

**PENGARUH PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP CITRA  
ORGANISASI DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN BANTAENG**

**SKRIPSI**



**MAYANISPA**  
**105721118817**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2022**

**PENGARUH PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP CITRA  
ORGANISASI DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN BANTAENG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR**

**MAYA NISPA**

**105721118817**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2022**

22/01/2022

1 copy  
Smb. Alimms

R/10072/MAN/22CP  
NIS  
P<sup>1</sup>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tuaku yang telah berjasa dalam mendidik, dan yang telah memberikan dukungan, cinta dan doa yang tidak ada hentinya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini serta orang yang sangat mengharapkan keberhasilan dan kebahagiaan untuk masa depanku.

Untuk keluarga besarku yang telah ikut serta memberikan dukungan, doa, cinta dan semangat dalam menempuh pendidikan.

Sahabat-sahabatku, serta teman-temanku yang selalu membantu saya dalam keadaan suka maupun duka selama menempuh jenjang Pendidikan, hingga pada proses penyusunan skripsi ini.

**MOTTO :**

***Masa Depanmu adalah Apa yang Kau Lakukan Hari ini.***

***Yakin dan Percaya Proses Tidak Akan Menghianati Hasil***



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Maya Nispa  
No. Stambuk/NIM : 105721118817  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 08 Januari 2022 di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 9 Jumadil Akir 1443 H  
12 Januari 2022 M

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M**  
**NIDN : 0921077601**

Pembimbing II

**Ir. Muhammad Akib., M.M**  
**NIDN : 0014106010**

Mengetahui,

Dekan



**Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si**  
**NBM : 651 507**

Ketua Program studi

**Muh. Nur Rasyid, SE.,MM**  
**NBM : 1085576**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama : Maya Nispa, Nim : 105721118817, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/61201/091004/2021 M, Tanggal 5 Jumadil Akhir 1443 H/08 Januari 2022 M.. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 9 Jumadil Akir 1443 H  
12 Januari 2022 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, SE., M. Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M. ACC  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Asriati, S.E., M.Si  
2. Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M.M  
3. Zalkha Soraya, S.E., M.M  
4. Asdar, S.E., M.Si

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. Andi Jam'an, SE., M. Si**  
NBM : 651/507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Maya Nispa  
No. Stambuk/NIM : 105721118817  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi Yang Saya Ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 12 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



**Maya Nispa**  
**105721118817**

Diketahui Oleh:



**Dr. Andi Jam'an, SE., M. Si**  
**NBM : 651 507**

Ketua Program Studi

**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
**NBM : 1085576**

## ABSTRAK

**Maya Nispa, tahun 2021, "Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng. Skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang dibimbing oleh Pembimbing I Sitti Nurbaya dan Pembimbing II Muhammad Akib.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada 72 orang pegawai di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng sebagai responden, tetapi yang mengembalikan kuesioner hanya 66 orang Pegawai.

Teknik Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji validitas, uji realibilitas, Uji asumsi klasik, dan Pengujian hipotesis melalui uji Analisis regresi linear berganda, dan uji  $t$  (Parsial). Dimana Secara parsial penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Organisasi di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng, sehingga hipotesis pertama (H1) dan hipotesis kedua (H2) diterima.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kinerja Pegawai, Citra Organisasi.

## ABSTRACT

**Maya Nispa, 2021, "The Influence of Service and Employee Performance on Organizational Image During the Covid-19 Pandemic At the Office of the Regional Development Planning Agency of Bantaeng Regency. Thesis majoring in Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Sitti Nurbaya and Advisor II Muhammad Akib**

*This study aims to examine the effect of service and employee performance on organizational image during the Covid-19 pandemic at the Bantaeng Regency Regional Development Planning Agency. This study uses primary data sources, where the researchers distributed questionnaires to 72 employees at the Regional Development Planning Agency Office of Bantaeng Regency as respondents, but only 66 employees returned the questionnaires.*

*Data analysis techniques used in this study include validity test, reliability test, classical assumption test, and hypothesis testing through multiple linear regression analysis, and t test (partial). Where partially this study shows that Service and Employee Performance have a positive and significant effect on Organizational Image during the Covid-19 Pandemic Period at the Regional Development Planning Agency of Bantaeng Regency, so that the first hypothesis (H1) and the second hypothesis (H2) are accepted.*

**Keywords:** Service, Employee Performance, Organizational Image.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur tidak hentinya kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang tiada henti-hentinya diberikan kepada kita semua. Salam serta shalawat mari kita curahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW yang menjadi rahmat lill alamin kepada kita semua.

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng" yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat penyelesaian Program Sarjana (S1) Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ayah Baharuddin dan Ibu Mawati yang senantiasa memberikan harapan, perhatian, dukungan, kasih sayang serta doa yang luar biasa, yang mengiringi langkah penulis sampai saat ini tanpa pamrih. Dan untuk seluruh keluarga besar, teman-teman untuk segala dukungan dan do'a yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan

tidak lupa memberikan Apresiasi setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Ambo Asse M.Ag.** Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bapak **Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si** Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Muhammad Nur Rasyid, SE., M.M.**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu **Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd.,M.M** selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak **Ir. Muhammad Akib., M.M** selaku Pembimbing II yang telah senantiasa membantu penulis selama penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis selama kurang lebih mengikuti perkuliahan.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
8. Pimpinan serta pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng yang telah memberikan izin meneliti.
9. Tidak Lupa saya ucapkan banyak terimakasih juga untuk orang tua yang telah banyak memberikan doa dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Dan terima kasih banyak untuk semua pihak yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a

sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka dari itu kepada semua pihak sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan penelitian selanjutnya.

Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua, terutama kepada Almamater Biru kita "Universitas Muhammadiyah Makassar". Penulis mohon maaf kepada para pembaca maupun pihak terkait jika dalam skripsi ini banyak kata-kata yang menyinggung, semua tidak ada unsur kesengajaan dari penulis sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

***Billahi Fii Sabilil Haq Fastabiqul Khaairat Wassalamualaikum  
Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Makassar, 22 Oktober 2021

Ttd

**Maya Nispa**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. Manajemen Sumber daya manusia.....	6
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
B. Pelayanan.....	8
1. Pengertian Pelayanan.....	8
2. Pelayanan Menurut para ahli.....	9
3. Pengertian kualitas pelayanan.....	13
C. Kinerja pegawai.....	14
1. Definisi kinerja pegawai.....	14
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.....	15
D. Citra Organisasi.....	15

E. Penelitian Terdahulu.....	18
F. Kerangka Pikir .....	20
G. Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	22
C. Sumber Data .....	22
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	23
E. Populasi Dan Sampel .....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Instrumen Penelitian.....	27
H. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	34
2. Visi Misi Perusahaan .....	37
3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
B. Hasil Penelitian.....	39
1. Analisis Karakteristik responden .....	39
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
3. Analisis Data.....	46
4. Uji Asumsi Klasik .....	49
5. Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	51
6. Uji hipotesis .....	52
7. Uji Regresi Linear Berganda.....	54
C. Pembahasan .....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	23
3.2	Skor Alternatif Jawaban .....	25
3.3	Jumlah Populasi.....	26
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	40
4.5	Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Pelayanan .....	41
4.6	Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kinerja Pegawai .....	43
4.7	Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Citra Organisasi.....	45
4.8	Hasil Uji Validitas Pelayanan.....	46
4.9	Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai .....	47
4.10	Hasil Uji Validitas Citra Organisasi .....	48
4.11	Hasil Uji Realibilitas.....	49
4.12	Hasil Uji Normalitas.....	50
4.13	Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
4.14	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
4.15	Hasil Uji T.....	52
4.16	Hasil Uji F.....	53
4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir.....	20
4.1	Struktur Organisasi .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	65
2.	Karakteristik Responden .....	71
3.	Data Responden .....	74
4.	Surat Penelitian .....	87
5.	Dokumentasi .....	90



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di akhir 2019 dunia digemparkan dengan terdapatnya kabar Corona Virus tipe baru ataupun( SARS- CoV- 2) serta penyakitnya diucap dengan *Corona virus Disease* 2019 ataupun lebih diketahui dengan istilah *Covid-19*. Diketahui virus ini berasal dari Wuhan Cina, *World Health Organization* setelah itu mengumumkan selaku pandemi global pada 11 maret 2020. Hingga disaat ini ada 65 negara yang terserang virus ini.( Informasi World Health Organization, 1 Maret 2020). Penyakit ini tersebar sangat cepat diberbagai negeri di dunia dengan jumlah permasalahan yang dikonfirmasi positif lebih dari 3. 272. 701 orang serta korban jiwa menggapai 230. 615 ribu orang per 1 Mei 2020. Amerika serikat ialah negara dengan permasalahan paling tinggi *Covid- 19* yakni meraih 1. 076. 129 orang.

