliability</i> (CR) $\geq 0,7$	Kesimpulan
GG	0.6897	0.7820	Reliabilitas Baik
KO	0.6561	0.7492	Reliabilitas Baik
OCB	0.7033	0.7429	Reliabilitas Baik
SL	0.6260	0.8161	Reliabilitas Baik

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari model pengukuran, dapat disimpulkan bahwa semua variabel teramati valid mengukur variabel latennya. Dan reliabilitas model pengukurannya menunjukkan hasil yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa indikator reliabel dalam menyusun konstruk eksogen.

**Signifikansi Inner Model**

Nilai t-tabel untuk tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan *degree of freedom* (df) = 25 adalah 1,078. Apabila t-statistik > dari t-tabel maka dapat disimpulkan bahwa konstruk endogen berpengaruh signifikan terhadap konstruk eksogen. Hasil pengolahan data yang menjelaskan hubungan antar konstruk eksogen dengan konstruk endogen dapat dilihat dari tabel 5.2 berikut ini

**Tabel 5.5**  
**Signifikansi Inner Model**

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR ) <1,078	Uji Signifikansi
GG -> KO	0.3005	0.2985	0.1008	0.1008	2.9814	Signifikan
OCB -> KO	0.2434	0.2344	0.1069	0.1069	2.2763	Signifikan

<b>SL -&gt; GG</b>	0.2931	0.3199	0.1244	0.1244	2.3571	Signifikan
<b>SL -&gt; KO</b>	0.3607	0.3828	0.0808	0.0808	4.4668	Signifikan
<b>SL -&gt; OCB</b>	0.5126	0.5235	0.1095	0.1095	4.6831	Signifikan

Sumber: Data diolah

## 2. Pembahasan

### **Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Good Governance***

Hasil penelitian yang dilakukam menunjukkan arah hubungan yang positif sesuai dengan hipotesis H<sup>1</sup> yang menyebutkan bahwa semakin melayani *Servant Leadership*, semakin baik *Good Governance*. Hal ini berarti, semakin melayani kepemimpinan melayani yang dilakukan maka semakin baik *Good Governance* Pemerintah Kabupaten Buleleng.

### **Pengaruh *Good Governance* terhadap Kinerja Organisasi**

Hasil penelitian yang dilakukam menunjukkan arah hubungan yang positif sesuai dengan hipotesis H<sup>2</sup> yang menyebutkan bahwa Semakin baik *Good Governance*, maka semakin baik Kinerja Organisasi. Hal ini berarti, semakin baik tercapainya *Good Governance* maka semakin baik tingkat Kinerja Organisasi Pemerintah Kabupaten Buleleng

### **Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Hasil penelitian yang dilakukam menunjukkan arah hubungan yang positif sesuai dengan hipotesis H<sup>3</sup> yang menyebutkan bahwa Semakin melayani *Servant Leadership*, maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti,

semakin melayani kepemimpinan yang dilakukan maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* Pemerintah Kabupaten Buleleng

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Organisasi**

Hasil penelitian yang dilakukam menunjukkan arah hubungan yang positif sesuai dengan hipotesis H<sup>4</sup> yang menyebutkan bahwa Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior*, maka semakin baik Kinerja Organisasi. Hal ini berarti bahwa Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh para Pegawai Negeri Sipil maka semakin baik Kinerja Organisasi Pemerintah Kabupaten Buleleng.

### **Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Organisasi**

Hasil penelitian yang dilakukam menunjukkan arah hubungan yang positif sesuai dengan hipotesis H<sup>5</sup> yang menyebutkan bahwa Semakin melayani *Servant Leadership*, maka semakin baik Kinerja Organisasi. Hal ini berarti, semakin melayani kepemimpinan yang dilakukan maka semakin baik tingkat Kinerja Organisasi Pemerintah Kabupaten Buleleng.

## E. PENUTUP

### 1. Simpulan

- a. Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Good Governance* adalah signifikan.
- b. Pengaruh *Good Governance* terhadap Kinerja Organisasi adalah signifikan.
- c. Pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah signifikan.
- d. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Organisasi adalah signifikan.
- e. Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Organisasi adalah signifikan.

### 2. Saran

- a. Para pejabat struktural beserta dengan seluruh pegawai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng, harus segera bergerak dan berbenah diri untuk merubah paradigma lama dan selalu mempunyai jiwa melayani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa terkecuali.
- b. Segera merealisasikan sistem LAPOR yang sudah mulai dirintis oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, agar pelayanan publik dapat segera diberikan dengan efektif dan efisien serta tepat sasaran.
- c. Sudah semestinya, pelayanan publik yang terkesan terlalu birokrasi, dapat segera diubah dan dirancang agar sistem pelayanan di organisasi pelayanan publik dapat diberikan secara maksimal, dalam tempo waktu yang secepat-cepatnya.

