

PERAN PELAYANAN, INOVASI KERJA DAN ORIENTASI KERJA ORGANISASI DIINTEGRASIKAN AGAR CITRA PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN DAPAT BERSAING DI PASAR BEBAS

Muhammad Haris Syafitri¹, Yudi Permana^{2*}

^{1,2}Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. Jl. Adyaksa No. 2 Kayu Tangi Kalsel
E-mail Corespondensi: yudeeprof@gmail.com*

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui variabel kepemimpinan pelayanan berpengaruh terhadap citra pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. (2) mengetahui variabel inovasi organisasi berpengaruh terhadap citra pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. (3) mengetahui variabel orientasi kerja organisasi berpengaruh terhadap citra pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong (4) mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh terhadap citra pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan adalah diskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terbukti bahwa penerapan teori pelayanan dalam kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan orientasi kerja organisasi berpengaruh terhadap citra pelayanan. Penelitian ini mendasari pentingnya seorang pemimpin yang berkualitas tinggi dengan kompetensi global sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan bagi konsumen di berbagai belahan dunia, sehingga organisasi publik dapat berkontribusi menuju masa depan yang membanggakan.</i></p>	<p>Diajukan: 21-3-2023 Diterima: 18-4-2023 Diterbitkan : 25-5-2023</p>
<p>Abstract</p> <p><i>This research aims to: (1) determine the influence of service leadership variables on the service image of the Department of Communication and Informatics and the Department of Transportation of Tabalong Regency. (2) determine the influence of organizational innovation variables on the service image of the Department of Communication and Informatics and the Department of Transportation of Tabalong Regency. (3) determine the influence of organizational work orientation variables on the service image of the Department of Communication and Informatics and the Department of Transportation of Tabalong Regency. (4) identify the most influential factor on the service image of the Department of Communication and Informatics and the Department of Transportation of Tabalong Regency. The method used is quantitative descriptive. Data collection technique is done through a questionnaire. The conclusion of this research is that the application of service theory in service leadership, organizational innovation, and organizational work orientation has an impact on the service image. This research underscores the importance of a high-quality leader with global competence in order to enhance the service image for consumers across the world, enabling public organizations to contribute to a proud future.</i></p>	<p>Kata kunci: <i>Kepemimpinan pelayanan; inovasi organisasi; orientasi kerja; citra pelayanan</i></p> <p>Keywords: <i>Service leadership; organizational innovation; organizational work orientation.</i></p>
<p>Cara mensitasi artikel:</p> <p>Syafitri, M.H., & Permana, Y. (2023). Peran Pelayanan Inovasi Kerja dan Orientasi Kerja Organisasi Diintegrasikan Agar Citra Pelayanan Terhadap Konsumen Dapat Bersaing di Pasar Bebas. <i>IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy</i>, 1(1), 46-56.</p>	

PENDAHULUAN

Permasalahan gejala rendahnya tingkat pelayanan organisasi publik & organisasi bisnis decade terakhir terhadap citra pelayanan, semakin mengemuka, masif, tidak menentu dan mungkin meresahkan baik tatanan praktis dan juga studi ilmiah di berbagai Negara, juga di Indonesia dengan berbagai persepsi masing-masing.