Corona sudah berakibat pada riset dunia, nyaris seluruh industri swasta kecil di Indonesia tersendat serta terancam gulung tikar. Sampai disaat ini pandemi terus bertambah, hingga hendak dipastikan seluruh zona di industri swasta juga hendak bertambah. Bila pandemi covid- 19 ini tidak lekas berakhir, otomatis para karyawan hendak makin merasakan hambatan sehingga terjadi penyusutan kinerja dalam bekerja. Berikut ini merupakan paparan apa saja faktor- faktor pemicu penurunan kinerja organisasi di Indonesia saat pandemi Corona ini, ialah:

1. Terdapatnya pembatasan sosial berskala besar yang membuat pekerjaan karyawan dalam organisasi kurang efisien.

2. Adanya Work From Home maupun bekerja dari rumah, di mana karyawan yang semestinya bekerja penuh baik di kantor ataupun lapangan, sebab kebijakan tersebut terpaksa bekerja dari rumah dengan keterbatasan sarana internet serta tidak sedikit pula yang berefek pada pengurangan pendapatan ataupun insentif.
3. Terjadi pemutusan ikatan kerja ataupun PHK secara besar berakibat makin banyaknya pengangguran.

Adanya upaya penangkalan dari pemerintah ini, tidak sedikit kerugian yang dialami, sebagian industri serta toko- toko melaksanakan pengurangan karyawan serta pegawai sehingga pemasukan ekonomi warga menyusut ditengah pandemi. Industri ataupun lembaga diwajibkan untuk mengefisienkan waktu kerja pelayanannya guna buat menghentikan penyebaran virus covid- 19 ini.

Di era globalisasi yang sangat pesat seperti sekarang ini, instansi organisasi diharuskan untuk bisa bersaing dan beradaptasi di lingkungan yang tingkat persaingannya tinggi. Begitu pula di masa pandemi ini, meski wabah virus Covid -19 ini masih tinggi tapi berbagai instansi tetap melaksanakan tugas pelayanannya dengan baik. Kinerja pegawai dalam kondisi seperti ini sangat mudah menurun maka dari itu instansi harus pandai-pandai dalam meninjau kinerja dan jadwal pegawainya meskipun *work from home*. Perekonomian Indonesia juga menurun dengan munculnya covid-19 ini, salah satunya pengurangan pegawai dalam suatu instansi karena kurangnya pemasukan. Hal ini menjadi dampak lain dari adanya penyakit tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk memuaskan keinginan orang, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha untuk memuaskan kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang) (KBBI, 2003:464). Moenir mengatakan dalam bukunya tentang Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain (Moenir 1992:16). Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Bantaeng banyak mengalami perubahan yang sangat signifikan sejak pandemi ini. Salah satunya adalah jam kerja karyawan. Kantor sangat tidak rapi, dan banyak yang tidak datang tepat waktu sesuai jam kerja yang seharusnya. Hal ini mengakibatkan orang meninggalkan kantor dan sedikit orang yang datang tepat waktu.

Kinerja pegawai merupakan faktor kritis yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu yang berbeda untuk mencapai hasil yang baik, sehingga kinerja pegawai harus terus ditingkatkan. Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng, beberapa pegawai memiliki prestasi kerja yang baik. Walaupun dalam masa pandemi ini pekerjaan tidak terlalu banyak.

Citra merupakan sesuatu yang penting dalam suatu organisasi yang perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Jika citra perusahaan baik, maka perusahaan tersebut baik di mata masyarakat dan sebaliknya. Kemudian instansi harus mengusahakan agar semua pegawai harus menjaga citra organisasi. Di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten, Bantaeng menumbuhkan citra organisasi dan

membangun ikatan keluarga yang sangat kuat di antara para karyawan. Untuk menghindari kebosanan di tempat kerja, pihak kantor juga menyediakan berbagai peralatan olahraga untuk mengisi waktu luang, seperti tenis meja, dan selama masa pandemi Covid19 ini jam kerja yang tidak teratur kerap kali membuat kantor sepi.

Di masa pandemi ini, beberapa kantor merasa kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan virus ini. Pengamatan penulis juga menunjukkan apa yang terjadi di lapangan bahwa ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian lebih. Karena sejumlah kecil pegawai tetap (ASN) kurang berhati-hati dalam memperdulikan jam kerja yang berlaku di new normal ini, sehingga efisiensi kerja karyawan terganggu. Kini ada beberapa pegawai non (ASN) yang sangat pekerja keras dan menjaga jam kerja meski di tengah pandemi ini. Fenomena ini menunjukkan tingkat pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan guna menjaga citra organisasi kantor. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mengkaji ***“Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng”***.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap citra organisasi dimasa pandemi covid-19 pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng?

2. Apakah Kinerja pegawai berpengaruh terhadap citra organisasi dimasa pandemi *covid-19* pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap citra organisasi dimasa pandemi *Covid-19* pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap citra organisasi dimasa pandemi *Covid-19* pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang tidak diperoleh di bangku perkuliahan.
2. Bagi kampus berguna untuk menambah koleksi bahan bacaan di perpustakaan kampus.
3. Bagi mahasiswa berguna untuk dijadikan referensi suatu waktu.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Semua orang percaya ketika seseorang mengatakan bahwa tidak ada perusahaan yang dapat menjalankan bisnisnya tanpa manusia. Artinya manusia dibutuhkan walaupun dengan jumlah yang minim, misalnya dengan teknologi mesin yang semakin canggih, Rekrutmen, seleksi, pelatihan lanjutan, remunerasi, karir, keselamatan dan kesehatan kerja serta pemeliharaan hubungan kerja hingga pemutusan hubungan kerja di dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan kesejahteraan Untuk meningkatkan stakeholders.

Untuk lebih memperdalam pemahaman kita tentang konsep manajemen sumber daya manusia, berikut adalah beberapa definisi manajemen sumber daya manusia dari berbagai ahli MSDM: Noe menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan melalui kebijakan dan sistem perusahaan yang dimiliki. Menurut Dessler, adalah proses memperlakukan karyawan secara adil, pelatihan, penilaian, remunerasi, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja dalam fungsi manajemen SDM.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen Manusia dapat diartikan dari perspektif yang berbeda. Hanya saja, meski berbeda dari sudut pandang yang berbeda, tujuan utamanya tetap sama, yaitu memanusiakan manusia dan menjaga kesejahteraan setiap karyawan secara profesional dan adil.

## 2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Seperti departemen lain, departemen SDM memiliki beberapa tujuan yang harus dicapai sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk mengelola semua sumber daya perusahaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pimpinan mengambil tindakan atau tindakan terhadap karyawan seperti:

### a. Influence

Artinya pimpinan harus dapat mempengaruhi seluruh karyawan atau pegawai agar dapat melaksanakan kegiatan sesuai dengan keinginan perusahaan dengan memberikan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

### b. Memotivasi

Manajer harus mampu memotivasi karyawannya untuk tetap bersemangat dan antusias dalam bekerja. Memotivasi dapat terjadi dari dalam diri karyawan apabila karyawan merasa nyaman, atau dari luar dirinya seperti apa yang akan diberikan perusahaan.

### c. Loyal

Manajer harus mampu mempertahankan karyawan di perusahaan.

### d. Komitmen

Manajer harus mampu meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan, yang tercermin dari kepatuhan terhadap semua aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

### e. Kepuasan kerja

Manajer harus dapat memberikan kepuasan kerja kepada seluruh karyawan agar mereka mau terus bekerja.

f. Kinerja

Manajer harus dapat meningkatkan kinerja karyawan atau karyawannya, karena perusahaan dapat menghasilkan keuntungan yang optimal dengan karyawan yang berkinerja tinggi.

g. Kesejahteraan

Manajer harus mampu memberikan kesejahteraan yang lebih baik dari organisasi lain.

## B. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki peran yang erat kaitannya dengan manusia. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan mendatangkan kepuasan bagi pemakainya (Suaedi dan Wardiyanto, 2010: 69).

Pelayanan adalah rangkaian kegiatan tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa (Raminto dan Antik, 2005: 2). Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan juga dijelaskan oleh Napitupulu (2007:164): "Pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses dalam rangka memuaskan kebutuhan orang lain berupa produk jasa dengan sejumlah sifat seperti tidak berwujud, cepat hilang dengan cara yang lebih memuaskan, lebih nyata daripada pemiliknya, dan pelanggan ditempatkan lebih baik untuk berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Menurut Kotler dan Anderson (1995:541), jasa adalah setiap tindakan

atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain tidak material dan tidak mengarah pada kepemilikan apapun.

## 2. Pelayanan Menurut Para Ahli

### a. Suparlan

Menurut Suparlan Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri (2000: 35).

