

HOW IS THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OVERVIEW OF THE YELLOW TROOPS AS CLEANING OFFICERS IN SURABAYA CITY?

Nurleila Jum'ati¹, Anggita Aulia Nuraini², Fajar Rahmandiansyah³, Faisal Fikri Nazarudin⁴, Meita Anggraeni⁵, Almadyah Putri Mahendra Tratuhany⁶

^{1,2,3,4,5&6}Universitas Wijaya Putra

Email : nurleila@uwp.ac.id

ABSTRACT

The research purpose is gaining the organizational citizenship behavior overview owned by the yellow troops. The research population is 1350 yellow troops with sampling 211 respondents. The distribution questionnaires technique uses purposive dan cluster random sampling. Data collection technique uses Likert scale questionnaire with 195 copies of questionnaires. The questionnaire all items analysis result is valid and reliable. Thus, they can be analyzed further. The research result is the altruism category level of the respondents is high. Meaning that the workers have a high willingness to help fellow Yellow Troops in completing their assigned tasks. The conscientiousness picture is in the high-level category. It reflects they have a high work awareness. Thus, the working activities carried out to exceed the minimum prerequisites set. The sportsmanship category at a high level depicts the yellow troops having the ability to tolerate without over-complaining. The civic virtue dimension is at a high level, which means that Surabaya city sweeper have the ability to participate voluntarily and support organizational functions, both professionally and social-naturally. Surabaya city courtesy side janitor is at a high level where the yellow troops have the behavioral ability to alleviate work-related problems faced by other individuals.

Keywords: Yellow Troops; Surabaya City Cleaning Officer; Environmental Service; Organizational Citizenship Behaviour

BAGAIMANA GAMBARAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PASUKAN KUNING SEBAGAI PETUGAS KEBERSIHAN KOTA SURABAYA?**ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan gambaran perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki oleh pasukan kuning. Populasi penelitian adalah pasukan kuning sebanyak 1350 orang dengan pengambilan sampel sebanyak 211 responden. Teknik penyebaran kuesioner menggunakan *purposive dan cluster random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket skala Likert dengan 195 eksemplar angket. Angket hasil analisis semua item valid dan reliabel. Sehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Hasil penelitian adalah tingkat kategori altruisme responden tergolong tinggi. Artinya para pekerja memiliki kemauan yang tinggi untuk membantu sesama Pasukan Kuning dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Gambaran kehati-hatian termasuk dalam kategori tingkat tinggi. Hal ini mencerminkan mereka memiliki kesadaran kerja yang tinggi. Dengan demikian, aktivitas kerja yang dilakukan melebihi prasyarat minimum yang ditetapkan. Kategori sportivitas pada tingkat tinggi menggambarkan pasukan kuning memiliki kemampuan bertoleransi tanpa banyak mengeluh. Dimensi kebajikan sipil berada pada level tinggi, artinya petugas kebersihan kota Surabaya memiliki kemampuan untuk berpartisipasi secara sukarela dan mendukung fungsi organisasi, baik secara profesional maupun sosial. Petugas kebersihan kota Surabaya berada pada level tinggi dimana pasukan kuning memiliki kemampuan perilaku untuk meringankan masalah terkait pekerjaan yang dihadapi oleh individu lain.

Kata Kunci: Pasukan Kuning; Petugas Kebersihan Kota Surabaya; Pelayanan Lingkungan; Organizational Citizenship Behaviour

PENDAHULUAN

Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia yang memiliki luas wilayah 326,81 km² (Agus Budi Santoso et al., n.d.) (*STATISTIK SEKTORAL KOTA SURABAYA TAHUN 2021*, n.d.) yang terbagi menjadi 31 kecamatan dan 163 desa/kelurahan dan dihuni oleh 2.880.284 jiwa. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, dapat disimpulkan bahwa kota Surabaya cukup luas dan padat yang juga berimbas tentang kebersihan dan keindahan kota. Kota Surabaya adalah salah satu kota terbersih di Indonesia dapat dilihat dari adanya taman-taman kota yang rindang di hampir setiap sudut kota. Dalam bidang lingkungan kota Surabaya memiliki banyak prestasi diantaranya sebagai berikut:

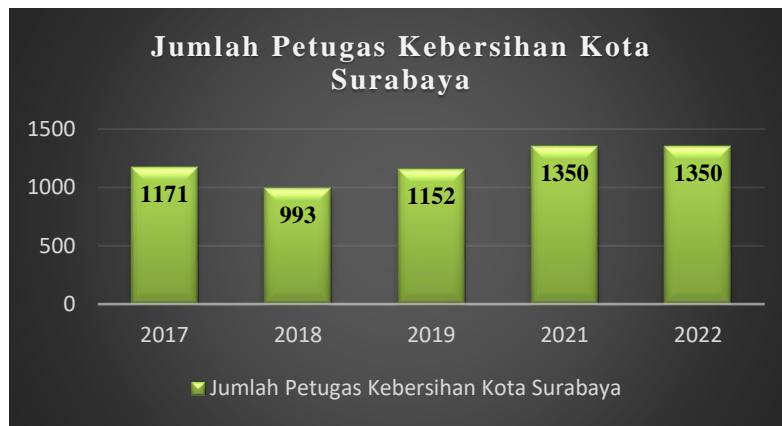
Tabel 1. Data Penghargaan Kota Surabaya di Bidang Lingkungan

