

Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Daerah

Ananda Nugraha

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

ABSTRAK

Kesadaran akan pentingnya peningkatan pelayanan publik mendorong pemerintah Kota Bekasi melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah membuat pelayanan terpadu satu pintu di mana masyarakat dapat membuat segala kebutuhan administrasi di dalam satu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan dan publisitas pada mal pelayanan publik terhadap citra pemerintah kota Bekasi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei kepada responden yang memiliki kriteria minimal kunjungan 1 kali dan pernah mendengar atau melihat pemberitaan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara manajemen pelayanan dan publisitas pada mal pelayanan publik secara simultan terhadap citra pemerintah. Manajemen pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan dengan publisitas. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah Kota Bekasi dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan; Publisitas; Citra Pemerintah

ABSTRACT

Awareness of the importance in improving public services encourages the government of Bekasi City to make new innovations in providing the best service to the community. One of the innovations made by the government is to make a one-stop integrated service where the public can make all the administrative needs in one place. The research aims to determine the effect of service management and publicity of public service on the image of the Government of Bekasi City. The research methodology used is quantitative and conducted a survey to respondents with a minimum criterion of 1 visit and had heard or seen the news of the Bekasi City Public Service Mall. The results showed that there was a positive influence between service management and publicity of simultaneously on Government Image. Management service has less effect than publicity. Therefore, it is hoped that the Bekasi City Government can continue to improve and improve the quality of services.

Keywords: Service Management Quality; Publicity; City Government Image

PENDAHULUAN

Masyarakat memiliki hak yang sama untuk bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Pasal 1 ayat 1 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (kemenkeu.go.id,

Februari 28). Kesadaran akan pentingnya peningkatan pelayanan publik mendorong pemerintah daerah melakukan inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah membuat pelayanan terpadu satu pintu di mana masyarakat dapat membuat segala kebutuhan administrasi di dalam satu tempat. Prinsip utama yang ingin dibuat dari inovasi tersebut adalah bukan masyarakat yang melayani dirinya sendiri tetapi petugas atau pegawai pemerintahan yang bergerak melayani masyarakat. Sebagai wujud penguatan akan pentingnya pelayanan terpadu ini, dibentuklah peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menurut Rohayatin et.al. (2017), beberapa faktor penyebab rendahnya kualitas layanan publik adalah organisasi birokrasi, budaya birokrasi, tata laksana, pola pikir, sistem dan strategi pelayanan. Hadirnya Undang-Undang Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek atau mempersingkat proses pelayanan demi mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau. Selain itu, tujuan lain dari pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu adalah menyatukan proses pengelolaan baik yang bersifat pelayanan perizinan dan Non Perizinan. Untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kenyamanan dan keamanan masyarakat maka didirikan Mal Pelayanan Publik. Tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik untuk mengubah sistem pelayanan yang berbelit menjadi lebih mudah karena masyarakat hanya datang di satu tempat saja.

Pemerintah Kota Bekasi yang pada tahun 2020 memiliki jumlah penduduk lebih dari 3,084 juta juga melakukan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan membuat Mal Pelayanan Publik. Pelayanan ini merupakan pelayanan publik di pusat perbelanjaan yang pertama se-Jawa Barat dan merupakan yang kelima di tingkat nasional (Niman, 2018). Mal Pelayanan Publik ini diresmikan pada tanggal 12 Februari 2018 oleh Walikota Kota Bekasi, Bapak Rahmat Effendi. Mal Pelayanan Publik ini terletak di pusat perbelanjaan Lotte Mart di jalan Insinyur Juanda, Bekasi Jaya, Bekasi Timur, Margahayu, Kota Bekasi. Adapun Mal Pelayanan Publik kedua terletak di Mall Atrium Pondok Gede yang diresmikan pada tanggal 8 Oktober 2018 oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota Kota Bekasi. Sedangkan Mal Pelayanan Publik ketiga yang terletak di Plaza Cibubur diresmikan pada tanggal 8 Maret 2019.