### b. Moenir

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. (Moenir, 2015:16) Dimana penekanan dalam pengertian pekerjaan pendahuluan adalah pada pekerjaan yang dilakukan, karena meliputi segala usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan memperoleh kepuasan dalam arti memperoleh kepuasan kebutuhan

### c. Kotler

beliau menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang dapat diberikan kepada orang lain. Pelayanan atau yang lebih dikenal dengan jasa dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu Pertama, *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan

jasa tersebut. Kedua, *Low contact service* adalah klasifikasi layanan di mana kontak antara konsumen dan penyedia layanan tidak terlalu tinggi. Kontak fisik dengan konsumen hanya terjadi pada bagian penerima tamu, yang tergolong dalam kategori pelayanan kontak rendah. Misalnya lembaga keuangan. (Kotler, 2003: 464)

d. Liona

Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Liona beranggapan bahwa layanan adalah proses umum membangun citra, baik melalui media, pembentukan budaya internal perusahaan atau penyampaian pendapat perusahaan pada pemimpin pemerintahan dan publik lain yang berkepentingan (Loina, 2001: 138).

e. Brata

Mengemukakan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, ia mengatakan bahwa "Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya" (Brata, 2003 : 9). Brata juga menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Juga memberikan pelayanan pada

orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Pelayanan non profit disebut juga pelayanan publik atau public service. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan untuk menerapkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Membicarakan Kebutuhan Maslow ialah aliran humanistik yang dikenal dengan teori hierarki kebutuhan manusia, yang mengemukakan bahwa manusia termotivasi untuk memenuhi kebutuhannya dan dikategorikan ke dalam 5 tingkatan (Asmadi, 2008:2).

a. Kebutuhan fisiologis (*phasic needs*)

Kebutuhan ini bersifat fisik dan biologis merupakan syarat utama agar manusia dapat bertahan hidup secara normal, kebutuhan dasar ini harus dipenuhi adalah kebutuhan makan, minum, istirahat ketenangan fisik dan kebutuhan yang bersifat individual.

b. Kebutuhan akan rasa aman dan tentram (*safety needs*)

Kebutuhan hidup ini muncul dari sifat dasar manusia yang mempunyai rasa takut sehingga membutuhkan perlindungan. Sebagai makhluk individual manusia juga tidak

lepas dari bahaya yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.

c. kebutuhan sosial (*Social needs*).

Kebutuhan ini mendorong seorang individu untuk bertingkah laku yang baik agar disenangi sebagai seorang pribadi. Dengan berperilaku yang baik tentu akan disenangi oleh orang lain. Dengan kata lain, kebutuhan sosial ini menyangkut sikap dan perilaku, keinginan-keinginan yang diharapkan, pada hakikatnya manusia tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain.

d. Kebutuhan akan penghargaan (*Esteem needs*).

Kebutuhan ini akan membuat seseorang individu bertingkah laku untuk mencapai sesuatu agar kebutuhan terpenuhi ialah status sosial. Misalnya: kaya, punya kedudukan dalam suatu organisasi, mendapat penghargaan dari perusahaan, memperoleh gelar atau prestasi yang tinggi, dan sebagainya.

e. Kebutuhan akan aktualisasi diri (*Self actualization needs*).

Kebutuhan ini mendorong seorang individu untuk dapat mengembangkan diri dan berbuat sesuatu yang terbaik demi dirinya, dengan tujuan memperlihatkan kepuasan dirinya dan membuktikan kemampuan dirinya.

Oleh karena itu, pelayanan yang sejati adalah perwujudan dan pemuasan kebutuhan tertinggi, yaitu realisasi diri. Aktualisasi diri tidak sama dengan menonjolkan diri, tetapi berarti menampilkan diri apa adanya. Timbul pertanyaan, "saya"

seperti apa yang harus dilakukan. Kami muncul bertugas? Kami percaya bahwa “aku” yang kami hadirkan adalah “aku” yang telah dikasihi, diselamatkan dan disambut oleh Tuhan sendiri. Dengan kata lain, aktualisasi diri adalah kebutuhan untuk menampilkan diri dalam menanggapi kasih Tuhan.

### 3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebelum mendefinisikan kualitas pelayanan, terlebih dahulu mendefinisikan kualitas menurut Boone dan Kurtz (1995 : 46) mengemukakan: *“The degree of excellence or superiority of an organization goods and service”*. Artinya, kualitas adalah suatu keunggulan atau kelebihan dari barang dan jasa yang dihasilkan suatu organisasi. Adapun beberapa definisi kualitas, sebagai berikut :

- a. *Quality is fitness for use* (Kualitas adalah kesesuaian untuk digunakan)
- b. *Quality is doing right the first and every time* (Kualitas adalah melakukan yang benar pertama kali dan setiap saat)
- c. *Quality is customers perception* (Kualitas adalah persepsi pelanggan)
- d. *Quality provide a product or service at a price the customer can afford* (Kualitas menyediakan produk atau layanan dengan harga yang terjangkau oleh pelanggan)
- e. *You pay for what you get (quality is the most expensive product or service)*, Anda membayar untuk apa yang Anda dapatkan (kualitas adalah produk atau layanan yang paling mahal).

Kualitas berarti melakukan sesuatu dengan benar pertama kali dan setiap saat; Kualitas adalah persepsi pelanggan; Kualitas menawarkan produk atau layanan dengan harga yang dapat dibeli oleh pelanggan dan Anda membayar untuk apa yang Anda dapatkan (kualitas adalah produk dan layanan yang mahal). Berdasarkan kedua pengertian kualitas tersebut, bahwa suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### **C. Kinerja Pegawai**

#### **1. Definisi Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah hasil yang dicapai organisasi, baik untuk keuntungan maupun bukan untuk keuntungan, selama periode waktu tertentu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi ( Armstrong dan Baron, 2016:15). Selain itu, Indra Bastian mengatakan bahwa kinerja merupakan gambaran derajat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan rencana strategis (strategic planning).

#### **2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Dalam prakteknya, kinerja pegawai tidak selalu sesuai dengan kondisi yang diinginkan oleh pegawai itu sendiri maupun oleh organisasi. Ada banyak hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja baik kinerja

organisasi maupun kinerja individu. Yang terbaik bagi seorang pemimpin untuk terlebih dahulu memeriksa faktor-faktor berikut yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan mereka dan yang mempengaruhi kinerja hasil dan perilaku kerja adalah:

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Pengetahuan
- c. Rancangan kerja
- d. Kepribadian
- e. Motivasi kerja
- f. Kepemimpinan
- g. Gaya kepemimpinan
- h. Budaya organisasi
- i. Kepuasan kerja
- j. Lingkungan kerja
- k. Loyalitas
- l. Komitmen
- m. Disiplin kerja

#### **D. Citra Organisasi**

Organisasi pada dasarnya adalah sejumlah orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang sulit untuk dicapai bila dilakukan secara individu, orang-orang dalam organisasi tersebut bekerjasama dalam kelompok-kelompok kerja sesuai dengan bidang tugas masing-masing, dengan kata lain kelompok tersebut memainkan peranan penting didalam organisasi dan menjadi cerminan kinerja organisasi. Pengorganisasian juga merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan

kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkannya.

Citra organisasi adalah seperangkat keyakinan, ide, kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya (Ruslan, 2016:80). Khalayak telah mengalami perubahan begitu cepat dalam mencermati lingkungan yang ada di sekitarnya.

Berikut ini merupakan pengertian dari citra perusahaan menurut beberapa ahli, yaitu: Menurut Kotler (2012:99), citra perusahaan digambarkan sebagai kesan keseluruhan yang dibuat dalam pikiran masyarakat tentang suatu organisasi. Kasali (2017:108) menjelaskan bahwa Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberi manfaat lebih bagi orang lain. Harrison (2013:221) mengemukakan bahwa *corporate image is a valuable asset that companies need to manage*. Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto (2012:221) mendefinisikan citra perusahaan sebagai citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja.

Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraihinya, sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja dalam jumlah yang besar, kesediaan turut memikul tanggungjawab sosial, komitmen

mengadakan riset, sebagainya. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, keberadaan citra perusahaan bersumber dari pengalaman dan atau upaya komunikasi sehingga penilaian maupun pengembangannya terjadi pada satu atau kedua hal tersebut. Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaan.

Citra perusahaan yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan tersebut. Citra perusahaan merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya.

Di akhir 2019 dunia di gemparkan dengan adanya berita *Corona Virus* jenis baru atau ( SARS-CoV-2) dan penyakitnya disebut dengan *Corona virus Disease 2019* atau lebih dikenal dengan sebutan *Covid-19*. Diketahui virus ini berasal dari Wuhan Tiongkok, WHO kemudian mengumumkan sebagai pandemi global pada 11 maret 2020. Sampai saat ini terdapat 65 negara yang terkena virus ini. (Data WHO, 1 Maret 2020). Penyakit ini tersebar sangat cepat diberbagai negara di dunia dengan jumlah kasus yang dikonfirmasi positif lebih dari 3.272.701 orang dan korban jiwa mencapai 230.615 ribu orang per 1 Mei 2020. Amerika serikat merupakan negara dengan kasus tertinggi COVID-19 yaitu mencapai 1.076.129 orang.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Renata Arimawati (2013) , dengan judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa (1)  $H_0 : p = 0$ , tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP).(2)  $H_a : p \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa .
2. Fanny Febriani dan Seno Andri (2015) dengan judul penelitiannya “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra organisasi”. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa  $t$  hitung (33,131) >  $t$  tabel (1,984) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.
3. Deddy Dariansyah (2018) dengan judul penelitiannya “ Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian dan analisis data, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin, Motivasi Kerja, dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai sig 0,000 < 0,05 dan  $F_{hitung} = 28,460$ . Secara bersama-sama disiplin, motivasi kerja, dan kualitas