No.	Jenis penghargaan yang diterima	Tahun	Pemberi penghargaan
Tingkat Nasional			
1	Adipura	2006-2011	Kementerian Lingkungan Hidup
2	Kota Metropolitan Dengan Kualitas Udara Terbaik	2013	Kementerian Lingkungan Hidup
3	Adipura Paripurna	2016	Pemerintah Indonesia
4	Terbaik Kedua Indeks Pariwisata Indonesia (IPI)	2016	Kementerian Pariwisata
5	Kinerja Pengurangan Sampah	2018	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
6	Adipura Kencana	2017, 2019	Pemerintah Indonesia
7	Kinerja Pengurangan Sampah Dan Menerima Dana Insentif Daerah (DID)	2020	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
8	Penghargaan Adiwiyata Provinsi Untuk 11 Sekolah Dan Eco Pesantren Yang Ada Di Surabaya	2021	Pemerinta Provinsi Jawa Timur
9	Penghargaan Kinerja Pengurangan Sampah Sekaligus Dana Insentif Daerah (DID)	2021	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) Republik Indonesia
Tingkat Internasional			
1	ASEAN <i>Environmentally Sustainable City Award</i>	2011-2021	Menteri lingkungan hidup se-ASEAN
2	Kota terbaik paritispasinya se-Asia Pasifik	2012	CITYNET
3	<i>The 2013 Asian Townscape Award</i>	2013	PBB
4	<i>City of the future</i>	2014	Europe Bussiness Assembly (EBA)
5	<i>Sustainable City and Human Settlements Award</i> untuk kategori " <i>Global Green City</i> "	2017	PBB
6	<i>Lee Kuan Yew World City Prize</i>	2018	Urban Development Authority (URA)
7	Penghargaan ASEAN <i>Environmentally Sustainable City Award (ESC)</i> kategori Udara Terbersih Kota Besar	2021	Program Kerjasama ASEAN dibawah koordinasi ASEAN <i>Working Group on Environmentally Sustainable Cities (AWGESC)</i>

Sumber data : (PENGHARGAAN : Daftar Prestasi Surabaya Tiap Tahun, n.d.)

Berdasarkan data tabel 1 tersebut didapatkan data bahwa kota Surabaya sejak tahun 2006 hingga 2021 mempunyai prestasi dalam pengelolaan lingkungan kota baik di level nasional bahkan internasional. Prestasi yang diraih tersebut merupakan peran serta semua pihak yang dimotori oleh 20 Kota Surabaya. Pihak Pemerintah Kota Surabaya yang mempunyai kewenangan dalam hal lingkungan antara lain adalah Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya (DHL). Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 50 (2019) tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja DLH bertugas dan bertanggung jawab atas kenyamanan, kebersihan, pertamanan dan ruang terbuka hijau di Kota Surabaya. Menjaga kota Surabaya tetap dalam kondisi yang bersih dan lingkungan tetap terjaga, hal tersebut membutuhkan bantuan dari pahlawan kebersihan kota Surabaya yang biasa disebut dengan pasukan kuning, peran serta pasukan kuning sangat besar dapat dilihat dari kondisi kota Surabaya setiap harinya, dalam hal pasukan kuning di Kota Surabaya dinaungi oleh Dinas Lingkungan Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum'ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhany)

Hidup (DLH) kota Surabaya dengan jumlah pasukan kuning yang terhitung cukup banyak, pada tahun 2021 pasukan kuning di kota Surabaya berjumlah 1.171 orang sedangkan pada 2018 sebanyak 993 orang dan di tahun 2019 mengalami kenaikan jumlah pasukan kuning sebanyak 1.152 orang, pada saat tahun 2021 hingga tahun 2022 jumlah pasukan kuning 1350 orang berdasarkan data dari Dinas Lingkungan Hidup kota Surabaya. Data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Sumber data : Data Dinas Lingkungan Hidup 2022

Gambar 1. Infografis Jumlah Pasukan Kuning di Kota Surabaya dari tahun 2017 – 2022

Untuk mewujudkan sinergitas yang berkesinambungan cara kerja pada petugas kebersihan kota Surabaya, dibutuhkan level atau tingkat *organizational citizenship behavior* dari yang menengah ke tinggi karena bila ada perubahan pengelolaan manajemen dan sistem kerja pemerintahan diharapkan cara kerja petugas kebersihan tetap sama ataupun akan menjadi semakin baik. Penelitian perihal tingkat *organizational citizenship behavior* pada pekerja sudah pernah dilakukan pada tenaga perawat rumah sakit (Putri & Utami, 2017) dengan lima indikator yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, *civic virtue* terhadap kinerja dari tenaga perawat rumah sakit, tetapi belum pernah dilakukan pada petugas kebersihan. Penelitian tentang kinerja petugas kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gorontalo dilakukan oleh (Daulima & Katili, 2019) hasil penelitian bahwa kualitas kerja masih belum optimal hal tersebut dikarenakan penggunaan jam kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan dan ketidaksiapan petugas kebersihan dalam melakukan tugasnya.

Dari latar belakang diatas maka perlu dilakukan analisis karakter pasukan kuning surabaya sebagai petugas kebersihan menggunakan *organizational citizenship behavior*. Dengan mengetahui analisis karakter tingkat *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan tinggi maka akan didapatkan pengelolaan yang tepat sumber daya manusia petugas kebersihan kota Surabaya yang mempunyai dedikasi tinggi terhadap kebersihan lingkungan kota Surabaya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui gambaran mengenai *organizational citizenship behavior* pada petugas kebersihan kota Surabaya. 2) Untuk mengetahui gambaran masing-masing indikator *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, *civic virtue* pada petugas kebersihan kota Surabaya. 3) Untuk mengetahui analisis karakter *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan di kota Surabaya dengan metode triangulasi dari para pihak yang berkepentingan.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Luthans (Fred Luthans & Vivin Andhika Yuwono, 2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif. Dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri predisposisi individu yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan sungguh-sungguh, dari hal tersebut merupakan dasar sikap mengindikasikan individu terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi.

Perilaku Sosial Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) OCB

Menurut Robbins (dalam Putri, 2017) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang individu yang melebihi kewajiban kerja formal, namun memiliki dampak baik karena mendukung efektivitas organisasi, dengan indikator yaitu: (1) *Altruism* adalah perilaku membantu individu lain di dalam organisasi dengan sukarela pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan fungsi operasional organisasi. (2) *Conscientiousness* menunjukkan tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standard minimum yang telah ditetapkan oleh organisasi. (3) *Sportsmanship* adalah larangan atau pantangan, baik aturan yang tertulis maupun tidak tertulis, untuk membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa tidak setuju atau tidak sependapat. (4) *Courtesy* merupakan perilaku yang meringankan

permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi individu lain dalam organisasi. (5) *Civic virtue* adalah perilaku yang memperlihatkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah.

