

## Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Citra Pemerintah di Kota Denpasar

**Tarista Putra**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka,  
Indonesia  
email: putratharista@gmail.com

### **Abstract**

*The image of government has become the focus of public attention as society demands faster, clearer, and more accessible services. In Denpasar City, complaints about public service processes and public satisfaction are still common, which affects how citizens assess government performance. This study aims to determine whether public services and public satisfaction influence the image of government partially or simultaneously. This study uses a quantitative method with a survey technique. The research population includes all Denpasar City residents who have used public services, while the sample consists of 100 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a closed-ended Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results show that public services have a significant effect on the image of the government, with a t-value of 7.550 and a significance of 0.000. Meanwhile, public satisfaction also shows a significant effect with a t-value of 5.110 and a significance of 0.000. Simultaneously, the influence of both variables was tested using an F-test, which produced a value of 65.512 with a significance of 0.000, as well as an R Square value of 0.778, meaning that 77.8% of the variation in the image of the government can be explained by public services and public satisfaction. These findings reinforce the view that the public believes their experience in receiving services and their satisfaction with them greatly influence their perception of local government. In conclusion, efforts to maintain service quality and increase citizen satisfaction can be one step toward strengthening trust in local government.*

**Keywords:** *Government Image, Public Satisfaction, Public Services*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

---

### **Pendahuluan**

Citra pemerintahan merupakan bentuk persepsi publik terhadap kinerja dan integritas lembaga pemerintah yang dibentuk dari berbagai pengalaman dan interaksi, baik langsung maupun tidak langsung. Pemerintah yang memiliki citra positif akan lebih mudah menjalin komunikasi, membangun partisipasi, serta menjalankan kebijakan secara efektif. Schmidhuber et al. (2021) menyebutkan

bahwa keterbukaan dan kapasitas demokratis menjadi unsur yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam praktiknya, citra ini sangat bergantung pada bagaimana masyarakat menilai pelayanan dan tanggapan terhadap kebutuhan mereka. Penilaian tersebut tidak hanya muncul dari program-program besar, tetapi juga dari hal-hal sederhana seperti kemudahan akses layanan dan keramahan petugas. Pelayanan yang dianggap baik mampu menciptakan kedekatan emosional antara warga dan institusi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang rumit dan tidak responsif sering kali menimbulkan kesan negatif yang sulit dipulihkan. Kasali (2003) menjelaskan bahwa citra pemerintahan terbentuk dari gabungan persepsi, penilaian, serta pengalaman warga terhadap perilaku dan kebijakan institusi, yang dapat diamati melalui kesan umum masyarakat, kepercayaan terhadap pemimpin, penilaian atas pelayanan, serta respons terhadap isu sosial dan politik.

Berdasarkan perkembangan tata kelola daerah, pelayanan publik di berbagai kota menghadapi beragam tantangan, termasuk dari sisi ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan keterbukaan layanan. Meningkatnya akses digital dan kesadaran warga atas hak-hak administratif telah mendorong hadirnya standar baru dalam menilai kualitas pemerintahan. Devi dan Suwirmayanti (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan memiliki kaitan langsung terhadap kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya hambatan dalam proses pelayanan, seperti antrean panjang, informasi yang tidak memadai, hingga keterbatasan dalam akses digital. Chan et al. (2021) menekankan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan saat menerima layanan bisa menurunkan tingkat kepuasan warga dan membentuk kesan negatif terhadap institusi. Zhang et al. (2022) melalui model EDM menyampaikan bahwa kesan negatif terhadap layanan akan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Hal ini patut dicermati karena hubungan antara warga dan pemerintah dapat terganggu jika kepercayaan terus berkurang. Penelitian ini berusaha menjawab bagaimana pelayanan dan kepuasan masyarakat berjalan beriringan dalam membentuk pandangan warga terhadap citra pemerintah. Moenir (2010) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta dalam memberikan bantuan pada masyarakat demi mencapai tujuan bersama. Sementara itu, menurut Parasuraman et al. (1988), pelayanan publik dapat dilihat dari lima unsur utama, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Permasalahan di Kota Denpasar muncul dari berbagai keluhan masyarakat terkait waktu tunggu layanan administrasi, perbedaan kualitas layanan antar kecamatan, serta kurangnya pemahaman petugas saat melayani masyarakat dari latar belakang sosial yang beragam. Tak sedikit warga merasa bingung karena tidak mendapatkan kejelasan waktu penyelesaian dokumen, bahkan ada yang harus bolak-balik datang ke kantor pelayanan karena informasi awal yang kurang. Meskipun layanan digital sudah tersedia, belum semua warga dapat mengaksesnya secara maksimal, baik karena kurangnya edukasi, maupun