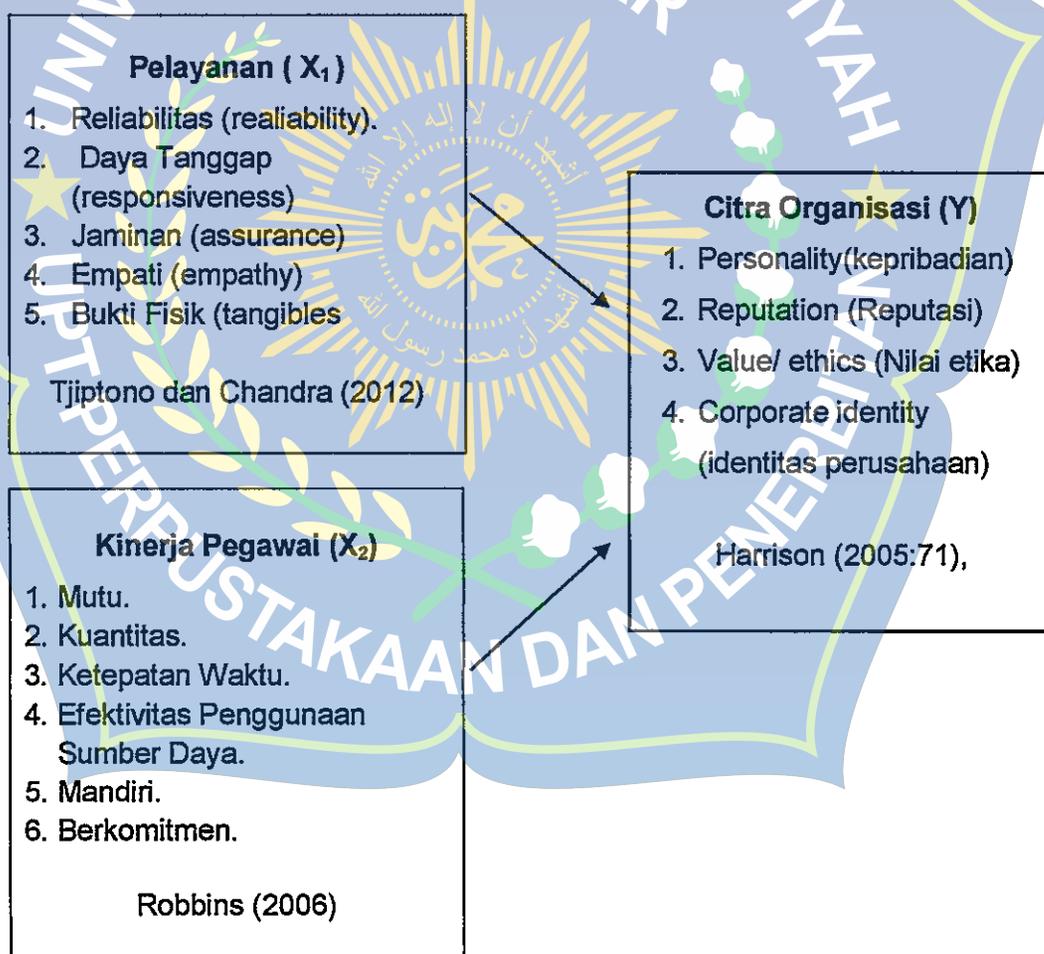
pelayanan memberikan kontribusi sebesar 54,6 % terhadap peningkatan kinerja pegawai. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan thitung = 4,430, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel disiplin terhadap variabel terikat kinerja pegawai. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan thitung = 4,150, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas motivasi kerja terhadap variabel terikat kinerja pegawai. (4) Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Prima Kramat Jati. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai sig  $0,012 < 0,05$  dan thitung = 2,583, yang berarti benar bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai.

4. Itto Turyandi (2019) dengan judul penelitiannya "Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut" . Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kinerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut. Dan secara uji simultan Kinerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan .
5. Mita Sicillia ( 2019) Dengan judul penelitiannya "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Dari pengujian yang dilakukan terdapat pengaruh nilai

produk, kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara Parsial dan secara simultan terhadap kepuasan nasabah secara statistik menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

## F. Kerangka Pikir

Selain memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, perusahaan juga harus mengembangkan citra baik dari perusahaannya yang terdiri dari reputasi, nama baik maupun kompetensi utamanya sehingga dapat membantu nasabah dalam memengaruhi keputusan pembelinya (Alves & Raposo, 2010).



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

## G. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh positif dan Signifikan terhadap citra organisasi dimasa Pandemi  *covid-19*  pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan Signifikan terhadap citra organisasi dimasa Pandemi  *covid-19*  pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh pelayanan dan kinerja pegawai terhadap citra organisasi. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka.

#### **B. Lokasi dan Waktu penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng. Waktu pelaksanaan dimulai pada bulan September-Oktober 2021.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung melalui penyebaran kuisisioner yang terdiri dari dua bagian, di antaranya adalah :

- a. Identifikasi data mengenai pengisi kuisisioner
- b. Sejumlah pertanyaan terkait dengan penelitian

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh melalui sumber-sumber tertulis yang di publikasikan oleh pihak ketiga, seperti literatur dan jurnal yang terkait dengan penelitian.

### D. Definisi Operasional Variabel dan pengukuran

#### 1. Variable bebas (Independent variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari perubahan yang terjadi pada variabel terikat.

#### 2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dan Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<p><b><u>Variabel Independen</u></b></p> <p>Pelayanan &amp; kinerja pegawai</p>	<p>1. Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.</p> <p>2. Kinerja Pegawai adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat <i>profit oriented</i> dan <i>non profit oriented</i> yang dihasilkan selama satu periode waktu.</p>	<p>1. Reliabilitas (reliability),</p> <p>2. Daya Tanggap (responsiveness),</p> <p>3. Jaminan (assurance),</p> <p>4. Empati (empathy),</p> <p>5. Bukti Fisik (tangibles).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mutu</li> <li>- Kuantitas</li> <li>- Ketepatan waktu</li> <li>- Efektifitas penggunaan sumber daya</li> </ul>

		- Mandiri -Berkomitmen
<b>Variabel Dependen</b>  Citra organisasi	Citra organisasi adalah seperangkat keyakinan, ide, kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya	Harrison (2005:71), yang terdiri atas indikator citra perusahaan adalah personality, reputation, value/ ethics, dan corporate identity.

a.  $X_1$  = Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang guna memenuhi kebutuhan orang lain.

b.  $X_2$  = Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja pegawai prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi.

### 3. Pengukuran Variabel

Menurut (Sugiono 2017) mengatakan bahwa pengukuran variabel merupakan skala pengukuran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam pengukuran dan mendapatkan skala kuantitatif. Variabel diukur menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap responden dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan atau

masalah yang diberikan kepada yang bersangkutan dalam suatu riset tertentu.

**Tabel 3.2**  
**Skor Alternatif Jawaban**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng sebanyak 72 orang yang terdiri dari ASN dan Non ASN.

**Tabel 3.3 Jumlah Populasi**

JUMLAH	
ASN	32
NON ASN	40
Jumlah keseluruhan	72

## 2. Sampel

Pengambilan sampel merupakan proses memilih sejumlah elemen yang akan diteliti dari suatu populasi, sehingga terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik akan dapat membuat peneliti mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Dari penelitian ini adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah metode sensus berdasarkan ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiono (2002 : 61-63) yang mengatakan bahwa "sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel". Seluruh pegawai kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng sebanyak 72 orang, tetapi yang mengembalikan kuesioner hanya 66 orang pegawai maka dari itu sampel dalam penelitian ini berjumlah 66 responden.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berupa sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang

pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Menurut Ferdinan (2006) kuesioner menghasilkan data primer, dimana data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan memperoleh data berkaitan dengan pelayanan, kinerja pegawai dan citra organisasi.

#### **G. Instrumen Penelitian**

Semua penelitian melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dalam penelitian tersebut. Umumnya peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Sappaile (2007) menyebutkan bahwa Instrumen merupakan suatu alat yang memenuhi persyaratan akademis sehingga dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu objek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel. Instrumen dapat berbentuk tes dan juga dapat berbentuk non-tes, namun untuk memperoleh sampel tingkah laku dari ranah kognitif digunakan tes. Menurut Darmadi (2011:85) bahwa definisi instrumen adalah sebagai alat untuk mengukur informasi atau melakukan pengukuran.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen adalah suatu alat yang digunakan untuk membantu peneliti dalam penggunaan metode pengumpulan data agar lebih mudah dan sistematis. Instrumen

penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data lapangan. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian digunakan adalah pedoman observasi, pedoman angket, serta pedoman dokumentasi.

#### 1. Pedoman Observasi

Alat bantu yang digunakan peneliti ketika mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki.

#### 2. Pedoman Angket

Alat bantu berupa pernyataan yang harus dijawab oleh responden yang digunakan untuk mengetahui skor kecerdasan emosional dan motivasi.

#### 3. Pedoman Dokumentasi

Alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data, dan arsip-arsip dokumentasi..