Gambaran Pasukan Kuning

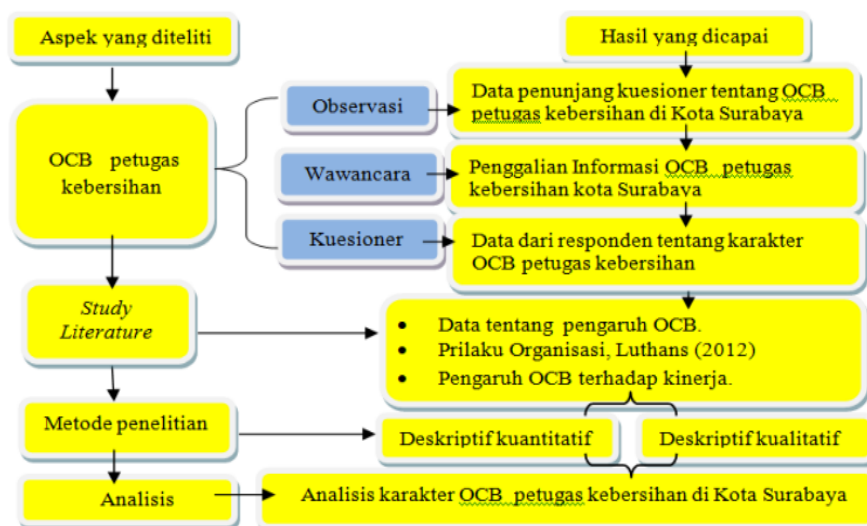
Pasukan Kuning adalah para petugas kebersihan yang sehari-hari bertugas untuk membersihkan kotoran dan sampah yang ada di seluruh penjuru kota dan perkampungan di kota Surabaya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada kepala seksi pembersihan jalan dan pedestrian yaitu Bapak Arif Sugiharto didapatkan data bahwa pasukan kuning bekerja 8 jam sehari sesuai dengan shift mereka masing-masing. Ada dua shift, yakni shift pagi pukul 05.00-13.00 dan shift sore pukul 13.00-21.00, dan sistem istirahat diperbolehkan ketika area yang menjadi tanggung jawab sudah bersih. Dengan mekanisme sistem kerja kontrak per 6 bulan. Pasukan kuning merupakan salah satu komponen penting yang berperan menjaga kebersihan kota, sehingga pemerintah kota Surabaya memiliki lembaga khusus yang menaungi kebersihan dan ruang terbuka hijau di kota Surabaya yaitu Dinas Lingkungan Hidup (DLH) kota Surabaya.

Penelitian Terdahulu

Panjaitan (Panjaitan & Siagian, 2018) telah melakukan penelitian tentang kondisi sosial ekonomi penyapu jalanan kecamatan Medan Denai, disimpulkan dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari para pasukan kuning memiliki pekerjaan sampingan dengan membuka warung makan, kopi dan berternak karena jenis pekerjaan sampingan tersebut waktu yang dibutuhkan lebih tidak terikat. Penelitian yang dilakukan oleh (Hendrawan & Hari Sucahyawati, 2017) didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja dalam perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB berdasarkan persepsi karyawan. Dari hasil analisis, diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap OCB dalam perusahaan. Kepuasan kerja dan komitmen berpengaruh secara simultan terhadap OCB. Hal tersebut dibuktikan dengan uji serempak (uji F) dan uji koefisien determinasi yakni sebesar 83% OCB dipengaruhi oleh variasi kedua variabel yang digunakan dalam penelitian, sisanya adalah faktor lain. Dari kedua penelitian tersebut belum ada yang melakukan penelitian OCB ke petugas kebersihan sebagai tenaga kerja kontrak yang bekerja membutuhkan tenaga secara fisik dan komitmen yang tinggi.

Kerangka Konseptual Penelitian

Dengan latar belakang tersebut perspektif dari teoritis serta penelitian terdahulu, maka gambar kerangka konseptual dari penelitian dapat dilihat di Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

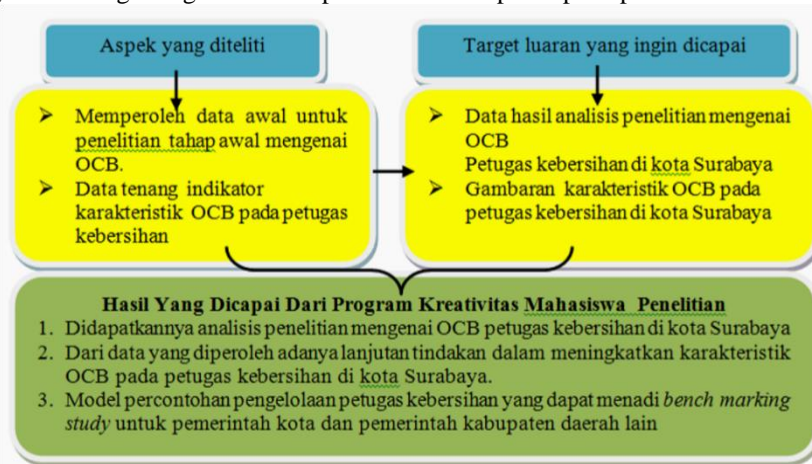
Berdasarkan paparan permasalahan penelitian tersebut dan pertimbangan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran indikator karakteristik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada petugas kebersihan kota Surabaya dengan menggunakan kategorisasi berdasarkan model distribusi normal. Menurut Azwar (Agustina & Jum'ati, 2018) penggolongan subjek kedalam tiga kategori dapat dilihat di Tabel 2 berikut.

Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum'ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhan)

Tabel 2. Penggolongan Berdasarkan Mean Teoritik

Interval	Kategori	Keterangan :
$X \leq (\mu - 1,0 \sigma)$	Rendah	μ : Mean Teoritik
$(\mu - 1,0 \sigma) < X \leq (\mu + 1,0 \sigma)$	Sedang	σ : Standar Deviasi
$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X$	Tinggi	X : Skor

Berdasarkan data skala yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengetahui kategori indikator variabel *organizational citizenship behavior (OCB)* antara lain yaitu *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue*. Dalam analisis deskriptif menggunakan angka yang dideskripsikan dengan menguraikan kesimpulan yang didasari oleh angka yang diolah dengan metode statistik untuk menganalisis hasil penelitian. Metode statistik digunakan untuk mencari besarnya *mean teoritik* (μ) dan *standar deviasi* (σ) dengan mendasarkan pada jumlah item, skor maksimal, serta skor minimal pada masing-masing alternatif jawaban, maka akan mendapatkan suatu hasil analisis yang akan saling menguatkan saat penarikan kesimpulan pada penelitian.



Gambar 3. Bagan Penelitian

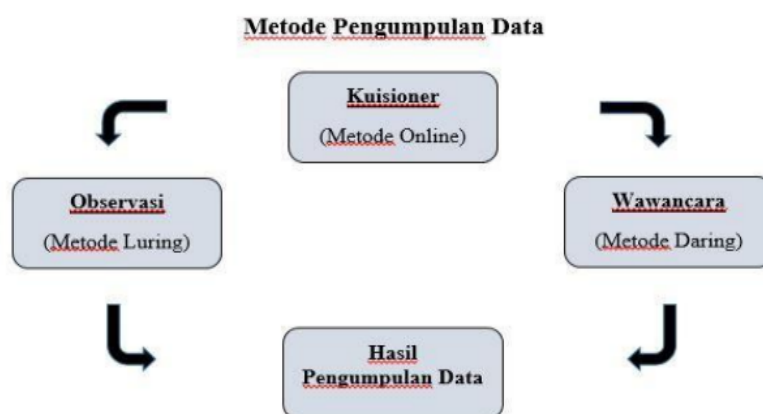
Secara rinci pelaksanaan diuraikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 1. Rincian Metode Penelitian PKM-RSH

Pelaksanaan Penelitian	Rancangan	Metode Penelitian	Indikator Ketercapaian
Penyusunan alat ukur kuantitatif.	Penyusunan kuesioner tentang <i>OCB</i> petugas kebersihan di Kota Surabaya.	1. Studi pustaka dan dokumentasi di areasampel. 2. Observasi dan wawancara.	kuesioner analisis karakter <i>OCB</i> petugas kebersihan di kota Surabaya.
Penyusunan <i>guide</i> untuk observasi dan <i>interview</i> .	<i>Guide</i> untuk observasi dan <i>interview</i> Karakter <i>ocb</i> Petugas Kebersihan di Kota Surabaya.	1. Studi pustaka dan dokumentasi 2. Observasi dan wawancara.	Observasi dan <i>interview</i> Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di Kota Surabaya.
Penyebaran kuesioner dan pengumpulan data.	1. Penyebaran kuesioner Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya. 2. Observasi dan wawancara Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya.	1. Penetapan populasi di setiap UPTD. 2. Penetapan responden penelitian.	Data dari responden pasukankuning.
Analisis data kuantitatif.	Tabulasi dan Analisis data Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di Kota Surabaya.	Tabulasi untuk data Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya	Tabel data Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya
Analisis data kualitatif.	Analisis hasil wawancara dan Observasi Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di Kota Surabaya.	Tabulasi hasil wawancara dan Observasi Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya.	<i>Report</i> data Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya.
Analisis Karakter <i>OCB</i> Petugas Kebersihan di kota Surabaya	Kategori <i>OCB</i> : <i>altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue</i> .	Pengelompokkan Kategori <i>OCB</i> .	Hasil data analisis Karakter <i>OCB</i> .

Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data yang digunakan dalam program kreativitas mahasiswa terdiri dari tiga jenis dengan mengkombinasikan antara pertemuan secara *online*, *luring* dan *virtual* yaitu: (1) Kuesioner Untuk mendapatkan data primer dalam menentukan analisis karakter *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan di kota Surabaya. Dilakukan dengan cara memberikan respon atas pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan 5 indikator dari *organizational citizenship behavior* dengan menggunakan *g-form* dan *print-out* kuesioner. Menggunakan dua cara pengambilan kuesioner dikarenakan dengan asumsi tidak semua petugas kebersihan atau pasukan kuning memiliki gawai yang dapat digunakan untuk pengisian kuesioner menggunakan metode *g-form*. (2) Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan dengan penentuan lokasi penelitian, keadaan lokasi, penempatan waktu sehingga dapat memberikan suatu gambaran terhadap penelitian yang dilakukan. (3) Wawancara diperlukan untuk memperoleh hasil data dari kuesioner dan wawancara dengan responden yang merespon secara maksimal, mengetahui karakteristik responden sehingga dalam pengajuan pertanyaan-pertanyaan dapat tersampaikan dengan maksimal. Wawancara juga dilakukan dengan pemangku kepentingan sebagai metode triangulasi, wawancara dilakukan secara *virtual*.



Gambar 4. Metode Pengumpulan Data

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah 1350 petugas kebersihan kota Surabaya dalam naungan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Koya Surabaya. Untuk mendapatkan data gambaran analisis karakter *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan di Kota Surabaya, pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Solvin. Menurut (Sugiyono, 2013) penelitian yang menggunakan rumus Solvin, karena dalam pencarian sampel jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat generalisasi dengan acuan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir, e-0,05 (5 %) - 0,01 (1 %).