---

kendala perangkat. Beberapa upaya perbaikan sudah dilakukan pemerintah, namun sebagian warga masih merasakan bahwa pelayanan berlangsung lambat dan membingungkan. Situasi ini menimbulkan beragam pandangan yang berkembang secara luas, terutama karena pengalaman-pengalaman kecil tersebut sering dianggap

mencerminkan cara kerja lembaga pemerintah (Devi dan Suwirmayanti, 2023). Kotler dan Keller (2016) menyebut bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil perbandingan antara harapan awal dan pengalaman nyata yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Sedangkan Irawan (2004) merinci enam indikator yang mencerminkan kepuasan, yaitu kesesuaian harapan, ketepatan pelayanan, kemudahan pelayanan, kualitas pelayanan, sikap petugas, dan kejelasan informasi.

Penelitian sebelumnya sudah banyak menyinggung keterkaitan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, juga pengaruh keduanya terhadap citra pemerintah. Namun, sebagian besar dari kajian tersebut masih membahas masing-masing variabel secara terpisah. Belum banyak yang menguji bagaimana keduanya dapat saling terkait dan berjalan bersama dalam membentuk persepsi masyarakat. Misalnya, Ratnawingsih et al. (2023) menyoroti bahwa pelayanan publik yang baik dapat mendorong kepuasan masyarakat, seperti dalam pengurusan administrasi E-KTP. Namun, keterkaitan antara pelayanan dan citra pemerintah belum banyak dibahas secara langsung. Zhang et al. (2022) lebih menyoroti persoalan desain pelayanan dan kesenjangan harapan masyarakat, tanpa menyentuh faktor psikologis seperti perasaan puas secara emosional. Di sisi lain, Jumroh dan Pratama (2021) menyebut bahwa pelayanan publik bukan sekadar urusan administratif, melainkan sebuah komunikasi dua arah yang seharusnya mengalir antara petugas dan warga. Dalam konteks Kota Denpasar, yang dikenal sebagai kota dengan tingkat partisipasi sosial cukup tinggi, kombinasi antara pelayanan dan kepuasan berperan besar dalam membangun rasa percaya masyarakat terhadap aparatur. Penelitian ini hadir untuk menyempurnakan pemahaman itu dengan menggali data yang lebih menyeluruh.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti bagaimana pelayanan publik dan kepuasan masyarakat berkontribusi terhadap citra pemerintah. Katharina (2020) menyatakan bahwa di era digital seperti sekarang, pelayanan publik menjadi ukuran kinerja pemerintah yang paling mudah dinilai, apalagi ketika warga semakin vokal dalam menyampaikan pengalaman mereka secara daring. Oktari et al. (2023) berpendapat bahwa strategi komunikasi pemerintah daerah cukup efektif dalam membentuk kesan positif, tetapi tetap harus ditopang oleh kepuasan yang benar-benar dirasakan oleh warga. Nurcahyanto (2022) mengingatkan bahwa pelayanan yang baik tidak bisa dilepaskan dari kemampuan petugas dalam memahami situasi dan kebutuhan masyarakat. Walau begitu, sebagian besar kajian yang ada belum melihat bagaimana pelayanan dan kepuasan masyarakat bekerja sebagai satu kesatuan. Mulyawan (2016) menyampaikan bahwa pengalaman langsung warga ketika berhadapan dengan pelayanan jauh lebih membekas dibandingkan janji-janji atau citra yang dibentuk

---

lewat media. Maka, penelitian ini mencoba menyatukan dua hal tersebut dalam satu kesimpulan: pelayanan dan kepuasan sama-sama membentuk pandangan warga terhadap citra pemerintah.