### H. Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir (2019:104) mengemukakan pengertian analisis data sebagai "upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. untuk menjawab rumusan masalah, melakukan

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dengan metode table frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum.

### 1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure ifit succesfully measure the phenomenon*) (Syofiyah Siregar, 2013).

Untuk menemukan valid atau tidaknya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 26 (Statistical Product and Service Solution), korelasi signifikansinya sebesar 0,05 atau sebesar 5%.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji validitas yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel.

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Realibilitas

Menurut Sofyan Siregar (2014) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Jika dengan Teknik Alpha Cronbac, teknik ini digunakan untuk mengukur sikap Kriteria instrument di teknik ini bila dikatakan

reliable adalah koefisien reliabilitas 0,6. Namun jika menggunakan teknik Test-Retest maka yang di hasilkan adalah  $H_0$  Diterima atau  $H_0$  ditolak.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil, (Imam Ghozali, 2012:160).

Adapun dasar pengambilan keputusan yang digunakan, yaitu :

- 1.) Jika Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data disebut terdistribusi Normal.
- 2.) Jika Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data disebut tidak terdistribusi Normal.

#### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Imam Ghozali, 2012:105).

Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- 1.) Melihat nilai tolerance : Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- 2.) Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor): Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) pengaruhnya terhadap variabel terikat ( $Y$ ), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.

#### 5. Uji Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikan ditentukan dengan  $\alpha = 5\%$ . Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji-t

Uji t adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan yang meyakinkan dari dua *mean* sampel (Hartono: 2008). Apabila  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas, yaitu konsumsi rumah tangga, jumlah penduduk, dan pengeluaran pemerintah lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (pendapatan asli daerah). Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$ : Secara bersama-sama terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_1$ : Secara bersama-sama terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan: Jika nilai T hitung  $\geq T$  tabel, maka variabel independent secara individu memberi pengaruh terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansinya  $< \alpha$  (0,05), maka hipotesis diterima, sebaliknya jika tingkat signifikansinya  $> \alpha$  (0,05) maka hipotesis ditolak.

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Citra Organisasi. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

$H_0$ : Artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**H<sub>1</sub>:** Artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

Untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas secara menyeluruh terhadap variabel terikat, maka peneliti menggunakan uji F. Uji ini menggunakan  $\alpha = 5\%$ . Dengan ketentuan, tingkat signifikan dari F hitung  $<$  dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai dari uji validitas sampai dengan uji F, maka peneliti menggunakan *software* pengolahan data SPSS versi 26.0

#### 6. Regresi Linear Berganda

Untuk regresi berganda, variabel penelitian terdiri dari lebih dari dua variabel penelitian dengan catatan bahwa variabel independen lebih dari satu dan variabel dependen hanya satu. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Citra Organisasi

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Pelayanan

X<sub>2</sub> = Kinerja Pegawai

e = Error

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian penulis, terutama melalui penelitian kepustakaan tentang sejarah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng (BAPPEDA), yaitu semenjak mulai berdirinya di Indonesia, sejarah singkat BAPPEDA disajikan sebagai berikut : Menimbang dalam rangka usaha peningkatan keserasian pembangunan di Daerah diperlukan adanya peningkatan keselarasan antara pembangunan sektoral dan pembangunan daerah serta untuk menjamin laju perkembangan, keseimbangan, dan kesinambungan pembangunan di Daerah diperlukan perencanaan yang lebih menyeluruh, terarah, dan terpadu, maka atas dasar pertimbangan pertimbangan di atas, pengaturan tentang pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 1974, dipandang perlu untuk di tinjau kembali:

- 1.) Pasal 4 ayat (1) Undang Undang Dasar 1945;
- 2.) Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor IV/MPR/1978 Tentang Garis Garis Besar Haluan Negara;
- 3.) Undang undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok Pokok Pemerintahan di Daerah (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3037);
- 4.) Keputusan Presiden Nomor 59/M Tahun 1978 tentang Pembangunan Kabinet Pembangunan III;

- 5.) Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 1979 tentang Rencana Pembangunan Lima Tahun Ketiga (REPELITA III);
- 6.) Atas dasar tsb dengan mencabut Keputusan Presiden Nomor 15 Tahun 1974 tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Maka atas dasar tersebut diatas maka menetapkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1980 Tentang Pembentukan Badan Perencanaan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Kronologis berdiri dan berkembangnya BAPPEDA dicatat sebagai berikut :

- 1.) Keputusan Presiden Nomor 19 Tahun 1964 tentang Pembentukan Badan Koordinasi Pembangunan Daerah disingkat BAKOPDA.
- 2.) Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 tahun 1969 dan Keputusan Presiden Nomor 4 tahun 1969, maka keluarlah Surat Keputusan Gubernur Nomor SK 132/I-A/1 tanggal 28 Agustus 1969 tentang Pembentukan Biro Khusus.
- 3.) Dengan Surat Keputusan Gubernur Nomor SK 044/I-A/1 tanggal 18 April 1970 yang disempurnakan untuk pertama kali tanggal 28 Mei 1970, maka sebutan Biro Khusus diubah menjadi Badan Pengendalian Operasionil Pembangunan Daerah.
- 4.) Surat Keputusan Gubernur Nomor SK 018 Tahun 1973 tanggal 17 Januari 1973 membentuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah disingkat BAPPEMDA.

- 5.) Surat Keputusan Gubernur tanggal 17 Agustus 1974 Nomor 137 Tahun 1974 dibentuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, disingkat BAPPEDA,
- 6.) Berdasarkan Keputusan Presiden tanggal 18 Maret 1974 No. 15 Tahun 1974. Keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 17 Juli 1974 no. 142 tahun 1974 dan Surat Menteri Dalam Negeri tanggal 13 Juli 1974 Nomor EKBANG 7/39/48. BAPPEDA dibentuk sebagai Badan Staf yang langsung berada dan bertanggung jawab kepada Gubernur Kepala Daerah yang dengan demikian sekaligus melaksanakan fungsi membantu Gubernur Kepala Daerah dalam menentukan kebijaksanaan di bidang Perencanaan Pembangunan Daerah dalam menentukan kebijaksanaan dibidang Perencanaan Pembangunan Daerah serta menilai pelaksanaannya.

Untuk melengkapi kepentingan organisasi, maka dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah tanggal 11 Januari 1978 telah ditetapkan pola tata kerja/pembagian tugas Bagian dan Sub Bidang pada BAPPEDA. Kemudian berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1980 tentang pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan 41 Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 185 tahun 1980 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat II, telah ditetapkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Nomor 4 tanggal 29 Juni 1983 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja BAPPEDA. Kepala/ketua Pada Badan Perencanaan Pembangunan

Daerah kabupaten Bantaeng saat ini adalah DR. Ir. H. SYAMSU ALAM,  
M.Si.

## 2. Visi Dan Misi

### 1.) Visi BAPPEDA

"Mewujudkan Bappeda sebagai Perencana yang Aspiratif dan Partisipatif dalam Rangka Percepatan Pengembangan Wilayah Kabupaten Bantaeng".

### 2.) Misi BAPPEDA

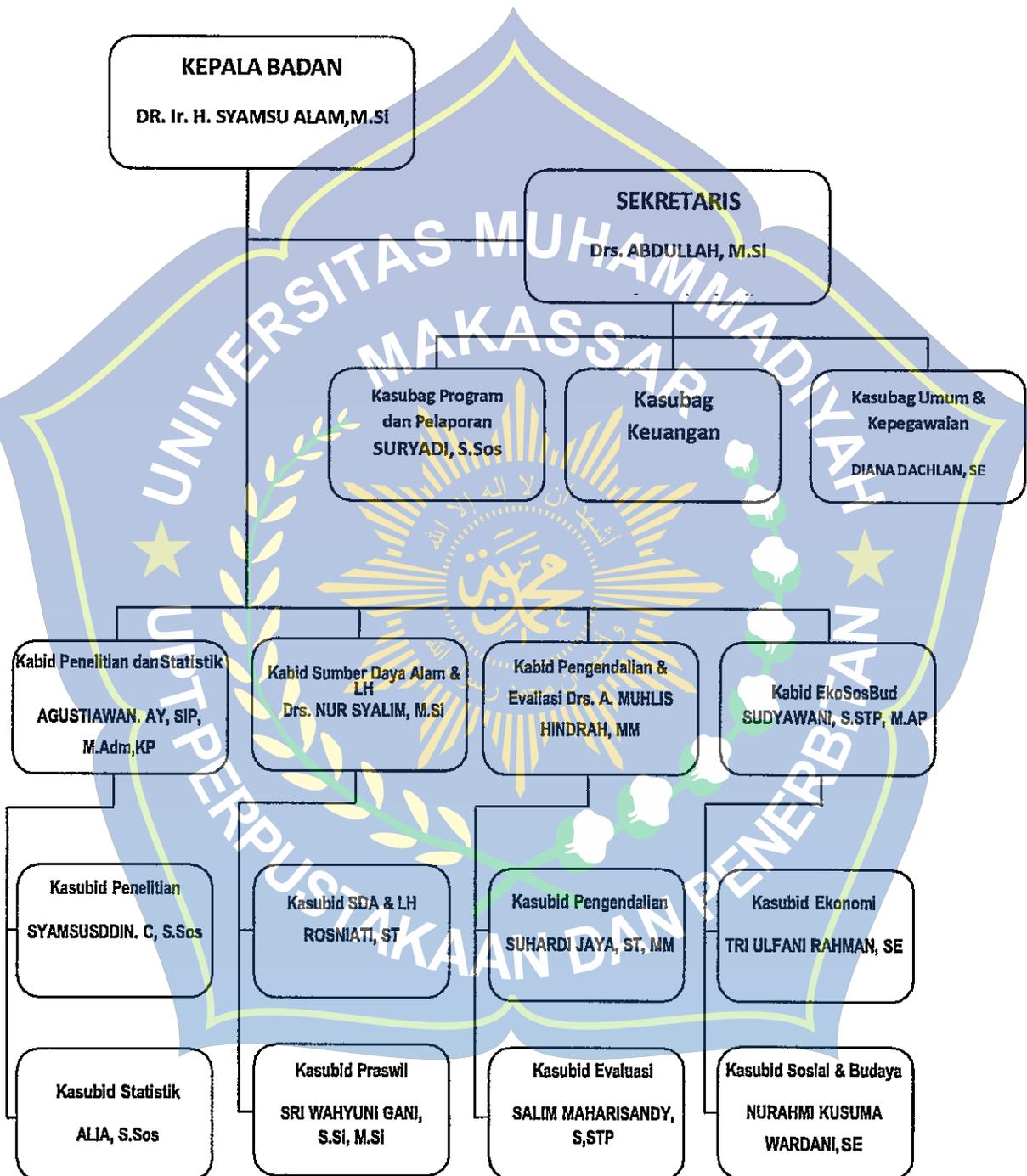
Misi BAPPEDA terdiri dari:

- 1.) Mengembangkan penyusunan dokumen-dokumen perencanaan pembangunan yang terpadu, terukur dan realistis;
- 2.) Mengembangkan potensi daerah secara optimal melalui inovasi dan partisipasi pembangunan.
- 3.) Mengoptimalkan perencanaan dan jaringan dalam rangka kerjasama antar daerah dan lembaga;
- 4.) Memanfaatkan kemajuan IPTEK dalam rangka perencanaan pembangunan Daerah;
- 5.) Meningkatkan koordinasi, Pengendalian, monitoring dan evaluasi perencanaan pembangunan.
- 6.) Meningkatkan kualitas sumber daya aparat Perencana melalui pembinaan dan pengembangan SDM.

## 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah pembagian fungsi dalam suatu organisasi. Adanya struktur organisasi, diharapkan suatu sistem kerja dapat berjalan dengan lancar sehingga memberikan stabilitas dan

kontinuitas usaha yang baik Bappeda Kabupaten Bantaeng berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2021 mempunyai Struktur Organisasi Sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (jumlah orang)	Presentase
Laki-Laki	38	57.5
Perempuan	28	42.5
Total	66	100.0

Sumber: Data Primer September - Oktober 2021

Tabel 4.1 menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (57,5%), dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang (42,5%).

#### b. Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi (jumlah orang)	Presentase
>41 Tahun	14	21.2
21-30 Tahun	28	42.4
31-40 Tahun	24	36.4
Total	66	100.0

Sumber: Data Primer September - Oktober 2021

Tabel 4.2 menunjukkan, responden terbanyak berada pada usia 31-40 tahun sebanyak 24 orang (36,4%). Selanjutnya responden diusia 21-30 tahun sebanyak 28 orang (42,4%), dan yang berusia >41 tahun sebanyak 14 orang (21,2%).

### c. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (jumlah orang)	Presentase
Diploma	6	9.1
S1	40	60.6
S2	11	16.7
SLTA	9	13.6
Total	66	100.0

Sumber: Data Primer September - Oktober 2021

Tabel 4.3 menunjukkan tingkat pendidikan terakhir pada Lulusan Diploma sebanyak 6 orang (9,1%), selanjutnya Pendidikan terakhir S1 sebanyak 40 orang (60,6%) dan Lulusan S2 sebanyak 11 orang (16,7%), dan tingkat pendidikan terakhir SLTA sebanyak 9 Orang (13,6%).

### d. Lama Bekerja

**Tabel 4.4 Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Frekuensi (jumlah orang)	Presentase
< 1 Tahun	11	16.6
2-5 Tahun	20	30.3
6-10 Tahun	16	24.3
>11 Tahun	19	28.8
Total	66	100.0

Sumber: Data Primer September - Oktober 2021

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki lama bekerja < 1 tahun sebanyak 11 orang (16,6%), selanjutnya konsumen yang memiliki lama bekerja dalam rentang waktu 2-5 tahun sebanyak 20 orang (30,3%), dan responden yang memiliki lama bekerja dalam rentang waktu 6-10 tahun sebanyak 16 orang (24,3%), dan terakhir lama bekerja >11 Tahun sebanyak 19 orang (28,8%).

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Adapun pengukuran yang digunakan dalam mengukur Variabel Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi yaitu Skala Likert sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

**Tabel 4.5 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Pelayanan**

No.	Variabel X1	ALTERNATIF JAWABAN										Total	Mean
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS(1)			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.	X1.1	25	37.9	41	62.1	-	-	-	-	-	-	289	4,37
2.	X1.2	20	30.3	44	66.7	2	3.0	-	-	-	-	285	4,31
3.	X1.3	16	24.2	47	71.2	3	4.5	-	-	-	-	277	4,19
4.	X1.4	18	27.3	47	71.2	1	1.5	-	-	-	-	281	4,25
5.	X1.5	20	30.3	44	66.7	2	3.0	-	-	-	-	282	4,27
6.	X1.6	23	34.8	36	54.5	6	9.1	1	1.5	-	-	279	4,22

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Tabel 4.5 Pada Variabel X1.1 tentang Pelayanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan yang dibutuhkan Pengunjung. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 37,9% dan jawaban setuju sebesar 62,1%.

Pada pernyataan X1.2 tentang Pegawai yang memberikan pelayanan administrasi secara cepat dan tepat. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 30,3%, jawaban setuju sebesar 66,7%, dan jawaban Kurang Setuju sebesar 3,0%.

Pada pernyataan X1.3 tentang Penanganan keluhan pengunjung diberikan dengan baik. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 24,2%, dan jawaban setuju sebesar 71,2%, serta jawaban Kurang setuju sebesar 4,5%.

Pada pernyataan X1.4 tentang Staf atau pegawai kantor memberi perhatian dan akrab terhadap pengunjung. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 27,3%, jawaban setuju sebesar 71,2%, jawaban Kurang setuju sebesar 1,5%.

Pada pernyataan X1.5 tentang Peralatan dan Perlengkapan Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng sangat memadai. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 30,3%, jawaban

setuju sebesar 66,7%, selanjutnya jawaban Kurang Setuju sebesar 3,0%.

Pada pernyataan X1.6 Sarana dan Prasarana digunakan dengan baik oleh pegawai. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 34,8%, jawaban setuju sebesar 54,5%, jawaban Kurang Setuju sebesar 9,1%, dan yang terakhir jawaban Tidak Setuju sebesar 1,5%.

**Tabel 4.6 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kinerja Pegawai**

No.	Variabel X1	ALTERNATIF JAWABAN										Total	Mean
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS(1)			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.	X2.1	25	37.9	37	56.1	4	6.1	-	-	-	-	285	4,31
2.	X2.2	29	43.9	32	48.5	5	7.6	-	-	-	-	288	4,36
3.	X2.3	31	47.0	34	51.5	1	1.5	-	-	-	-	294	4,45
4.	X2.4	35	53.0	30	45.5	1	1.5	-	-	-	-	298	4,51
5.	X2.5	36	54.5	27	40.9	3	4.5	-	-	-	-	297	4,5
6.	X2.6	18	27.3	41	62.1	7	10.6	-	-	-	-	275	4,16

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Tabel 4.6 Pada Variabel X2.1 tentang Atasan selalu memberikan motivasi dan arahan apabila dalam pekerjaan bapak/ibu mengalami kesulitan. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 37,9%, jawaban setuju sebesar 56,1%, dan pada jawaban Kurang Setuju sebesar 6,1%.

Pada pernyataan X2.2 tentang Instansi menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 43,9%, jawaban

setuju sebesar 48,5%, dan pada jawaban Kurang Setuju sebesar 7,6%.

Pada pernyataan X2.3 tentang selalu datang ke kantor tepat waktu. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 47,0%, dan jawaban setuju sebesar 51,5%, dan jawaban Kurang Setuju sebesar 1,5%.

Pada pernyataan X2.4 tentang Sarana yang ada membantu anda dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 53,0%, jawaban setuju sebesar 45,5%, dan pada jawaban Kurang Setuju sebesar 1,5%.

Pada pernyataan X2.5 tentang Anda bisa bekerja secara mandiri dan bekerja sama dengan semua karyawan. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 54,5%, jawaban setuju sebesar 40,9%, selanjutnya jawaban Kurang Setuju sebesar 4,5%.