Dalam rumus Solvin ada ketentuan bawah Nilai e = 0,1 (10 %) untuk populasi dalam jumlah besar, Nilai e = 0,2 (20 %) untuk populasi dalam jumlah kecil. Jadi rentang sampel yang dapat diambil adalah jumlah populasi 1.350 dengan e 0,1 (10 %), maka jumlah responden adalah 93,10 responden dan dibulatkan menjadi 94 responden.

Teknik sampling yang dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu yang pertama adalah *purposive sampling* untuk mendapatkan sampel yang tepat untuk mengukur *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan di Kota Surabaya dengan kriteria: (1) bekerja sebagai petugas kebersihan; (2) telah menjadi petugas kebersihan minimal enam bulan; (3) memahami peraturan kerja sebagai petugas kebersihan. Teknik sampling kedua dilakukan karena petugas kebersihan di Kota Surabaya yang tersebar di 9 rayon dan 31 Sub Rayon area pekerjaan sehingga menggunakan *cluster random sampling* supaya masing-masing rayon dan sub rayon terwakili.

Berdasarkan data perhitungan sampel yang telah dilakukan dan antisipasi pengembalian serta kelengkapan, maka ada 211 petugas pasukan kebersihan kota Surabaya sebagai responden pada penelitian. Namun dari 211 responden yang telah mengisi kuesioner terdapat 195 data yang lengkap dari responden untuk diolah lebih lanjut.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert : “SS (Sangat Setuju)” “S (Setuju)” “R (Ragu – Ragu)” “TS (Tidak Setuju)” dan “STS (Sangat Tidak Setuju)” pada pernyataan dengan indikator variabel tingkat *organizational citizenship behavior* petugas kebersihan. Tingkat *organizational citizenship behavior* Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum’ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhan)

petugas kebersihan akan diukur dengan menggunakan 5 indikator sebagai berikut seperti yang terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Variabel Tingkat *Organizational Citizenship Behavior*

No	Kategori	Indikator	Jumlah Pernyataan	Favorabel	Unfavorabel
1	<i>Altruism</i>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kebersihan bersedia menggantikan tugas rekannya yang tidak masuk Petugas kebersihan bersedia membantu rekannya yang kesulitan mengenai tugasnya 	8	5	3
2	<i>Conscientiousness</i>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kebersihan datang tepat waktu Petugas kebersihan mematuhi tata tertib dan kebijakan perusahaan 	6	3	3
3	<i>Sportsmanship</i>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kebersihan dapat mentoleransi situasi kerja Petugas kebersihan dapat mentoleransi sikap rekannya yang lain walaupun tidak mengenakan 	6	3	3
4	<i>Courtesy</i>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kebersihan berhati-hati dalam bertindak agar tidak memberikan pengaruh yang buruk terhadap pekerjaan orang lain Petugas kebersihan menghindari konflik dengan rekan kerja 	6	3	3
5	<i>Civic Virtue</i>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kebersihan peduli terhadap kelangsungan hidup Petugas kebersihan mengikuti informasi dan perkembangan 	6	3	3

Analisis Kuantitatif

Metode analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik (Johar Arifin, 2017). Data harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel untuk memudahkan analisis. Program analisis yang digunakan adalah SPSS, yang merupakan suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis *Windows*.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas akan menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2019). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen pengujian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuesioner dikatakan valid. Uji validitas bertujuan untuk memeriksa apakah kuesioner sebagai instrumen penelitian sudah tepat untuk mengukur indikator dalam penelitian. Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus kolerasi product moment. Apabila koefisien korelasi $> 0,30$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid. (Sugiyono, 2019)

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2019). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. (Sugiono, 2019).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2019) Dalam penelitian ini penulis akan membahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap konsep tertentu, kemudian dari jawaban responden akan diperoleh suatu kecenderungan. Untuk mendapatkan kecenderungan responden terhadap jawaban masing-masing variabel

akan pada nilai rata-rata yang didapatkan dari jawaban responden. Agar mendapatkan satu kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban dari tiap-tiap variabel akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang dikategorikan dengan interval nilai sebagai berikut: (1) Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1. (2) Tidak Setuju (ST) = skor 2. (3) Cukup (C) = skor 3. (4) Setuju (S) = skor 4. (5) Sangat Setuju (SS) = skor 5.

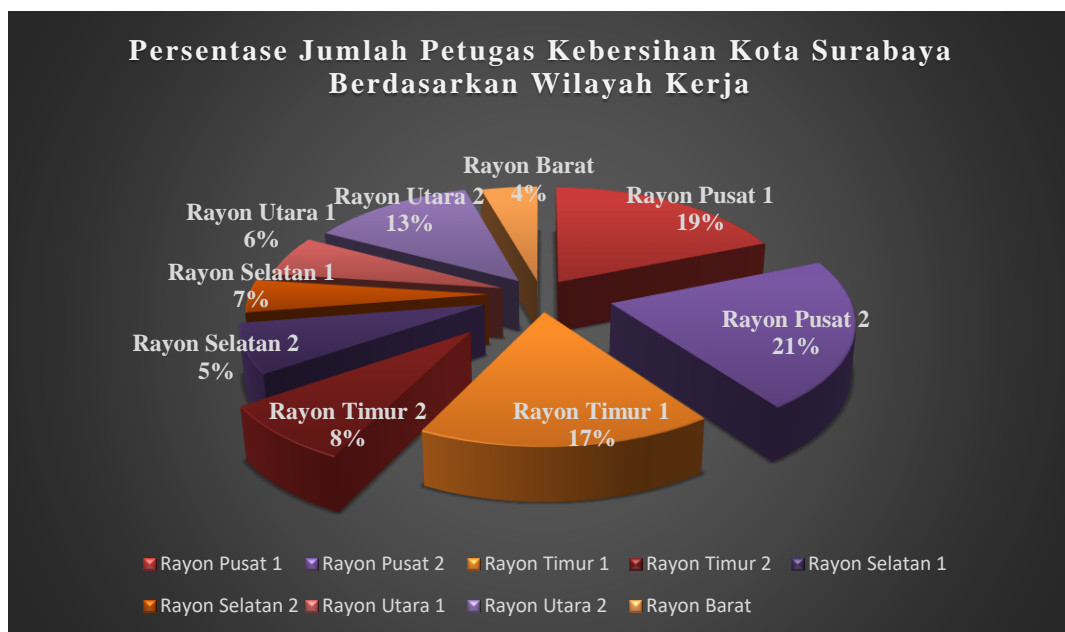
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data perhitungan sampel yang telah dilakukan, maka ada 200 responden yang akan dijadikan sebagai responden pada penelitian. Namun dari 211 responden yang telah mengisi kuesioner terdapat 195 data dari responden yang dapat diolah lebih lanjut.