Studi tentang kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan orientasi kerja organisasi terhadap citra pelayanan konsumen akan memberi solusi seperti : i) Servant Leadership telah membalikkan keadaan dari *old public administration* menuju *new public service*, bukan saja organisasi public juga organisasi bisnis pada dasarnya sangat consent agar servant leadership menjadi andalan agar konsumen loyal atas produk tertentu. Ia bercirikan pelayanan yang melebihi kepentingan pemimpin itu sendiri. Atau ialah orang pertama menjadi pelayan, sehingga menjadi contoh dan teladan bagi orang disekitarnya. (Green Leaf, 1999), Goh & Low (2014), Wiston dan Ryan (2018), Harwiek,(2013), Muktasom (2017). ii) Kemampuan inovasi suatu organisasi menjadi faktor penting, sehingga menjadi keunggulan kompetitif,selanjutnya akan meningkatkan kepuasan dan citra pelayanan. Inovasi bagian penerimaan & implementasi ide, proses atau produk baru. Dapat juga bagian sistem, kebijakan dan program, proses baru, manajerial pemasaran baru yang lebih efektif dan efisien. Thomphson dalam Ferrey Diani(13), Kai Chiehhuun and Mei Chieh Huang (2011:40), iii) Orientasi kerja organisasi merupakan bagian penting dan upaya pengembangan organisasi. Pengembangan transmisi dan penerimaan informasi pada tingkat subsistem akan menyebabkan ambiguitas dan kompleks tentang norma dan peran teratasi dengan baik serta kepercayaan interpersonal dapat dapat dibangun yang pada akhirnya akan menumbuhkan rasa keterbukaan sama lain. Smeltzer (1991) dalam Sarwani (2015), Rogers (1976), Liliwati (2011), Dienovyna, Prasetyo & Wisadirana (2015), Maruono (2017). iv) Citra pelayanan, citra organisasi dan kredibilitas organisasi merupakan gambaran kobinasi dari citra organisasi secara keseluruhan. Orientasi adalah sikap dan tingkah laku pegawai, merupakan suatu konsep yang dapat menciptakan harmoni dalam bekerja dan sehingga dapat menyebabkan peningkatan kinerja pegawai secara individu dalam sebuah perusahaan. *orientation to work* adalah arti sebuah pekerjaan terhadap seorang individu, berdasarkan harapannya yang diwujudkan dalam pekerjaannya. Dengan menciptakan citra organisasi yang konsisten, terintegrasi melalui iklan, logo atau simbol, perilaku manajemen dan sikap karyawan yang positif. (responsive, etis, peduli akan lingkungan dan isu-isu social terpercaya.). Chang (2007) dalam Ciehhu and Mei Chichhhuang (2011), Tjitono (2008) , Wijaya (2011), Marwansyah dan Mukaram (2002).

Evaluasi beberapa hal yang dihasilkan tentang pentingnya langkah-langkah dan dapat mengembangkan kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan orietasi kerja serta citra pelayanan (i) Dunia kerja saat ini telah berubah baik kelompok atau organisasi dan bahkan institusi negara sekalipun. Kata kuncinya dalam beradaptasi pada kamajuan zaman khususnya pada bidang organisasi untuk bertransformasi menjadi organisasi yang mempunyai orientasi kerja. (ii). Karakteristik kepemimpinan pelayanan seharusnya lebih pada mendengarkan berimpati, memperbanyak, memeriksa pelayanan dan secara aktif mengembangkan potensi dari bawahannya, kesadaran , konseptaulisasi, komitmen pada

pertumbuhan manusia dan membangun masyarakat. Green Laaf (1999), Goh Danlow (2014). (iii) Pada intinya inovasi adalah melakukan sesuatu yang baru dan memiliki nilai tambah (value added), selain itu inovasi berkaitan dengan pengembangan metode produksi baru dan pembentukan system manajemen baru. Jarangir (2013), Crossan & Apaydin, (2010), Namun pada kenyataannya betapa sulit & tidak mudahnya untuk melakukan perubahan ataupun perbedaan. Beberapa penolakan secara halus dan terbuka atas metode dan system baru yang sudah tentu memerlukan waktu untuk adanya perubahan. (iv) Orientasi kerja organisasi dalam organisasi bahwa orientasi berarti penyediaan informasi dasar berkenaan dengan perusahaan bagi pegawai baru, yaitu informasi yang mereka perlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara memuaskan. Informasi dasar ini mencakup fakta-fakta seperti jam kerja, cara memperoleh kartu pengenalan, cara pembayaran gaji dan orang-orang yang akan bekerja sama dengannya. Orientasi pada dasarnya merupakan salah satu komponen proses sosialisasi pegawai baru, yaitu suatu proses penanaman sikap, standar, nilai, dan pola perilaku yang berlaku dalam perusahaan kepada pegawai baru. (v) Adanya pandangan bahwa faktor-faktor pembentuk citra pelayanan berasal dari persepsi pelayanan sebagai entitas fisik dan perilaku mereka, termasuk nama perusahaan, filosofi manajemen, reputasi perusahaan atau kredibilitas, citra pelayanan atau sikap menunjukkan oleh perusahaan dan sebagainya. (Walters (1978), Dau Nguyen Dua Leblanc (2001), Kai Cchieh Hu dan Mei Ceichieh Huang (2011 :40).