Pada pernyataan X2.6 tentang Komitmen kerja anda mempengaruhi hasil kerja. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 27,3%, jawaban setuju sebesar 62,1%, selanjutnya jawaban Kurang Setuju sebesar 10,6%.

Tabel 4.7 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Citra Organisasi

No	Variabel Y1	ALTERNATIF JAWABAN										Total	Mean
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.	Y1.1	14	21.2	47	71.2	5	7.6	-	-	-	-	273	4,13
2.	Y1.2	13	19.7	48	72.7	5	7.6	-	-	-	-	272	4,12
3.	Y1.3	27	40.9	38	57.6	1	1.5	-	-	-	-	290	4,39
4.	Y1.4	26	39.4	39	59.1	1	1.5	-	-	-	-	289	4,37
5.	Y1.5	19	28.8	44	66.7	3	4.5	-	-	-	-	280	4,24
6.	Y1.6	15	22.7	37	56.1	13	19.7	1	1.5	-	-	264	4

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada pernyataan Y1.1 tentang berbuat kesalahan dalam menjalankan tugas yang diberikan pimpinan. Dapat kita lihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 21,2%, jawaban setuju sebesar 71,2%, dan jawaban Kurang Setuju 7,6%.

Pada pernyataan Y1.2 tentang pemberian pelayanan yang baik kepada pengunjung. Dapat kita lihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 19,7%, jawaban setuju sebesar 72,7% dan jawaban Kurang Setuju sebesar 7,6%.

Pada pernyataan Y1.3 tentang Seluruh pegawai memiliki nilai etika yang baik sesama rekan kerja. Dapat dilihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 40,9% , yang memberikan jawaban setuju sebesar 57,6%, jawaban Kurang Setuju 1,5%.

Pada pernyataan Y1.4 tentang Pegawai mengutamakan kepentingan pengunjung. Dapat dilihat dari jawaban responden

bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 39,4% dan jawaban setuju sebesar 59,1%, dan jawaban Kurang Setuju sebesar 1,5%.

Pernyataan Y1.5 tentang Pegawai memberikan pengertian dan toleransi terhadap Pengunjung yang berkepentingan apabila terjadi masalah. Dapat kita lihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 28,8 %, yang memberi jawaban setuju sebesar 66,7%. dan jawaban Kurang Setuju sebesar 4,5%.

Pernyataan Y1.6 tentang Seluruh pegawai paham logo atau lambang perusahaan. Dapat kita lihat dari jawaban responden bahwa yang memilih jawaban sangat setuju sebesar 22,7 %, yang memberi jawaban setuju sebesar 56,1%. jawaban Kurang Setuju sebesar 19,7%, dan jawaban Tidak Setuju sebesar 1,5%.

### 3. Analisis Data

#### a. Uji Validitas

##### 1.) Uji Validitas Variabel Pelayanan

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pelayanan

Variabel	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
X1.1	0,2423	.550	Valid
X1.2	0,2423	.792	Valid
X1.3	0,2423	.507	Valid
X1.4	0,2423	.715	Valid
X1.5	0,2423	.776	Valid
X1.6	0,2423	.399	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Pada penelitian ini dilakukan pengujian validitas dengan mengacuh pada pengambilan keputusan, yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table.

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil olah data spss versi 26 menunjukkan bahwa semua indikator dikatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel sebesar 0,2423, dimana nilai  $r$  hitung yang diperoleh untuk indikator X1.1 sebesar 0,550, X1.2 sebesar 0,792, X1.3 sebesar 0,507, X1.4 sebesar 0,715, X1.5 sebesar 0,776, X1.6 sebesar 0,399.

## 2.) Uji Validitas Kinerja Pegawai

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai**

Variabel	Nilai $r$ Tabel	Nilai $r$ Hitung	Keterangan
X1.1	0,2423	.649	Valid
X1.2	0,2423	.722	Valid
X1.3	0,2423	.783	Valid
X1.4	0,2423	.698	Valid
X1.5	0,2423	.529	Valid
X1.6	0,2423	.451	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil olah data spss versi 26 menunjukkan bahwa semua indikator dikatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel sebesar 0,2423. Dimana nilai  $r$  hitung yang diperoleh untuk indikator X2.1 sebesar 0,649, X2.2 sebesar 0,722, X2.3 sebesar 0,783, X2.4 sebesar 0,698, X2.5 sebesar 0,529, dan X2.6 sebesar 0,451.

### 3.) Uji Validitas Citra Organisasi

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Citra Organisasi**

Variabel	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
Y1.1	0,2423	.553	Valid
Y1.2	0,2423	.556	Valid
Y1.3	0,2423	.673	Valid
Y1.4	0,2423	.611	Valid
Y1.5	0,2423	.594	Valid
Y1.6	0,2423	.300	Valid

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil olah data spss versi 26 menunjukkan bahwa semua indikator dikatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel sebesar 0,2423. Dimana nilai r hitung yang diperoleh untuk indikator Y1.1 sebesar 0,553, Y1.2 sebesar 0,556, Y1.3 sebesar 0,673, Y1.4 sebesar 0,611, Y1.5 sebesar 0,594, dan Y1.6 sebesar 0,300.

#### b. Uji Realibilitas

Menurut Ghazali (2016:47) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Adapun teknik yang digunakan pada Uji Realibilitas pada penelitian ini yaitu Teknik Alpha Cronbach, dimana teknik ini digunakan untuk mengukur sikap Kriteria instrument yang dimana dapat dikatakan reliable adalah koefisien reliabilitas diatas 0,6.

Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Tingkat Signifikan	Keterangan
Pelayanan	0.657	0,6	Realibel
Kinerja Pegawai	0.703	0,6	Realibel
Citra Organisasi	0.616	0,6	Realibel

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil pengujian program SPSS versi 26, nilai cronbach's alpha yang diperoleh pada variabel X1 (Pelayanan) sebesar 0,657, dan variabel X2 (Kinerja Pegawai) sebesar 0,703, dan Variabel Y (Citra Organisasi) sebesar 0,616 .

Dapat disimpulkan bahwa Variabel X1, X2 dan Variabel Y dikatakan Reliabel karna memenuhi syarat koefisien reliabilitas diatas 0,6 .

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Berdasarkan defenisi dari Uji Normalitas sendiri yang dimana uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak dengan mengacuh pada pengambilan keputusan berikut :

- 1.) Jika Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data disebut terdistribusi Normal.
- 2.) Jika Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data disebut tidak terdistribusi Normal.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.29605765
Most Extreme Differences	Absolute	0.050
	Positive	0.050
	Negative	-0.039
Test Statistic		0.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil pengujian statistic One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, menunjukkan bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Sehingga ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusi Normal atau telah memenuhi syarat pengambilan keputusan pada uji normalitas.

#### b. Uji Multikolonieritas

Mengacuh pada Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolonieritas yang dimana :

- 1.) Melihat nilai tolerance : Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
- 2.) Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor): Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.889	0.740			
	Pelayanan	0.432	0.118	0.409	0.964	1.038
	Kinerja Pegawai	0.342	0.104	0.368	0.964	1.038
a. Dependent Variable: Citra Organisasi						

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan Uji program SPSS Versi 26 pada uji multikolonieritas, maka dapat dilihat nilai VIF sebesar 1.038 untuk variable Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) yang tidak lebih dari 10,00, dan nilai tolerance untuk variable Pelayanan dan Kinerja Pegawai sebesar 0,964 lebih besar dari 0,10. Berdasarkan hasil diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variable X1 dan X2 tidak terjadi multikolonieritas dalam model regresi.

##### 5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.14 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.495 <sup>a</sup>	0.245	0.221	0.30072	1.666
a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Pelayanan					
b. Dependent Variable: Citra Organisasi					

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil olah data spss versi 26, pada angka R 0,495 yang menunjukkan bahwa hubungan antara Citra Organisasi dengan kedua variabel X nya kuat, karna mendekati defenisi yang sangat kuat yang angkanya diatas 0,49. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,245 atau sebesar 24%. Yang dimana menunjukkan variabel Citra Organisasi dapat dijelaskan oleh variabel *Pelayanan* dan *Kinerja Pegawai* sebesar 24% sedangkan sisanya 76% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini seperti *Kualitas SDM*, *Pengalaman kerja*, dan lain sebagainya.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Berdasarkan Kriteria pengambilan keputusan: Jika nilai T hitung  $\geq$  T tabel, maka variabel independent secara individu memberi pengaruh terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansinya  $< \alpha$  (0,05), maka hipotesis diterima, sebaliknya jika tingkat signifikansinya  $> \alpha$  (0,05) maka hipotesis ditolak.

Tabel 4.15 Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.889	0.740		1.201	0.234
	Pelayanan	0.432	0.118	0.409	3.669	0.001
	Kinerja Pegawai	0.342	0.104	0.368	3.299	0.002

a. Dependent Variable: Citra Organisasi

Sumber: Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil olah data SPSS versi 26 di atas, menunjukkan bahwa nilai T hitung *Pelayanan* (X1) sebesar 3.669 >

nilai T Tabel sebesar 1.99834 dan nilai signifikansinya sebesar  $0,001 < 0,05$  . Dan nilai T hitung Kinerja Pegawai (X2) sebesar  $3.299 >$  nilai T Tabel sebesar 1.99834 dan nilai signifikansinya sebesar  $0,002 < 0,05$  .