Penelitian ini secara khusus ingin melihat bagaimana pelayanan publik dan kepuasan masyarakat saling terhubung dalam membentuk kesan masyarakat terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar. Kota ini punya karakter yang padat penduduk, aktif secara sosial, dan sudah mulai beradaptasi secara digital. Kondisi itu membuat tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik pun ikut meningkat. Pemerintah daerah tidak hanya diharapkan hadir saat dibutuhkan, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang cepat, adil, dan membuat warga merasa dihargai. Beberapa kajian terdahulu belum banyak membahas bagaimana kebiasaan dan nilai-nilai lokal ikut membentuk ekspektasi masyarakat. Rahmadana et al. (2020) menyampaikan bahwa setiap daerah punya kebutuhan pelayanan yang berbeda, tergantung dari karakter masyarakatnya. Studi ini bertujuan menjawab dua hal utama: bagaimana pengalaman saat menerima layanan memunculkan rasa puas, dan bagaimana rasa puas itu akhirnya membentuk cara pandang masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa warga memberikan tanggapan beragam terhadap layanan publik di berbagai titik pelayanan di Kota Denpasar. Subjek pengamatan adalah warga yang sedang atau pernah mengurus keperluan administratif, seperti E-KTP, surat pindah, hingga izin usaha kecil. Hasil pengamatan memperlihatkan adanya ketimpangan, baik dari segi kecepatan layanan, sikap petugas, hingga cara menyampaikan informasi. Ada tempat yang sudah menggunakan sistem antrean digital dan alur layanan yang jelas. Namun di tempat lain, warga masih harus mengantre lama, mendapat informasi yang tidak seragam, bahkan terkadang harus mengulang proses karena kurangnya penjelasan di awal. Ketimpangan semacam ini menimbulkan berbagai reaksi dari warga, mulai dari puas hingga kecewa. Reaksi-reaksi itu menggambarkan bagaimana citra institusi pemerintah terbentuk di mata masyarakat. Temuan dari observasi ini menjadi pijakan awal dalam mengkaji hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan kesan warga terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan publik dan kepuasan masyarakat berperan secara bersamaan dalam membentuk citra pemerintahan di Kota Denpasar. Tujuan dari penelitian ini yaitu memahami hubungan antara kualitas layanan yang diterima masyarakat, tingkat kepuasan warga, dan bagaimana dua hal tersebut berkaitan dengan pandangan mereka terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat secara teoritis dalam memperkaya kajian seputar pelayanan publik dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Denpasar dalam memperbaiki pola pelayanan dan membangun citra yang lebih dipercaya oleh warganya.

---

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei untuk melihat hubungan antara pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan citra pemerintahan di Kota Denpasar. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh warga Kota Denpasar yang pernah berinteraksi langsung dengan layanan publik pemerintah daerah dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Pemilihan teknik ini dilakukan agar hasil yang diperoleh mewakili keberagaman pengalaman masyarakat secara adil tanpa kecenderungan memilih responden tertentu. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang, dengan pertimbangan jumlah tersebut cukup menggambarkan kondisi umum di lapangan dan sesuai dengan pedoman minimum dalam penelitian kuantitatif. Adapun kriteria responden adalah: 1) berusia minimal 17 tahun, 2) berdomisili di wilayah Kota Denpasar, dan 3) memiliki pengalaman menggunakan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert, yang berisi sejumlah pernyataan untuk menggali pandangan responden terhadap pelayanan, tingkat kepuasan, dan citra institusi pemerintah. Seluruh jawaban yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS, guna melihat keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Demografi Responden

**Tabel 1.** Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 1, responden dalam penelitian ini terdiri dari 46% laki-laki dan 54% perempuan. Komposisi ini menunjukkan bahwa terdapat partisipasi yang cukup seimbang antara laki-laki dan perempuan dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik, kepuasan masyarakat, dan citra pemerintahan di Kota Denpasar. Dominasi responden perempuan yang sedikit lebih tinggi mencerminkan tingginya keterlibatan mereka dalam memanfaatkan layanan publik, yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan serta kinerja pemerintah daerah.

**Tabel 2.** Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Percentase (%)
17 - 25 tahun	28	28%
26 - 35 tahun	36	36%
36 - 45 tahun	20	20%
> 45 tahun	16	16%

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif, yaitu 26-35 tahun sebesar 36%, diikuti oleh usia 17-25 tahun sebesar 28%. Kelompok usia ini biasanya aktif dalam kegiatan sosial dan lebih sering berinteraksi dengan sistem pelayanan publik, sehingga memberikan kontribusi yang penting dalam penelitian ini. Sementara itu, responden usia 36-45 tahun mencakup 20% dan usia di atas 45 tahun sebanyak 16%, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan publik dan citra pemerintahan juga datang dari kelompok usia yang lebih dewasa dan berpengalaman. Variasi usia ini memberikan gambaran yang representatif terkait bagaimana pelayanan publik diterima oleh berbagai kelompok usia masyarakat di Kota Denpasar.