- d. Para Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus mempunyai jiwa saling tolong menolong dan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap keberlangsungan organisasi tempatnya bekerja, tanpa memandang apakah itu merupakan bagian kerjanya atau tidak.

### 3. Implikasi Penelitian

- a. Implikasi Teoritik  
Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa semua variable yang diteliti yaitu: *Servant Leadership*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan *Good Governance*, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi, khususnya di organisasi pelayanan publik. Hal ini merupakan sebuah pembuktian dari konsep teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.
- b. Implikasi Praktis  
Tercapainya kinerja organisasi menjadi tujuan yang paling utama dalam menjalankan operasional dalam sebuah organisasi. Kinerja organisasi tidak dapat tercapai tanpa ada kerja sama dan sinergi yang baik dari seluruh anggota organisasi. Maka dari itu, seluruh pihak yang terlibat dalam peningkatan kinerja organisasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng harus mulai mengembangkan dan merubah paradigma lama yang selalu ingin dilayani. Semua pihak

harus mempunyai kontribusi secara nyata, dalam upaya mewujudkan *Good Governance* dengan menanamkan jiwa melayani dalam setiap jiwa birokrat. Semua upaya perubahan ini menjadi penting, untuk mewujudkan *Good Governance* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng yang berbasis Kinerja.

#### 4. Keterbatasan Penelitian

- 6.4.1 Untuk penelitian selanjutnya, para peneliti dipandang perlu untuk memperhatikan variable-variable lain selain *Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior*, dan *Good Governance* yang bisa digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kinerja organisasi.
- 6.4.2 Bagi peneliti lain di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia perlu mempertimbangkan hasil penelitian ini, dan dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya di instansi yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, Marita. \_\_\_\_\_. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Kinerja Organisasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Hal. 1-10.
- Dwiyanto, (2005). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik”. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metodelogi Penelitian Manajemen. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson et all, 1994. *Organisasi*, Jilid 1 dan 2, alih bahasa Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square Edisi Kedua*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Yogyakarta
- Greenleaf, R. K., 2002., *Servantleadership A journey into the nature of legitimate power and greatness* (L.C. Spears, Ed.) (25th Anniversary Edition). Paulist Press. New York.
- Komalasari, Puput Tri, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetyo. (2009). Pengaruh *Public Service Motivation* Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 2, No.2, Agustus 2009
- Mardiasmo. 1998. *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andy Offset.

- Melchar, David. dan Bosco, Susan. 2010. "Achieving High Organization Performance Trough Servant Leadership Achieving High Organization Performance Trough Servant Leadership" ; *The International Journal of Business Inquiry*, 2010, 9,1,74-88, ISSN 215-4056.
- Musakabe, H. (2004). Mencari Kepemimpinan Sejati, di Tengah Krisis dan Reformasi. Jakarta : Penerbit Citra Insan Pembaru
- Robbins dan Judge (2008). *Perilaku Organisasi, Buku 1, Cet. 12*. Jakarta: SalembaEmpat.[http://books.google.co.id/books?id=IwrWupB1rC4C&pg=PA40&lpg=PA40&dq=perilaku+kewargaan+organisasional&source=bl&ots=i6ly5w997Y&sig=tVtvQ3E6Qyr32\\_PDigI2Donj2ko&hl=id&ei=QzFhS7ukDs qHkQWxr5HtCw&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2&ved=0CAkQ6AEwATgK#v=onepage&q=perilaku%20kewargaan%20organisasional&f=false](http://books.google.co.id/books?id=IwrWupB1rC4C&pg=PA40&lpg=PA40&dq=perilaku+kewargaan+organisasional&source=bl&ots=i6ly5w997Y&sig=tVtvQ3E6Qyr32_PDigI2Donj2ko&hl=id&ei=QzFhS7ukDs qHkQWxr5HtCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CAkQ6AEwATgK#v=onepage&q=perilaku%20kewargaan%20organisasional&f=false). Html (17 Maret 2016).
- Spears, Larry. C. (1995). Reflection on Leadership : How Robbert K. Green Leaf's Theory of Servant –leadership Influenced Today's Top Management Thinkers. New York : John Wiley and Sons.
- Spears, Larry. C. (2010). *Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. The Journal of Virtues & Leadership*, Vol. 1 Iss. 1, 2010, 25-30.
- Utomo. (2002). Kpemimpinan dan pengaruhnya terhadap Perilaku Citizenship (OCB), Kepuasan Kerja dan Perilaku Organisasional: Penelitian Empiris Pada Kabupaten Kebumen. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*. Vol.2, hal 34-52.
- Wahab, Solichin. 1990. Analisis Kebijakan Negara. Jakarta: Rieneka Cipta.
- West, Bud. dan Bocarnea, Mihai. 2008. "Organization Outcomes:Relationship in US and Filipino Higher Educational Setting"; *Journal School of Global Leadership & Entrepreneurship, Regent University, Servant Leadership Research Roundtable*.