Pendirian Mal Layanan Publik di pusat perbelanjaan juga sesuai dengan misi Kota Bekasi dalam meningkatkan kapasitas tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik. Jenis-jenis pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik, di antaranya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi menyediakan permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melayani E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) melayani Kartu Antar Kerja, Badan Perencanaan Daerah (Bapenda) melayani pencetakan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB), Revisi Nama pada SPPT PBB, dan Konsultasi PBB, POLRES Metro Bekasi Kota melayani perpanjangan SIM, E-Tilang, Izin Keramaian, Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan pelayanan konsultasi hukum, SAMSAT CORNER menyediakan pembayaran pajak kendaraan tahunan, PDAM Tirta Patriot melayani pelayanan pembayaran air bersih, Bank JABAR melayani pelayanan penyetoran pajak dan retribusi, Bank Rakyat Indonesia

melayani pelayanan pembayaran perpanjangan SIM dan pembayaran tilang kendaraan, dan BPR Syariah Patriot menyediakan pelayanan Usaha Kecil Menengah (UKM). Berdasarkan penelusuran penelitian sebelumnya, masih relatif sedikit penelitian yang mengkaji pengaruh manajemen pelayanan pada mal layanan publik, maka penelitian ini memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Salah satu cara untuk mengevaluasi manajemen layanan dengan mengukur kualitas layanan. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap citra perusahaan telah menjadi perhatian para peneliti, Yulimindra et al. (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dan positif terhadap citra perusahaan, artinya semakin tingginya kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan citra perusahaan. Hasil penelitian Febriani dan Andri (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Hal senada disampaikan oleh Abiyoso et al. (2017) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra PT Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya. Esmailpour et al. (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek (*brand reputation*) dan kepercayaan *brand (brand trust)*. Penelitian-penelitian terdahulu ini menjadi referensi yang memperkuat dan menjadi bukti empiris pengaruh antara kualitas layanan terhadap citra perusahaan. Namun penelitian-penelitian tersebut mengkaji dalam konteks organisasi profit, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh manajemen layanan terhadap citra organisasi non-profit yaitu citra pemerintah. Pelayanan merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Menurut Siagian (dalam Hardiyansyah, 2018, p. 13) pemerintahan negara pada dasarnya memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara Hal ini menarik untuk dikaji guna mengetahui apakah pemerintah daerah memperhatikan dan menjaga layanannya. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Manajemen Layanan berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

Peneliti melihat adanya usaha dari Humas Pemerintah Kota Bekasi untuk menciptakan pemberitaan melalui publisitas di media hingga beberapa media menyoroti keberadaan Mal Pelayanan Publik tersebut. Media yang menyoroti keberadaan Mal Pelayanan Publik terutama media *online* nasional maupun media *online* lokal. Dari beberapa pemberitaan atau publisitas yang disampaikan oleh media, memiliki *tone* pemberitaan yang positif. Sebagai contoh, pada Juni 2021, diberitakan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi akan dibuka lebih awal karena merespons banyaknya antrean warga hingga menimbulkan kerumunan di salah satu lantai pusat pembelanjaan (Medianti, 2021). Safingi et al. (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara terpaan publisitas dengan terhadap citra layanan Kepabeanan Barang Kiriman Impor Pada Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta. Hutabarat et al. (2015) menunjukkan bahwa publisitas berpengaruh positif terhadap keputusan kunjungan wisata. Penelitian terkait pengaruh publisitas terhadap citra perusahaan masih relatif sedikit sehingga penelitian ini akan memperkaya bukti empiris yang memperkuat faktor publisitas terhadap citra perusahaan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: Publisitas berpengaruh terhadap Citra Pemerintah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif. Paradigma positivistik merupakan pengembangan pengetahuan dengan melalui pengumpulan data berupa angka-angka berdasarkan tindakan atau perilaku yang dapat diamati dari sampel dan kemudian mengolah data tersebut dengan analisis berbentuk angka (Setyosari, 2013, p. 47). Penelitian ini menggunakan metode survei dan jenis penelitian adalah *eksplanatif* kausalitas yang menjelaskan arah dan besarnya pengaruh manajemen layanan dan publisitas terhadap citra pemerintah kota Bekasi. Berdasarkan Andy Raumanen selaku Kepala Seksi Perencanaan dan Pengembangan Investasi DPMPTSP kota Bekasi (Raumanen, wawancara pra-riset, 4 Februari 2019), jumlah pengunjung Mal Pelayanan Publik perhari rata-rata 1000 orang maka jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah 91 orang. Penelitian ini menggunakan rancangan sampling non probabilitas dengan teknik non probabilitas yang gunakan adalah *purposive sampling*, di mana kriteria responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bekasi yang minimal 1 kali berkunjung ke Mal Pelayanan Publik dan merasakan pelayanan serta pernah melihat ataupun mendengar berita mengenai Mal Pelayanan Publik.