Beberapa instansi/perusahaan masih ditemui adanya citra yang kurang baik dan citra yang negatif dimata konsumen adalah akibat sistem manajemen citra perusahaan tercipta dari organisasi yang tidak konsisten, belum terintegrasi dari berbagai logo, iklan, simbol, perilaku manajemen dan sikap karyawan yang cenderung negatif/ responsif, etis peduli akan lingkungan dan isu-isu sosial, ketidakpercayaan kebijakan perusahaan yang menjalankan program *corporate social responsibility* dan perubahan logo. Fandy Tjiptono (2008,17).

Dengan demikian akan menjadi titik balik utama yang dilakukan peneliti dan dikembangkan di Indonesia. Selanjutnya apakah teori mengembangkan kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi & citra pelayanan sesuai teori awalnya bisa diterapkan ataupun bisa mengikuti kemajuan dicapai oleh negara-negara yang lebih maju. Penelitian ini untuk memberikan salah satu solusi bagaimana kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi & citra pelayanan berkontribusi positif pada organisasi bisnis dan publik di Indonesia.

METODE

Populasi target penelitian ini adalah 42 (empat puluh dua) responden pegawai Kominfo Tabalong dan Ex.Kominfo /Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong). Data yang dikumpulkan melalui kuesioner selama periode Mei 2021 hingga Juli 2021. Dengan menggunakan SPSS versi 25, Hubungan antara konstruk digambarkan dalam kerangka teori. Lima point skala tipe Likert (1-sangat tidak setuju: sampai dengan sangat setuju) diterapkan di seluruh koesioner. Pemuatan faktor digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan di mana hanya item dengan pemuatan faktor melebihi 0,50 akan tetap pada model (Ferdinand et al.,2006).

Identifikasi Variabel Penelitian

Citra pelayanan sebagai konstruk endogen diukur dengan tiga dimensi: (CP01), Inovasi Teknologi (CPO2), Inovasi Administrasi/manaemen (CPO3), Inovasi Strategi. Yang diadaptasi dari karya, Abdiaaziz dan Ali (2014). Di sisi lain, variabel eksogen. Kepemimpinan pelayanan dinilai dengan kepemimpinan kekeluargaan (SE01), era pemberdayaan butuh karyawan berprestasi (SE02), kerendahan hati seorang karyawan/pemimpin (SE03), tugas yang diemban adalah kepercayaan (SE04) diadaptasi dari Dennis (2004). Inovasi organisasi dinilai dengan ide-ide baru agar adanya kemudahan,keakuratan, kenyamanan (IN01), kreativiatas dan daya tanggap (IN02), produk dan layanan baru (IN03), layanan baru penanganan suatu program baru (SE04) diadaptasi dari karya Calantane (2002). Orientasi Kerja organisasi dinilai dengan Pendekatan partisipatif, Sambutan hangat, Perhatian terhadap pegawai (OK01), Kontribusi, Komitmen dan Keahlian (OK02), Keramahan, Kesantunan, Kesopanan. Tanggungjawab. Kecermatan.CO03), Fasilitas yang dimiliki, Keterbatasan, Kunjungan Lapangan, Hasil yang Diharapkan, Standart Fasilitas, Alat bantu Pembelajaran, Dorongan Motivasi diadaptasi dari French yang dialih bahasakan oleh Soekodjo (2013:65).