Analisis Deskriptif berdasarkan Demografi

Populasi penelitian OCB pada petugas kebersihan di Kota Surabaya berjumlah 1.350 orang yang tersebar di sembilan rayon di seluruh Kota Surabaya. Berikut pembagian petugas kebersihan Kota Surabaya berdasarkan rayon atau lokasi tugasnya.



Sumber data: Dinas Lingkungan Hidup, 2022.

Gambar 5. Pembagian Petugas Kebersihan Kota Surabaya Pada Tahun 2022

Petugas kebersihan di kota Surabaya terbagi menjadi 9 rayon seperti yang terlihat di Gambar 5, yang terdiri dari: 1) Rayon Pusat 1 terdiri dari wilayah Genteng, Bubutan dan Simokerto. 2) Rayon Pusat 2 terdiri dari wilayah Tegalsari, Sawahan dan Wonokromo. 3) Rayon Timur 1 terdiri dari wilayah Tambaksari, Mulyorejo dan Gubeng. 4) Rayon Timur 2 terdiri dari wilayah Rungkut, Sukolilo, Tenggilis dan Gununganyar. 5) Rayon Selatan 1 terdiri dari wilayah Gayungan, Wonocolo dan Jambangan. 6) Rayon Selatan 2 terdiri dari wilayah Karangpilang, Dukuh Pakis, Wiyung dan Lakarsantri. 7) Rayon Utara 1 terdiri wilayah Semampir, Bulak, dan Kenjeran. 8) Rayon Utara 2 terdiri dari wilayah Krembangan, Sukomanunggal, Asemrowo, dan Pabean Cantikan. 9) Rayon Barat terdiri dari wilayah Sambikerep, Benowo, Pakal, dan Tandes.

Hasil *mapping* data demografi responden penelitian petugas kebersihan kota Surabaya berdasarkan 6 kategori didapatkan rangkaian data seperti tampak pada Tabel 5. Berdasarkan data dari tabel 5 dapat disimpulkan bahwa petugas kebersihan di Kota Surabaya mayoritas laki-laki, yang rentang usia mayoritas antara usia 28 tahun sampai dengan 47 tahun, dengan mayoritas tingkat pendidikan pada tingkat SMA dan SD. Kesimpulan berikutnya mayoritas responden telah bekerja selama 1 tahun sampai dengan < 5 tahun, dengan mayoritas tanpa mempunyai usaha sampingan, hanya sebagai petugas kebersihan saja serta jumlah responden terbesar berada pada wilayah Pusat 2 dan Pusat 1. sampingan.

Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum'ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhan)

Tabel 5. Mapping Data Demografi Dari Responden Penelitian Petugas Kebersihan Kota Surabaya

No	Data	Jumlah	Persentase
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	179 91,8 %
		Perempuan	16 8,2 %
2.	Usia	18 – 27 tahun	27 13,85 %
		28 – 37 tahun	65 33,33 %
		38 – 47 tahun	64 32,82 %
		48 – 56 tahun	35 17,95 %
		57 - 65 tahun	6 3,25 %
3.	Pendidikan	SD	67 34,35 %
		SMP	44 22,56 %
		SMA	80 41,03 %
		S1	4 2,06 %
4.	Lama Bekerja	1 - < 5 tahun	98 50,26 %
		5 - < 10 tahun	55 28,21 %
		10 - < 15 tahun	19 9,74 %
		15 - < 20 tahun	18 9,23 %
		20 tahun <	5 2,56 %
5.	Wilayah Kerja	Rayon Pusat 1	38 19,49 %
		Rayon Pusat 2	43 22,05 %
		Rayon Timur 1	33 16,92 %
		Rayon Timur 2	20 10,26 %
		Rayon Selatan 1	16 8,20 %
		Rayon Selatan 2	13 6,67 %
		Rayon Utara 1	5 2,56 %
		Rayon Utara 2	19 9,74 %
		Rayon Barat	8 4,11 %
		6.	Usaha Sampingan
Tak Mempunyai	180 92,30 %		
Mempunyai			

Analisis Deskriptif Variabel

Pembahasan hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian dengan mengkategorikan rata-rata jawaban responden atau masing-masing indikator-indikator pertanyaan yang telah diajukan. Untuk menemukan nilai kategori masing-masing variabel bebas (X), dan variabel terikat (Y) maka dilakukan dengan menggunakan rumus mencari kelas interval sebagai berikut:

$$\text{Nilai Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Nilai Interval Kelas} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Oleh karena itu digunakan sebagai tingkatan penilaian batasan nilai masing-masing kelas kategori yang dikelompokkan seperti yang terlihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Kategori Mean Masing-Masing Variabel

No	Interval	Kategori
1	$4,20 < a \leq 5,00$	Sangat Tinggi
2	$3,40 < a \leq 4,20$	Tinggi
3	$2,60 < a \leq 3,40$	Sedang
4	$1,80 < a \leq 2,60$	Rendah
5	$1,00 < a \leq 1,80$	Sangat Rendah