Elemen manajemen layanan yang diukur dalam penelitian ini adalah 1) efisiensi; 2) efektivitas; 3) keadilan; dan 4) daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, 2018). Variabel publisitas diukur berdasarkan elemen 1) kreativitas yaitu unik dan segar; 2) beragam artinya menggunakan media yang bervariasi; 3) kuantitas yaitu menggunakan prinsip repetisi; 4) visibilitas, artinya materi publisitas mudah dilihat; 5) legalitas; dan 6) pesan mudah dipahami (Iriantara, 2005). Sedangkan Citra Pemerintah diukur berdasarkan dimensi 1) kinerja yaitu penilaian pihak eksternal berbasis kinerja suatu organisasi; 2) moral sebagai ekspektasi atau harapan tertinggi yang harus dicapai suatu organisasi publik dalam kaitannya dengan etika dan moral; 3) teknis yang menekankan pada keahlian teknis dan kapasitas administratif dari birokrasi/organisasi publik; dan 4) legal prosedural yang menyangkut proses administratif dalam organisasi publik (Pratama, 2017). Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden secara *online*. Kuesioner merupakan suatu rangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis yang berhubungan dengan topik tertentu yang kemudian diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data (Yusuf, 2014). Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 pilihan yaitu sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1) (Djaali & Muljono, 2008, p. 28). Skala Likert tepat digunakan karena penelitian ini mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang manajemen layanan dan publisitas mal pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Bekasi. Penelitian ini melakukan *pre-test* untuk uji validitas dan uji reliabilitas kepada 30 responden yang berbeda dengan sampel penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui nilai R hitung dari semua item pertanyaan variabel Manajemen Pelayanan (X1), Publisitas (X2) dan Citra Pemerintah (Y) lebih besar dari nilai R tabel 0,3 maka dapat dinyatakan semua item pertanyaan valid. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016, p. 48). Berdasarkan uji reliabilitas diketahui nilai *cronbach alpha* baik untuk variabel X1 (Manajemen Pelayanan), X2 (Publisitas) dan variabel Y (Citra Pemerintah) mendapat nilai di atas batas minimal yaitu 0,7 sehingga dapat dinyatakan kuesioner reliabel.