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur penelitian, sehingga alat ukur tersebut dapat dipercaya apabila digunakan lebih 1 kali. Uji reliabilitas dan validitas dengan perhitungan hasil regression weights nilai AVE memiliki nilai melebihi loading $\geq 0,5$ dan nilai CR memiliki $\geq 0,7$, sehingga apabila melebihi nilai 0,5 dan 0,7 yang artinya secara keseluruhan semua variable telah memenuhi validitas dan reliabilitas. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan nilai critical ratio sebesar ± 2.58 pada tingkat signifikansi 0.01 % (Ghozali, 2004) dan itu berarti asumsi normalitas terpenuhi dan layak untuk digunakan selanjutnya. Adanya multikolinieritas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai matriks kovarians yang benar-banar kecil atau mendekati nol. Uji analisis faktor konfirmatori untuk variabel-variabel tersebut menunjukkan tabrakan variabel dengan nilai faktor-faktor $\leq 0,05$ berarti variabel-variabel tersebut bermakna dalam berkontribusi untuk membentuk variabel laten. Modifikasi model dilakukan sesuai saran modifikasi software (modification indices), yaitu menghubungkan beberapa konstruk dengan garis kovarian agar terdapat hubungan antar konstruk. Apabila Good of Fit (GOF) Index hasil Cut Off Value hasil Model Penelitian Termodifikasi belum memenuhi GOF, maka model harus dimodifikasi agar semua indeks memenuhi kriteria yang ditentukan.

Untuk pengujian hipotesis dilakukan dengan mengamati nilai CR dan Sig variabel yang diteliti berdasarkan maximum likelihood estimates dengan melihat table regreesion weights, dimana dikatakan memberikan pengaruh yang signifikan apabila nilai CR variabel ≥ 1.96 dan probabilitas < 0.001 . Uji korelasi untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antar variabel. Sedangkan untuk mengetahui besaran efek yang ditimbulkan oleh variabel terhadap variabel lainnya seberapa kontribusinya dilakukan uji efek.

Untuk penskoran jawaban kuesioner menggunakan skala Likert. Sugiyono (2005), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan bantuan pengamatan nilai CR dan Sig Variabel yang diteliti berdasarkan maximum likelihood estimates dengan melihat regreesion weights, Empat hipotesis akan diuji.

- Kepemimpinan pelayanan berhubungan positif dengan citra organisasi
- inovasi organisasi berhubungan positif dengan citra pelayanan
- Orientasi kerja organisasi berhubungan negatif dengan citra pelayanan
- kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan orientasi kerja organisasi berhubungan positif secara simultan dengan citra pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari 42 responden terpilih, membuktikan implementasi kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan orientasi kerja organisasi dalam hal citra pelayanan membuat dampak yang signifikan dan cenderung positif terhadap citra pelayanan mengarah pada yang menggembirakan citra pelayanan yang sudah maksimal. Orientasi kerja organisasi berpengaruh negatif terhadap citra pelayanan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS adalah untuk menghitung dan mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pada awal input data ke dalam program SPSS tersebut, yang kemudian diproses sbb :

Hasil Regresi Linier Berganda

Simbol	InStandardize Coefficients B	UnStandardized Coefficients Beta	Thitung	Sig. t	Keterangan
Kepemimpinan Pelayanan (X1)	1,122	0,048	,191	,003	Signifikan
Inovasi Organisasi (X2)	0,229	0,086	-,285	,002	Signifikan
Orientasi Kerja Organisasi (X3)	0,154	0,107	-,544	,589	Tidak Signifikan
Citra Pelayanan (Y)	0,191	0,569	4,070	,000	Signifikan
Konstanta	4,546				
R	= 0,534	F hitung	= 4,189		
R Square	= 0,285	Sig F	= 0,006b		
Adjusmen R Square	= 0,217				
N	= 47				

Sumber: Output SPSS (2022)

Angka R sebesar 0,534 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Sikap & ketrampilan Instruktur, Lama waktu pelatihan, fasilitas pelatihan, Isi pelatihan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong adalah sangat kuat karena menurut Sugiyono (2008: 231). Angka tersebut berkisar antara 0,80 — 1,000.

Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,285 berasal dan 0, 285(a). Namun untuk jumlah variabel independen lebih dan dua, lebih baik digunakan Adjusted R Square yaitu 0,217 (selalu lebih kecil dari R Square). Hal ini berarti 21,7 % variasi dan

produktivitas kerja pegawai di Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Sedangkan sisanya 78,3 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Uji Anova di dapat F_{hitung} sebesar 4.189 dengan tingkat signifikan 0,006. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dan 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi citra pelayanan pegawai di Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong, atau bisa dikatakan Kepemimpinan pelayanan, inovasi organisasi dan Orientasi kerja organisasi secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Berdasarkan hasil regresi berganda di dapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.546 + 1.122X_1 + 0,229.X_2 + 0,154X_3$$

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai *unstandardized coefficient* B. Di mana dan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dan variabel Kepemimpinan pelayanan, Inovasi organisasi dan Orientasi kerja organisasi yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variabel Kepemimpinan pelayanan (X1), Inovasi organisasi (X2), Orientasi kerja organisasi (X3) bertanda positif, menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variabel tersebut akan berpengaruh positif terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Terlihat pada kolom *sig/significance* variabel Kepemimpinan pelayanan (X1), Inovasi organisasi (X2), Orientasi kerja organisasi (X3) mempunyai angka signifikan di bawah 0,05. Dari ke 3 variabel hanya variabel X1 dan variabel X2 yang berpengaruh secara signifikan sedangkan 1 variabel lainnya tidak signifikan terhadap citra pelayanan pegawai di Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong.

Pengujian Hipotesis

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis kedua, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel kepemimpinan pelayanan (X1) terhadap citra pelayanan pegawai di Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Nilai t hitung variabel kepemimpinan pelayanan adalah sebesar 4.070, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 0,312. Dengan demikian secara parsial variabel kepemimpinan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra pelayanan pegawai di Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,004 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong terbukti diterima.
2. Pengaruh Variabel inovasi organisasi (X2) terhadap Nilai t hitung variabel inovasi organisasi adalah sebesar .544, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 0,312. Dengan demikian secara inovasi organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap dengan citra pelayanan pegawai tingkat kesalahan variabel sebesar 0,002 (lebih kecil dan 0,05). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa lama waktu pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra

pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong terbukti diterima.

3. Pengaruh Variabel orientasi kerja organisasi (X_3) terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Nilai t hitung orientasi kerja organisasi adalah sebesar .285, hasil ini hampir sama besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 0,312. Dengan demikian secara parsial orientasi kerja organisasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,324 (lebih besar dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh positif terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong tidak terbukti diterima.
4. Pengaruh Variabel kepemimpinan pelayanan (X_1), inovasi organisasi (X_2) dan orientasi kerganisasi organisasi terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Nilai t hitung adalah sebesar .191, hasil ini lebih kecil dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 0,312. Dengan demikian secara simultan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan pelayanan (X_1), inovasi organisasi (X_2) dan orientasi kerganisasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong terbukti dan diterima.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis tiga. Variabel kepemimpinan pelayanan (X_1), inovasi organisasi (X_2) dan orientasi kerganisasi organisasi terhadap citra pelayanan secara simultan mempengaruhi terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong dengan tingkat kesalahan/signifikansi 5%. Hal ini terbukti bahwa F hitung lebih besar dari F tabel ($F_{\text{hitung}} 4.189 > F_{\text{tabel}} 2.430$) atau nilai signifikansinya 0,000 lebih kecil dan tingkat kesalahan 0,05, sehingga H_1 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan, jika F hitung lebih besar dan F tabel maka variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan, hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel kepemimpinan pelayanan (X_1), inovasi organisasi (X_2) dan orientasi kerganisasi organisasi berpengaruh positif terhadap citra pelayanan pegawai Dinas Komunikasi & Informasi Kabupaten Tabalong terbukti diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