### Respons Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Denpasar

Respons masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi ukuran kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Penilaian meliputi sarana dan prasarana yang tersedia, keandalan petugas dalam menjalankan tugas, kecepatan tanggapan, jaminan keamanan, serta sikap empati dalam pelayanan. Berikut hasil pengukuran respons masyarakat berdasarkan indikator-indikator tersebut.

**Tabel 3.** Respons Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Denpasar

Indikator	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
Bukti fisik (Tangibles)	Sarana dan prasarana pelayanan di Kota Denpasar terlihat bersih dan tertata.	3.950	0.870
Keandalan (Reliability)	Petugas pelayanan di Kota Denpasar menjalankan tugas sesuai prosedur yang ada.	4.020	0.840
Daya tanggap (Responsiveness)	Petugas pelayanan cepat merespons kebutuhan warga di Kota Denpasar.	3.880	0.910
Jaminan (Assurance)	Petugas pelayanan mampu memberikan rasa aman dan percaya selama proses layanan.	4.100	0.800
Empati (Empathy)	Petugas pelayanan memperlakukan warga secara ramah dan penuh perhatian.	3.920	0.890

Nilai pada tabel 3 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan tanggapan yang cukup baik terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar. Jaminan (assurance) memperoleh nilai tertinggi, yang berarti warga merasa aman dan percaya saat menerima layanan. Bukti fisik dan keandalan juga dinilai cukup baik, mencerminkan fasilitas yang memadai serta pelaksanaan prosedur yang sesuai. Daya tanggap dan empati mendapat nilai sedikit lebih rendah, menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **Respons Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan di Kota Denpasar**

Kepuasan masyarakat merefleksikan kualitas layanan yang diterima secara langsung. Indikator kepuasan meliputi kesesuaian layanan dengan harapan, ketepatan waktu, kemudahan proses, kualitas secara keseluruhan, sikap petugas, dan kejelasan informasi. Berikut adalah hasil tanggapan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan publik di Kota Denpasar.

**Tabel 4.** Respons Masyarakat terhadap Kepuasan Pelayanan di Kota Denpasar

Indikator	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
Kesesuaian harapan	Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan awal saya.	4.000	0.850
Ketepatan pelayanan	Pelayanan yang saya dapatkan diberikan secara tepat dan tidak mengalami keterlambatan.	3.900	0.880
Kemudahan pelayanan	Proses pelayanan publik di Kota Denpasar mudah dipahami dan dijalani.	3.960	0.830
Kualitas pelayanan	Saya menilai kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar berada pada tingkat yang baik.	4.050	0.790
Sikap petugas	Petugas pelayanan menunjukkan sikap sopan dan membantu selama proses pelayanan.	4.100	0.820
Kejelasan informasi	Informasi yang saya peroleh dari pelayanan publik disampaikan secara jelas.	3.980	0.860

Tabel 4 memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar tergolong tinggi. Sikap petugas dan kualitas pelayanan mendapat nilai paling baik, yang berarti pelayanan tidak hanya memadai dari segi teknis tetapi juga pada aspek interpersonal. Ketepatan pelayanan dan kemudahan proses masih menunjukkan nilai lebih rendah dibandingkan indikator lain, sehingga perlu perhatian agar proses layanan lebih efisien dan mudah dijalani masyarakat.

#### **Respons Masyarakat terhadap Citra Pemerintahan di Kota Denpasar**

Citra pemerintahan menjadi tolok ukur tingkat kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Citra dibangun dari penilaian masyarakat terhadap kesan umum, kepercayaan pada pemimpin, kinerja

pemerintah, dan respons terhadap isu-isu masyarakat. Berikut ini hasil tanggapan masyarakat terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar.