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Berdasarkan data mean pada variabel *Altruism* (X_1) memiliki nilai 4,16 yang termasuk dalam kategori tinggi yang menggambarkan bahwa petugas kebersihan kota Surabaya mempunyai kemauan yang tinggi untuk

membantu sesama pasukan kuning dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diemban. Pada variabel *Conscientiousness* (X_2) memiliki nilai 4,10 yang termasuk dalam kategori tinggi yang menandakan bahwa para petugas kebersihan kota Surabaya mempunyai kesadaran yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga aktivitas pekerjaan yang dilakukan melebihi prasyarat minimum yang telah ditetapkan. Pada variabel *Sportsmanship* (X_3) memiliki nilai 3,80 yang termasuk dalam kategori tinggi hal tersebut menggambarkan bahwa petugas kebersihan kota Surabaya memiliki kemampuan untuk bertoleransi tanpa mengeluh berlebihan. Pada variabel *Courtesy* (X_4) memiliki nilai 3,80 yang termasuk dalam kategori cukup tinggi dimana pasukan kuning mempunyai kemampuan perilaku yang baik untuk membantu meringankan problem individu lain yang terkait dengan pekerjaan yang dihadapi. Dan pada variabel *Civic Virtue* (X_5) memiliki nilai 4,00 yang termasuk dalam kategori tinggi dimana pasukan kuning berada dalam level tinggi yang berarti bahwa petugas kebersihan kota Surabaya mempunyai kemampuan berpartisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. Berdasarkan analisis data tersebut menyatakan bahwa seluruh variabel penelitian ini memiliki mean dengan kategori tinggi.

Analisis Data

Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja, pembagian wilayah kerja dan usaha sampingan yang dimiliki oleh responden. Responden dalam penelitian sejumlah 195 petugas kebersihan di Kota Surabaya. Adapun hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan SPSS 25, didapatkan hasil sebagai berikut.

Hasil pengolahan data pada uji validitas bertujuan untuk memeriksa ketepatan hasil dari kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengukur indikator dalam penelitian. Apabila koefisien korelasi $\geq 0,30$ dan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid (Sugiyono, 2019).

Tabel 7. Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
<i>Altruism</i> (X_1)	X _{1.1}	0,484	0,00	Valid
	X _{1.2}	0,532	0,00	Valid
	X _{1.3}	0,569	0,00	Valid
	X _{1.4}	0,576	0,00	Valid
	X _{1.5}	0,523	0,00	Valid
	X _{1.6}	0,500	0,00	Valid
	X _{1.7}	0,304	0,00	Valid
	X _{1.8}	0,539	0,00	Valid
<i>Conscientiousness</i> (X_2)	X _{2.1}	0,455	0,00	Valid
	X _{2.2}	0,362	0,00	Valid
	X _{2.3}	0,310	0,00	Valid
	X _{2.4}	0,466	0,00	Valid
	X _{2.5}	0,583	0,00	Valid
	X _{2.6}	0,341	0,00	Valid
<i>Sportsmanship</i> (X_3)	X _{3.1}	0,490	0,00	Valid
	X _{3.2}	0,405	0,00	Valid
	X _{3.3}	0,505	0,00	Valid
	X _{3.4}	0,803	0,00	Valid
	X _{3.5}	0,773	0,00	Valid
	X _{3.6}	0,786	0,00	Valid
<i>Courtesy</i> (X_4)	X _{4.1}	0,433	0,00	Valid
	X _{4.2}	0,430	0,00	Valid
	X _{4.3}	0,414	0,00	Valid
	X _{4.4}	0,700	0,00	Valid
	X _{4.5}	0,634	0,00	Valid
	X _{4.6}	0,559	0,00	Valid
<i>Civic Virtue</i> (X_5)	X _{5.1}	0,411	0,00	Valid
	X _{5.2}	0,421	0,00	Valid
	X _{5.3}	0,415	0,00	Valid
	X _{5.4}	0,905	0,00	Valid
	X _{5.5}	0,874	0,00	Valid
	X _{5.6}	0,914	0,00	Valid

Sumber data: Hasil Olahan, 2022.

Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum'ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhan)

Berdasarkan tabel 7 diketahui hasilnya pada masing-masing item pertanyaan memiliki koefisien korelasi $> 0,3$ dan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian tiap butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil pengolahan data pada uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi data. Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek sama akan menghasilkan data yang sama. Peneliti menggunakan metode koefisien Cronbach's Alpha. (Sugiyono, 2019).

Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Altruism (X₁)</i>	0,683	<i>Reliable</i>
<i>Conscientiousness (X₂)</i>	0,775	<i>Reliable</i>
<i>Sportsmanship (X₃)</i>	0,757	<i>Reliable</i>
<i>Courtesy (X₄)</i>	0,702	<i>Reliable</i>
<i>Civic Virtue (X₅)</i>	0,775	<i>Reliable</i>

Sumber data: Hasil Olahan, 2022.

Dari Tabel 8 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Untuk *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy* dan *Civic Virtue* dapat dikatakan reliabel.

Pembahasan

Pembahasan Deskriptif Kuantitatif

Berdasarkan hasil dari pengolahan data pengisian kuesioner menyatakan bahwa kelima indikator OCB yang dimiliki oleh responden penelitian dalam tataran tinggi yang dapat dijabarkan bahwa para petugas kebersihan kota Surabaya memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga aktivitas pekerjaan yang dilakukan melebihi prasyarat minimum yang telah ditetapkan termasuk kerja tim sehingga mempunyai kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diemban. Dengan kesadaran yang tinggi terhadap pekerjaan tersebut maka dengan sendirinya memacu para petugas tersebut untuk mempunyai keinginan yang tinggi untuk membantu meringankan problem pekerjaan rekan kerja, mempunyai toleransi yang tinggi sehingga mempunyai kemampuan yang baik juga untuk berpartisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah.