(i) Pengaruh faktor kepemimpinan pelayanan dengan empat dimensi adalah kepemimpinan kekeluargaan, berprestasi di era pemberdayaan, pemimpin yang rendah hati dan tugas adalah amanah. Kepemimpinan pelayanan berpengaruh signifikan yang berarti diterimanya hipotesis terhadap citra pelayanan. Artinya citra pelayanan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kepemimpinan pelayanan tersebut, dengan kata lain perubahan terhadap citra pelayanan disebabkan kepemimpinan pelayanan tentang empat dimensi tersebut. Hal ini

bersesuaian dengan penelitian Rorimpandey, Lidya .(2013). Gani, Ackhriansyah. (2020) bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini sesuai dengan penelitian Wahyuni, Tri (2021). Ni'Am, M. Miftachun, Anita Maharani dan Achmat Fauzi.(2021). Sholikhah, Zahrotush (2021), Azhar N., M. Saubari, Wahyudin, Machli Riyadi (2018). Penelitian bahwa kepemimpinan pelayanan berpengaruh pada citra pelayanan. Dinata, Pajerin M, Ahmad Alim Bachri, Rini Ramawati.(2018).

(ii) Faktor kepemimpinan pelayanan dalam hal dengan dimensi dinilai kasih sayang, pemberdayaan, kerendahan hati dan kepercayaan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Martajaya, Indra dan Pajar Pasaribu (2019) kepemimpinan berpengaruh negative tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini tidak bersamaan dengan penelitian bahwa kepemimpinan dan kualitas layanan yang tinggi, akan menghasilkan daya saing, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja perusahaan yang lebih tinggi. Passarosi, Eka (2017). Penelitian ini bersamaan dengan penelitian yang dilakukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif pada kinerja. Hasibuan, Siti Maisarah (2018). Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Wahyuni, Tri et.al (2021).

(iii) Variabel inovasi organisasi dengan dimensi indikator ide-ide baru, kreativitas dan daya tanggap, adanya produk dan layanan baru, cara baru penanganan suatu program. Hal ini berarti inovasi organisasi disebabkan oleh keempat dimensi tersebut. Hasil ini bersamaan dengan hasil penelitian Sartika, Dewi (2015). Inovasi organisasi berpengaruh positif pada kinerja organisasi. Penelitian bahwa inovasi produk berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan. Elinawati Susi Mentari, Bode Lumanauw, Ferdy Rorring (2017), Hasil ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Prihatini, Endah dan Anwar Pasaribu (2019) inovasi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja UMKM. Hal ini bersesuaian panduan Umum Penyelenggaraan Manajemen Inovasi Perguruan Tinggi (2018) inovasi organisasi berpengaruh pada peningkatan kinerja perusahaan. Dama, Jihanti, Imelda W.J.Ogi (2018), Sulistyani, Lilis, Ifah Lathifah (2020) Inovasi positif pada berpengaruh pada kinerja organisasi.

(iv) Variabel inovasi organisasi terhadap citra pelayanan. Hal mana berhubungan positif dengan citra pelayanan dalam kaitan dimensi ide-ide baru, kreativitas dan daya tanggap, adanya produk dan layanan baru, cara baru penanganan suatu program. Hasil ini bersamaan dengan hasil penelitian Putra, Made Caesar Surya Dwi, Ni Wayan Ekawati (2017), Sinurat, Elinawati Susi Mentari, Bode Lumanauw, Ferdy Rorring et.al (2017), Penelitian ini bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Penelitian bahwa inovasi produk berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan Ukhuwah, Roikh atul (2019). Hal ini bersamaan dengan penelitian Ainin, Hasri (2021), Andansasi, Tita, Helmi Ali HT, Endah Meiria (2019) inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

(v) Faktor orientasi kerja organisasi berkaitan negatif & tidak signifikan dengan variabel citra pelayanan, yang diukur dari dimensi Kontribusi, Komitmen & Keahlian. Munizu, Muhusa (2021). Wahyuni, Tri (2021), Muntashir, Teuku (2021).