Analisis data menggunakan regresi berganda, dan pengujian hipotesis menggunakan uji t partial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang mengunjungi Mal Pelayanan Publik dan mengetahui pemberitaan Mal Pelayanan Publik adalah pria dengan jumlah 50 responden (55%) dan wanita 41 responden (45%). Berdasarkan usia diketahui bahwa responden yang berusia 17-26 tahun sebanyak 39 responden (43%), responden yang berusia 27-36 tahun sebanyak 32 responden (35%), responden yang berusia 37-46 tahun sebanyak 11 responden (12%), responden yang berusia 47-56 tahun sebanyak 6 responden (7%) dan terdapat 3 orang responden yang berusia di atas 57 tahun (3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik dikunjungi oleh beragam usia akan tetapi didominasi oleh usia 17-26 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah pegawai swasta sebanyak 39 responden (43%), Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 21 responden (23%), Wiraswasta sebanyak 17 responden (19%), Pegawai Negeri Sipil sebanyak 6 responden (6%), dan Lainnya sebanyak 8 responden atau 9 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik banyak dikunjungi oleh masyarakat berlatar belakang pegawai swasta dan juga pelajar atau mahasiswa.

Tabel 1 Frekuensi Mengunjungi Mal Pelayanan Publik

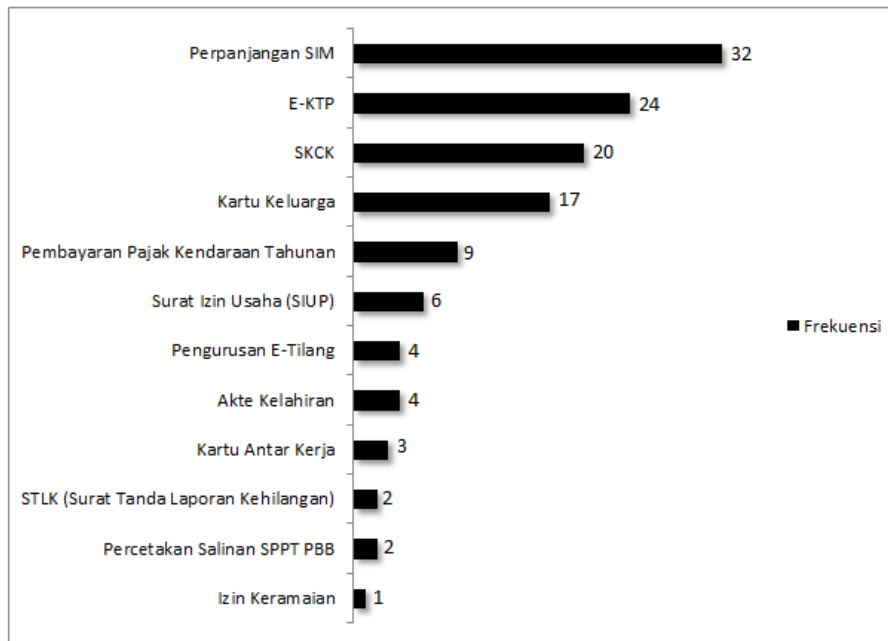
Kunjungan	Frekuensi	Persen
1	35	39
2	39	43
3	10	11
4	4	4
>5	3	3
Total	91	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa sebanyak 35 responden (39%) pernah mengajukan pelayanan 1 kali, sebanyak 39 responden (43%) pernah mengajukan pelayanan 2 kali, sebanyak 4 responden (4%) pernah mengajukan pelayanan sebanyak 4 kali, dan hanya 3 responden (3%) yang pernah mengajukan pelayanan sebanyak 5 kali di Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik yang berada di Lotte Mart Bekasi Junction lebih sering dikunjungi yaitu sebanyak 69 kali (64%), Mal Atrium Pondok Gede sebanyak 25 kali (23%) dan Plaza Cibubur sebanyak 14 kali (13%). Hal tersebut tidak terlepas dari keberadaan Mal Pelayanan Publik Lotte Mart Bekasi Junction yang lebih dahulu diresmikan yaitu pada tanggal 12 Februari 2018 sedangkan Mal Pelayanan Publik Mal Atrium Pondok Gede yang baru diresmikan pada tanggal 8 Oktober 2018 dan Mal Pelayanan Publik Plaza Cibubur baru diresmikan pada tanggal 8 Maret 2019. Sumber informasi mengenai berita Mal Pelayanan Publik di dominasi oleh media *online* sebanyak 73 responden (64%), yang kedua adalah Televisi sebanyak (18%), yang ketiga yaitu Radio sebanyak 11 responden (10%), dan yang terakhir adalah Koran sebanyak 9 responden (8%). Hal tersebut menunjukkan bahwa publisitas berita dari Mal Pelayanan Publik masih di dominasi penyebarannya melalui media *online*.