Pembahasan Deskriptif Kualitatif

Berdasarkan hasil dari Observasi dan Wawancara menyatakan bahwa petugas kebersihan kota Surabaya secara social – ekonomi merupakan komunitas yang mempunyai pekerjaan secara tetap, namun masih dalam mempunyai taraf pendapatan di bawah UMK kota Surabaya. Hal tersebut dibandingkan antara pendapatan dan jam kerja yang diemban. Jam kerja yang harus dipenuhi oleh petugas kebersihan yaitu 224 jam (dalam sebulan) sedangkan untuk jam kerja pada umumnya yaitu sebanyak 174 jam (dalam sebulan). Di lain pihak yang mempunyai usaha sampingan hanya sedikit orang. Secara pendidikan petugas kebersihan cenderung di tataran menengah dan dasar, bahkan beberapa mendapatkan ijazah pendidikan di level menengah (SMP – SMA) dengan mengikuti kejar paket. Pekerjaan petugas kebersihan kota Surabaya merupakan yang rutin dan berulang serta lebih banyak mempergunakan energi fisik di ruang terbuka dengan lingkungan fisik kerja terkena paparan panas matahari sehingga mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan usia produktif. Pengawasan dan control yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dilakukan secara berlapis, serta masyarakat juga ikut serta. Motivasi kerja yang dimiliki oleh individu sebagai petugas kebersihan kota Surabaya dibarengi oleh *reward* dan *punishment*. Berdasarkan data-data yang didapatkan maka dapat disimpulkan bahwa gambaran indikator OCB yang dimiliki oleh petugas kebersihan kota Surabaya di level tinggi dikarenakan pekerjaan ini tidak membutuhkan standar pendidikan dan skill khusus. Petugas kebersihan merupakan pekerjaan yang mempunyai kemungkinan mendapatkan kesempatan untuk pengangkatan menjadi ASN serta adanya control yang berlapis.

PENUTUP

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif tentang gambaran *organizational citizenship behavior* pada pasukan kuning sebagai petugas kebersihan kota Surabaya dengan kelima indikator *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* yang berada di kategori tataran tinggi. Kelima indikator *organizational citizenship behavior* dalam tataran kategori tinggi tersebut dapat dilihat bahwa secara personal atau individual petugas kebersihan kota Surabaya merasakan derajat kepuasan dalam bekerja sehingga berupaya untuk mempertahankan dan cenderung meningkatkan OCB, yang sejalan dengan hasil penelitian (Hendrawan & Hari Sucahyawati, 2017). Kepuasan yang didapatkan dalam bekerja tersebut karena sebagai petugas kebersihan di kota Surabaya merupakan pekerjaan yang mempunyai beban

pekerjaan cenderung secara fisik dan berulang dari waktu ke waktu tanpa membutuhkan standar pendidikan dan skill khusus dengan mendapatkan imbalan jasa hampir setara dengan UMK kota Surabaya. Keterbatasan penelitian yang dilakukan adalah belum meninjau secara dalam tentang : a) pola dan fungsi control yang diterakan oleh DLH Kota Surabaya dalam pengelolaan petugas kebersihan kota Surabaya; b) pola imbal balik jasa dari pasukan kuning petugas kebersihan kota Surabaya berupa *financial reward*; c) non financial reward yang ada dalam pola pengelolaan petugas kebersihan kota Surabaya.

DAFTAR RUJUKAN

- Agus Budi Santoso, S. E., Agung Prasetyo, S. S., Bagus Wahyu Purnomo, A. Md, S. M., & Aisyah Bintang, S. T. S. (n.d.). *Kota Surabaya Dalam Angka 2022* (S. M. Bagus Wahyu Purnomo, A. Md (Ed.)). ©BPS Kota Surabaya/BPS-Statistics of Surabaya Municipality.
<https://surabayakota.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=ZTY1YjM2YTZhM2FiY2NmMTIIMjRkZDc5&xzmn=aHR0cHM6Ly9zdXJhYmF5YWtvdGEuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzlwMjlvMDIvMjUvZTY1YjM2YTZhM2FiY2NmMTIIMjRkZDc5L2tvdGEtc3VyYWJheWEtZGFsYW0tYW5na2EtMjAyMi5odGI>
- Agustina, T. S., & Jum'ati, N. (2018). *Peningkatan Kemampuan Sosial Ekonomi Peserta Keluarga Berencana Vasektomi Masyarakat Pinggiran Kota Surabaya Bagian Barat Sebagai upaya untuk*
<http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/1249/>
- Daulima, R., & Katili, A. Y. (2019). KINERJA PETUGAS KEBERSIHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN GORONTALO UTARA. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 136–143. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.15>
- Fred Luthans, & Vivin Andhika Yuwono. (2006). *Perilaku organisasi Organizational behavior* (S. Purwanti (Ed.); 10th ed.). Yogyakarta : Andi.
- Hendrawan, A., & Hari Suchayawati, I. (2017). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN AKADEMI MARITIM NUSANTARA. *Prosiding Implementasi Penelitian Pada Pengabdian Menuju Masyarakat Mandiri Berkemajuan, Seminar Nasional Publikasi Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat. Universitas Muhammadiyah Semarang.*
<https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/2271>
- Johar Arifin. (2017). *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2018 © 2017, PT Elex Media Komputindo Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo, 2017.
- Panjaitan, S. P., & Siagian, M. (2018). *Kondisi Sosial Ekonomi dan Strategi Pemenuhan Kebutuhan Penyapu Jalan Dinas Kebersihan di Kecamatan Medan Denai.*
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/4695>
- PENGHARGAAN : Daftar Prestasi Surabaya Tiap Tahun.* (n.d.).
<https://www.surabaya.go.id/page/0/49215/penghargaan>
- Putri, Y. D., & Utami, H. N. (2017). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1).
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1779>
- STATISTIK SEKTORAL KOTA SURABAYA TAHUN 2021.* (n.d.).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=uUIIujUAAAAJ&citation_fo_or_view=uUIIujUAAAAJ:9yKSN-GCB0IC

Bagaimana Gambaran Organizational Citizenship Behavior pada Pasukan Kuning sebagai Petugas Kebersihan Kota Surabaya? (Nurleila Jum'ati, Anggita Aulia Nuraini, Fajar Rahmandiansyah, Faisal Fikri Nazarudin, Meita Anggraeni, dan Almadyah Putri Mahendra Tratuhan)