KESIMPULAN

Sesuai hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. (i) Kepemimpinan pelayanan berpengaruh signifikan dengan variabel citra pelayanan dalam hal dimensi indikator empat dimensi: sikap keterbukaan, berpikir sistem, kebersamaan dan keativitas pada organisasi (ii) Citra pelayanan dipengaruhi kepemimpinan pelayanan dengan dimensi indikator citra pelayanan adalah: sektor keuangan, peningkatan kepuasan pelanggan, perubahan efisiensi proses, inovasi

perubahan kebijakan terhadap system pelayanan. (iv) Citra pelayanan dipengaruhi variabel kepemimpinan pelayanan dengan dimensi indikatornya dimensi: kesan baik dan tidaknya dari konsumen, kepercayaan konsumen menjadi loyalitas, sikap persepsi kostumer yang membuat citra baik atau buruk. (v). Inovasi organisasi berpengaruh pada citra pelayanan dengan dimensi indikator ide-ide baru, kreativitas dan daya tanggap, adanya produk dan layanan baru, cara baru penanganan suatu program. (vi) Citra pelayanan dipengaruhi oleh variablel inovasi organasasi terhadap organisasi dalam hal dimensi indikator diukur dengan tiga kesan baik dan tidaknya dari consumer, kepercayaan konsumen menjadi loyalitas, sikap persepsi kostumer yang membuat citra baik atau buruk vii) Orientasi kerja organisasi tidak dipengaruhi oleh citra pelayanan dalam hal dimensi indikator dinilai dengan dimensi

- Kontribusi
- Komitmen
- Keahlian
- Keramahan
- Kesantunan
- Kesopanan
- Tanggungjawab
- Kecermatan dan perhatian terhadap pegawai
- Kepedulian
- Kerjasama.

2. Dalam hal kontribusi resit bagi pengembangan ilmu

Suatu penerapan terhadap teori yang baik belum tentu bisa dilaksanakan sesuai teori asalnya, untuk situasi penelitian saat ini hendaknya menyesuaikan dengan kondisi dan situasi setempat.

3. Penyampaian limitasi resit

(i) Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang untuk menjadi responden, Pengukuran data dengan menggunakan kuesioner yang keakuratan jawabannya sangat tergantung pendapat masing-masing & kebersediaan serta kemampuan responden, yang terkadang kurang koperatifnya pihak instansi sebagai objek penelitian dalam hal peneliti mendapatkan informasi tentang data yang mereka miliki, sehingga hasil penelitian tidak dapat dipublikasikan lebih optimal dalam rangka perbaikan citra organisasi (ii) Keterbatasan dalam generalisasi data, penelitian ini adalah sesuai variable-variabel ada atau sesuai dengan objek yang ada. (iii) Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang keakuratan jawabannya sangat tergantung pendapat masing-masing dan kesediaan serta kemampuan responden, selain kuesioner penggunaan angket partisipasi responden agak rendah. Adanya pengkombinasikan angket isian dengan interview akan menghasilkan tingkat akurasi jawaban yang lebih tinggi, walaupun cara seperti ini memerlukan waktu yang lebih lama.

DAFTAR RUJUKAN

Ainun, H. (2020). *Pengaruh Citra Merek, Inovasi Produk, Dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Zoya Palembang*. Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis. Palembang: Univesitas Islam Negeri Raden Fatah.