Gambar 1. Data Pelayanan Publik



Sumber : Data Primer

Lima pelayanan publik yang kerap dilakukan melalui mal pelayanan publik adalah Perpanjangan SIM sebanyak 32 responden (26%), E-KTP sebanyak 24 responden (20%), SKCK sebanyak 20 responden (16%), Kartu Keluarga sebanyak 17 responden (15%) dan Pembayaran Pajak Kendaraan Tahunan sebanyak 9 responden (7%).

Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi (R) sebesar 0,821 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat, dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara Manajemen Pelayanan dan Publisitas Mal pada Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Kota Bekasi. Kontribusi variabel Manajemen Pelayanan (X1) dan Publisitas (X2) terhadap Citra Pemerintah Kota Bekasi sebesar 66,7% sedangkan sisanya 33,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai $F = 91,216$ dan nilai $\alpha < 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel Manajemen Pelayanan (X1) dan Publisitas (X2) secara simultan terhadap variabel Citra Pemerintah (Y).

Tabel 2. Hasil Uji Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1567.594	2	783.797	91.216	.000 ^b
	Residual	756.164	88	8.593		
	Total	2323.758	90			

a. Dependent Variable: Y Citra Pemerintah

b. Predictors: (Constant), X2 Publisitas, X1 Kualitas Pelayanan

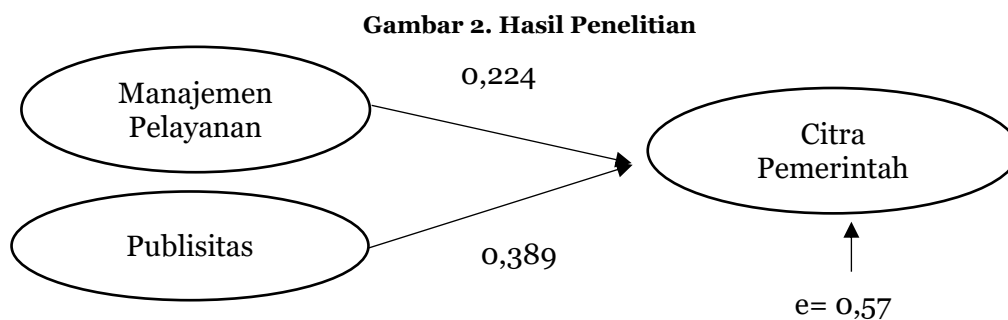
Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.541	2.440		.632	.529
X1	.224	.071	.253	3.138	.002
X2	.389	.050	.633	7.863	.000

a. *Dependent Variable: Y Citra Pemerintah*

Berdasarkan tabel 3, untuk uji parsial pengaruh Manajemen Pelayanan (X1) terhadap Citra Pemerintah (Y) dapat terlihat dengan nilai $t = 3,138$ dan signifikan $\alpha < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara Manajemen Pelayanan (X1) terhadap Citra Pemerintah (Y). Sedangkan untuk uji parsial pengaruh Publisitas terhadap Citra Pemerintah nilai $t = 7,863$ dengan nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Kota Bekasi.



Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh variabel Publisitas (X2) terhadap Citra Pemerintah (Y) adalah 0,389 sedangkan pengaruh variabel Manajemen Layanan (X1) terhadap Citra Pemerintah (Y) adalah 0,224. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Publisitas (X2) berpengaruh dominan dibandingkan variabel Manajemen Pelayanan (X1) pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Kota Bekasi. Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa publisitas memiliki peran penting dalam membentuk citra pemerintah. Hal ini sejalan dengan Moore (2004), bahwa publisitas mampu membangun suatu citra organisasi. Publisitas yang kreatif, beragam, berulang-ulang, mudah dilihat dan dipahami serta jelas menjadi elemen penting dalam publisitas untuk membangun citra pemerintah. Hasil ini relevan dengan penelitian Safingi et al. (2017) yang menyatakan bahwa publisitas berpengaruh pada citra organisasi.