Maka berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji T dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama diterima, Artinya Pelayanan (X1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Citra Organisasi (Y) Dimasa Pandemi Covid-19, dan Hipotesis kedua diterima artinya Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Citra Organisasi (Y) Dimasa Pandemi Covid-19.

#### b. Uji F

Pada Uji ini mengacu pada pengambilan keputusan dimana nilai F hitung  $>$  nilai F tabel maka secara bersama-sama variabel X1 dan X2 berpengaruh. Selain itu mengacu pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Dengan ketentuan, tingkat signifikan dari nilai F hitung  $<$  dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Tabel 4.16 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.852	2	0.926	10.237	.000 <sup>p</sup>
	Residual	5.697	63	0.090		
	Total	7.549	65			
a. Dependent Variable: Citra Organisasi						
b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Pelayanan						

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil pengujian spss versi 26 pada tabel ANOVA di atas, diketahui nilai F hitung sebesar  $10.237 > F$  tabel 3,143, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Citra Organisasi.

Berdasarkan hasil olah data SPSS versi 26 di atas, menunjukkan bahwa tingkat signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan dan Kinerja Pegawai diuji secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi mengenai Citra Organisasi.

#### **7. Uji Regresi Linear Berganda**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk melihat sejauh persamaan dari seluruh variabel penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda menurut Ghozali (2016) adalah alat untuk menganalisis pengaruh dari perubahan variabel independen terhadap dependen baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersamaan, maka digunakan Multiple Regression atau sering disebut regresi linear berganda.

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.889	0.740		1.201	0.234		
	Pelayanan	0.432	0.118	0.409	3.669	0.001	0.964	1.038
	Kinerja Pegawai	0.342	0.104	0.368	3.299	0.002	0.964	1.038

a. Dependent Variable: Citra Organisasi

Sumber : Data diolah SPSS Versi 26

Berdasarkan table 4.17, Adapun persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = 0,889 + 0,432X_1 + 0,342X_2$$

- 1.) (a) Konstanta sebesar 0,889, yang artinya jika *Pelayanan* ( $X_1$ ) dan *Kinerja Pegawai* ( $X_2$ ) atau Konstanta  $X=0$  maka nilai a konstanta Positif sebesar 0,889
- 2.) (b<sub>1</sub>) Koefisien Regresi *Pelayanan* ( $X_1$ ) sebesar 0,432, artinya jika *Pelayanan* mengalami peningkatan sebanyak 1%, maka variable *Citra Organisasi* ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,432, dan bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif dan berpengaruh signifikan antara variabel *Pelayanan* ( $X_1$ ) dan *Citra Organisasi* ( $Y$ ) Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.
- 3.) (b<sub>2</sub>) Koefisien Regresi Variabel *Kinerja Pegawai* ( $X_2$ ) sebesar 0,342, artinya jika *Kinerja pegawai* meningkat 1%, maka variable *Citra Organisasi* ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,342, dan

bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif dan berpengaruh signifikan antara variabel Kinerja Pegawai (X2) dan Variabel Citra Organisasi (Y) Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menguji secara parsial mengenai variabel Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

#### 1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng

Penelitian ini, bertujuan untuk menguji Pengaruh Pelayanan Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19. Dimana hasil Penelitian ini sejalan dengan hipotesis pertama, yang menunjukkan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

Dimana hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban Sangat setuju dan setuju apabila Pelayanan diukur menggunakan Indikator Reliabilitas.

Hal ini didukung oleh penelitian Fanny Febriani dan Seno Andri (2015) dengan judul penelitiannya "Pengaruh kualitas pelayanan

terhadap citra organisasi". Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

## **2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng**

Penelitian ini, bertujuan untuk menguji Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19. Dimana hasil Penelitian ini sejalan dengan hipotesis Kedua, yang menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng.

Dimana hal ini didukung oleh hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban Sangat setuju, setuju, dan Kurang setuju apabila Kinerja Pegawai diukur dengan menggunakan Empaty (Empathy), karna Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan indikator yang paling dominan adalah Empaty

Hal ini didukung oleh penelitian Itto Turyandi (2019) dengan judul penelitiannya "Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut" . Dimana hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa secara parsial Kinerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut. Dan secara uji simultan Kinerja

dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan Hal ini berdasarkan hasil olah data spss.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dibantu oleh Program Microsoft excel dan Spss Versi 26 dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda berdasarkan pada pembahasan penelitian mengenai Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng . Pada Penelitian ini, adapun kesimpulannya :

1. Variabel Pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng . Artinya, jika Pelayanan yang diberikan semakin baik, maka Citra Organisasi akan semakin baik dan kuat. Hal ini berdasarkan hasil Uji-t dari Variabel *Pelayanan* terhadap Citra Organisasi yang menunjukkan nilai probabilitas atau nilai T hitung sebesar  $3.669 >$  nilai T tabel sebesar  $1.99834$ . dan nilai signifikansinya  $0,001 < 0,05$ .
2. Variabel Kinerja Pegawai berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Citra Organisasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng . Artinya, jika Kinerja Pegawai semakin baik, maka Citra Organisasi akan semakin baik dan kuat. Hal ini berdasarkan hasil Uji-t dari Variabel Kinerja Pegawai terhadap Citra Organisasi yang menunjukkan nilai probabilitas atau nilai T hitung sebesar  $3.299 >$  nilai T tabel sebesar  $1.99834$ . dan nilai signifikansinya  $0,002 < 0,05$ .

## B. Saran

Adapun saran yang bisa peneliti tuliskan pada Skripsi ini,yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti berharap Dimasa Pandemi Covid-19 ini, Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantaeng mampu memberikan pelayanan terbaik kepada siapapun yang melakukan kunjungan agar Citra Organisasi atau Perusahaan dikenal baik oleh siapapun.
2. Untuk Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas penelitiannya yang berhubungan dengan Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Citra Organisasi sehingga diperoleh informasi yang lebih akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Sulawesi Selatan. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021).
- Amstrong, M dan Baron F. 2016. Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Anna Yulia Hartati, S. M. (2020). Isu Covid 19 Dalam Konteks Human Security. *Laporan Penelitian*. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Anting Dien Gristyutawati, E. P. (2012). Persepsi Pelajar Terhadap Pencak Silat Sebagai Warisan Budaya Bangsa Sekota Semarang Tahun 2012. *Journal Of Physical Education, Sport, Health And Recreation 1 (3) (2012)*. (Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Arimawati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Bulgis, A. Q. (N.D.). Pengaruh Inovasi, Kreativitas Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Uptd Peternakan Kec. Woja Dompu.( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2015). Contemporary Marketing. USA: Cengage Learning. Grasindo,
- Dariansyah, D. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramat Jati. *Volume 10, No. 2, Agustus 2018, Pp. 150-164*. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Darmadi, H. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Dr. Kasmir, S. M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Goa, L. (N.D.). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 20. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate. Edisi 8. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Harrison. (2013). *Harrison's Cardiovascular Medicine*, Third edition, New York : Harrison's Principles of Internal Medicine. McGraw-Hill.
- Hiskia Jonest Runtuuwu, J. L. (2015). Pengaruh Disiplin, Penempatan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. *Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal. 81-89, 3, 81-89.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Muhamad Arifin, K. A. (2014). *Instrumen Penelitian.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa Vol. 10 No. 2 September 2017: 201-216.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksa
- Nasution, D. A. (2019). Pengaruh Remunerasi Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi, 5 (1) Mei 2019.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Rhenald Kasali (2017). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Pustaka UtamaGrafiti
- Ramdana, N. F. (2019). Pengukuran Pengaruh Katalog Dan Potongan Harga Terhadap Perilaku Konsumen Menggunakan Regresi Linear Berganda Pada Akun Instagram @Win.Idstore. *Skripsi.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018. *Jurnal Alhadharah.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Rosmaini, H. T. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 2, No. 1, Maret 2019, 1-15.* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Rr. Ayu Widaningsih, S. K. (2020). Tantangan Bagi Organisasi Dalam Mempertahankan Kinerja Pegawai Selama Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Al Tijarah: Vol. 6 No. 3 (Special Issue) December 2020 (193-198).* ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Rosady, Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Sandi Setiadi, W. R. (2021). Pengaruh Rotasi Pekerjaan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Setukpa Lemdiklat Polri Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomak Vol. 7 No. 1 April 2021*|1. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Siregar, Syofian. 2014. Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Soemirat, Soleh. Ardianto, Elvinaro, 2012, Dasar – dasar Public Relations. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & Spss. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta, Cv.
- Tarigan, M. I. (2018). Kajian Teoretis Tentang Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Volume 4 Nomor 1 (2018)*. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017*. ( Diakses Tanggal 15 Juni 2021)

<https://Bappedakabupatenbantaeng.blogspot.com>