- Al Badi, K.S. (2018). The Impact of Marketing Mix on The Competitive Advantage of The SME Sector in The Al Buraimi Governorate in Oman. *SAGE Open*, 1-10.
- Ali, H., Rahmayani, P., & Yusran, J. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pembelian Beras Organik (Studi Kasus pada Suku Nagari Taluak IV di Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam). *Prosiding Seminar Nasional Dies Natalis ke-52 Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya*, 164-176.
- Crossan, MM, & Apaydin, M. (2010). Sebuah Multi-Kerangka Dimensi Inovasi Organisasi: Sebuah Tinjauan Sistematis Literatur. *Jurnal Studi Manajemen*, 47(6), 1154-1191.
- Dama, J., & Ogi, IW (2018). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1), 41-50.
- Dennis, RS, & Bocarnea, M. (2005). Development of the Servant Leadership Assessment Instrument. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(8), 600-615.
- Dinata, MF, Bachri, AA, & Rahmawati, R. (2018). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening, Studi pada Staf Administrasi Umum dan Keuangan Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 6(2), 152-167.
- Direktorat Sistem Inovasi Kemenristekdikti. (2018). *Pedoman Umum Penerapan Manajemen Inovasi Perguruan Tinggi*. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Foster, B., & Sidharta, I. (2019). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Ghozali, I. (2004). *Penerapan Analisis Multivariat dengan Program SPSS, 2006*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goh, S.-K., & Zhen-Jie, LB (2014). The Influence of Servant Leadership towards Organizational Commitment: The Mediating Role of Trust in Leaders. *International Journal of Business and Management*, 9(1), 17-25.
- Hasibuan, SM (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- Kanaidi. (2010). Pengaruh Hubungan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas. *Majalah Ilmiah "KOMPETITIF"*, 6(2).
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129-147.
- Nemati, AR, Khan, K., & Iftikhar, M. (2010). Dampak Inovasi pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek, Sebuah Studi Pengguna Ponsel di Pakistan. *Jurnal Ilmu Sosial Eropa*, 16(2), 299-306.
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2001). Citra Perusahaan dan Reputasi Perusahaan Dalam Keputusan Retensi Pelanggan dalam Layanan. *Jurnal Ritel dan Layanan Konsumen*, 8(4), 227-236.
- Noor, MSA, Wahyudin, W., & Riyadi, M. (2018). Nursing Management Implementation of A Strategic Plan for Nursing Services in the Perspective of Leadership of the Head of the Room Based on Organizational Culture in Bunga Kota Citra Hospital. *CNJ: Caring Nursing Journal*, 2(2), 51-59.

- Nugroho, BA (2000). *The Right Strategy for Choosing Research Statistical Methods with SPSS Edition 1*. Yogyakarta: Andi.
- Nunnally, JC. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Prihartini, E., & Sanusi, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Inovasi Organisasi Terhadap Kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 14(2), 345-355.
- Putra, MCSD, & Ekawati, NW (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa*. Badung: Udayana University.
- Robbins, SP, & Coulter, M. (2010). *Manajemen*. Edisi 10. Bandung: Erlangga.
- Robbins, SP, & Judge, TA (2015). *Perilaku organisasi: Konsep Kontroversi, Aplikasi, Alih Bahasa Hadayana Pujaatmuka dan Benyamin Molan*. Edisi Kedelapan. Jilid II. Jakarta: Prenhalindo..
- Rorimpandey, L. (2013). Gaya Kepemimpinan Transformasional, Transaksional, Situasional, Pelayanan dan Autentik Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 2233-2244.
- Sartika, D. (2015). Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Borneo Administrator*, 11(2), 129-151.
- Schmuck, RA (1977). *The Second Handbook of Organization Development in Schools*. California: Mayfield Publishing Co.
- Setyawati, WA, Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Sholikhah, Z. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Rendah Hati, Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Pelayanan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Sektor Publik. *Probisnis*, 14(1), 53-67.
- Sinurat, ES, Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh inovasi produk, harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan mobil suzuki ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230-2239.
- Sugiyono, P. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, L., & Lathifah, I. (2020). Inovasi Organisasi Sebagai Pemediasi Partial Antara Pembelajaran Organisasi Dengan Kinerja Organisasi (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Pulau Jawa). *RESEARCH FAIR UNISRI*, 4(1), 268-281.
- Ukhwah, R. (2019). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek Islam terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Rabbani di Desa Margoyoso Kalinyamatan Jepara*. Kudus: Institut Agama Islam Negeri Kudus.
- Walters, CG (1978). *Consumer Behavior: Theory and Practice*. Homewood: Richard D. Irwin. Inc.
- Widodo, U. (2006). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Bawahan (Studi Empiris Pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 92-108.