Keberadaan Mal Pelayanan Publik di pusat pembelanjaan merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Bekasi untuk peningkatan kredibilitas dan juga kepercayaan dari masyarakat bahwa Pemerintah Kota Bekasi dapat menjalankan tugas dan fungsi utamanya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini, menunjukkan Pemerintah Kota Bekasi telah berhasil dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau dan bebas suap melalui Mal Pelayanan Publik. Hal ini ditunjukkan dengan pengaruh positif antara Manajemen Layanan (X1) terhadap Citra Pemerintah (Y). Beberapa indikator layanan Mal Pelayanan Publik yang mendapat penilaian sangat baik dari responden yaitu biaya administrasi terjangkau dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, kemudahan pelayanan (tidak berbelit-belit), tepat waktu, adil karena sistem antrian online, mengikuti prosedur yang berlaku dan petugas ramah, memberikan penjelasan dengan jelas dan siap melayani/membantu masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian Ristiani (2020),

bahwa pelayanan publik melalui mal pelayanan publik ditujukan dengan adanya perubahan dari sisi struktur dan prosedur birokrasi agar mendukung efisiensi administrasi. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Yulimindra & Samsir. (2015); Saragih (2015); dan Tombokan et al. (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap citra perusahaan.

Hasil analisis deskriptif pada item indikator menggambarkan dominan responden menyatakan bahwa biaya administrasi terjangkau (85%) dan sesuai dengan regulasi yang berlaku (71%). Hal ini merupakan perwujudan dari upaya Pemerintah Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan dengan harga terjangkau dan bebas dari suap. Manajemen pelayanan Mal Publik memberikan kemudahan layanan (tidak berbelit-belit) sebesar 79% dan tepat waktu (72%). Petugas Mal Pelayanan Publik memberikan pelayanan secara adil sebesar 77%, telah memberikan pelayanan sesuai prosedural (78%), serta siap melayani masyarakat (81%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas Mal Pelayanan Publik sebagai abdi masyarakat telah berupaya memberikan layanan yang prima.

Variabel Publisitas merupakan faktor yang lebih dominan mempengaruhi Citra Pemerintah Kota Bekasi dibandingkan dengan variabel Manajemen Pelayanan. Publisitas pada Mal Pelayanan Publik sudah memenuhi indikator informasi yang informatif, dan menarik. Selain itu, media yang dipilih oleh Pemerintah Kota Bekasi untuk menyampaikan informasi adalah media konvensional dan media sosial sehingga masyarakat mudah mengakses sesuai dengan pilihan media yang digunakan. Masyarakat juga mendapatkan informasi secara teratur dan kerap mendapatkan informasi terkait pelayanan publik, sehingga menjadi lebih jelas dan dapat segera mengetahui informasi terkini/*update*.

Analisis deskriptif pada variabel Publikasi juga menunjukkan bahwa publikasi mengenai Mal Pelayanan Publik telah dilakukan secara teratur (67%), berulang-ulang (67%), informasi terbaru (79%), mudah diakses (74%) karena juga menggunakan media online, televisi, radio dan koran. Informasi yang disampaikan jelas (79%), informasi yang detail (78%), informasi transparan (77%), dan menggunakan bahasa yang sederhana (79%) sehingga mudah dipahami. Hal ini menggambarkan bahwa Pemerintah Kota Bekasi telah menjalin komunikasi yang baik dengan publik dengan mempublikasikan layanan yang disediakan di berbagai media massa agar masyarakat mengetahui dan dapat menggunakan layanan tersebut.

Menurut Susanto (dalam Suprawoto, 2018) citra pemerintah dibutuhkan untuk mendorong kredibilitas dan juga kepercayaan institusi secara global, hal tersebut dibutuhkan untuk menciptakan iklim pendapat yang dapat mendukung sebuah instansi. Citra pemerintah Kota Bekasi yang tertanam dalam benak responden adalah memiliki kinerja pelayanan yang baik dan andal, konsistensi, transparansi, taat prosedural, dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara Manajemen Pelayanan dan Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Kota Bekasi. Publisitas pada Mal Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang lebih dominan pada Citra Pemerintah Kota Bekasi dibandingkan variabel Manajemen Pelayanan. Oleh karena itu,

Pemerintah Kota Bekasi dapat terus melakukan peningkatan manajemen pelayanan publik agar proses pelayanan publik mudah, rapi, cepat dan nyaman. Pemerintah Kota Bekasi juga terus melakukan publisitas yang informatif, menarik dan terkini di berbagai media terhadap program-program pemerintah terutama yang berkaitan dengan Mal Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso, Kumadji, S. & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 64-70.
- Ardianto, E. (2011). *Handbook Of Public Relation*. Simbiosis Rekatama Media.
- Djaali, H. & Muljono, P. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Y. B. Sudarmanto, Ed.). Grasindo.
- Esmailpour, M., Sayadi, A., & Mirzaei, M. (2017). Investigating the impact of service quality dimensions on reputation and brand trust. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 10(3), 7-17.
- Febriani, F. & Andri, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom FISIP*, 2(2), 1-8.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hutabarat, O. G. R., Nugroho, A., Naryoso, A., & Gono, J. N. (2015). Pengaruh Promosi, Publisitas, dan Frekuensi Word Of Mouth terhadap Minat Kunjungan Wisata ke Kabupaten Semarang. *Interaksi Online*, 4(1).
- Iriantara, Y. (2005). *Media Relations: Konsep, Pendekatan dan Praktik* (R. Karyanti, Ed.). Simbiosis Rekatama Media.
- Medianti, U. S. (2021, Juni 17). *Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi Buka Lebih Awal*. Republika. <https://www.republika.co.id/berita/qutooe484/mal-pelayanan-publik-kota-bekasi-buka-lebih-awal>
- Saragih, R. M. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(2), 1-8
- Moore, H. F. (2004). *HUMAS: Membangun Citra dengan Komunikasi* (L. Trimo & D. D. Malik, Trans.). Remaja Rosdakarya.

- Niman, M. (2018, Februari 12). *Baru Dibuka, Mal Pelayanan Publik Bekasi Diserbu Warga*. BeritaSatu. <http://dev.beritasatu.com/jakarta/478088-baru-dibuka-mal-pelayanan-publik-bekasi-diserbu-warga.htm>
- Pratama, A. B. (2017). *Citra Pemerintah di Era Digital: Tipologi dan Manajemen Reputasi*. Gava Media.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Safingi, Y. Sutopo & Slamet, Y. (2017). Pengaruh Terpaan Publisitas dan Terpaan Periklanan Terhadap Citra Layanan Kepabeanaan Barang Kiriman Impor Pada Kantor Pos Lalu Bea , *Jurnal IKON*. 1(5), 59-73.
- Setyosari, H. P. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. PT Kharisma Putra Utama.
- Sihotang, J. (2018, Februari 27). *Kabag Humas Pemkot Bekasi: Pemerintahan Tidak Akan Hidup Tanpa Media*. Independensi.com. <https://independensi.com/2018/02/27/kabag-humas-pemkot-bekasi-pemerintahan-tidak-hidup-tanpa-media/>
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Tombokan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal emba: jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 3(3), 552-561.
- Yulimindra, I., & Samsir, G. W. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasaba pada PT Bank Riau Kepri. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(3), 468-481
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Prenadamedia.