**Tabel 5.** Respons Masyarakat terhadap Citra Pemerintahan di Kota Denpasar

Indikator	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi
Kesan umum masyarakat	Pemerintah Kota Denpasar memberikan kesan yang baik dalam menjalankan tugasnya.	4.080	0.810
Kepercayaan terhadap pemimpin	Saya percaya pada kemampuan dan kebijakan yang diterapkan oleh pemimpin Kota Denpasar.	4.120	0.780
Penilaian atas kinerja	Saya menilai bahwa kinerja pemerintah Kota Denpasar memberikan hasil nyata bagi warga.	4.000	0.840
Respons terhadap isu publik	Pemerintah Kota Denpasar sigap menangani berbagai permasalahan di masyarakat.	3.940	0.890

Data pada tabel 5 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar. Kepercayaan pada pemimpin dan kesan umum pemerintahan memperoleh nilai tertinggi, yang berarti masyarakat yakin dengan kemampuan dan kebijakan yang diterapkan. Penilaian terhadap kinerja pemerintah juga cukup baik, meskipun respons terhadap isu publik masih memerlukan peningkatan agar pemerintah dapat lebih cepat dan tepat dalam menangani masalah masyarakat.

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 6.** Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
0.200	Berdistribusi Normal

Tabel 6 menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang bertujuan untuk menguji apakah residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.200 yang lebih besar dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

**Tabel 7.** Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance
Pelayanan Publik (X1)	1.120	0.892
Kepuasan Masyarakat (X2)	1.120	0.892

Tabel 7 menampilkan hasil uji *multikolinearitas* dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan tolerance untuk masing-masing variabel independen. Nilai VIF sebesar 1.120 untuk kedua variabel dan nilai tolerance sebesar 0.892 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model ini. Artinya, variabel pelayanan publik dan kepuasan masyarakat tidak saling berkorelasi tinggi sehingga masing-masing variabel dapat memberikan kontribusi independen dalam mempengaruhi citra pemerintahan.

**Tabel 8.** Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.
Pelayanan Publik (X1)	0.457
Kepuasan Masyarakat (X2)	0.312

Tabel 8 memperlihatkan hasil uji Glejser untuk mendeteksi heteroskedastisitas, yaitu apakah varians residual dari model regresi konstan di seluruh nilai variabel independen. Dengan nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih besar dari 0.05 (Pelayanan Publik 0.457 dan Kepuasan Masyarakat 0.312), dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti varians residual homogen sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 9.** Regresi Linear Berganda

Model	B	t	Sig.
(Constant)	11.230	3.150	0.002
Pelayanan Publik (X1)	0.672	7.550	0.000
Kepuasan Masyarakat (X2)	0.398	5.110	0.000

Persamaan regresi:

$$Y = 11.230 + 0.672X1 + 0.398X2$$

- Konstanta 11.230 menunjukkan nilai prediksi citra pemerintahan saat variabel pelayanan publik dan kepuasan masyarakat bernilai nol.
- Koefisien 0.672 untuk Pelayanan Publik (X1) berarti peningkatan satu satuan pada pelayanan publik meningkatkan citra pemerintahan sebesar 0.672 satuan.
- Koefisien 0.398 untuk Kepuasan Masyarakat (X2) berarti setiap kenaikan satu satuan kepuasan masyarakat meningkatkan citra pemerintahan sebesar 0.398 satuan.

---

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 10.** Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.882	0.778	0.767

Angka R Square sebesar 0.778 dalam hasil ini menunjukkan bahwa sekitar 77,8% perubahan dalam citra pemerintahan bisa dijelaskan oleh dua variabel utama, yaitu pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sisanya, sekitar 22,2%, berasal dari faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Angka ini memperlihatkan bahwa pelayanan dan rasa puas masyarakat memiliki peran cukup besar dalam membentuk cara pandang warga terhadap institusi pemerintah. Jika pelayanan dirasa ramah dan prosesnya tidak menyulitkan, lalu ditambah pengalaman warga yang merasa diperlakukan adil, maka kemungkinan besar pandangan mereka terhadap pemerintah juga akan lebih baik. Hasil ini memberi gambaran bahwa upaya kecil yang dilakukan pemerintah dalam memperbaiki layanan bisa berdampak cukup luas di mata masyarakat.

### Uji T

**Tabel 11.** Uji T

Variabel	t	Sig.
Pelayanan Publik (X1)	7.550	0.000
Kepuasan Masyarakat (X2)	5.110	0.000

Tabel 11 menyajikan hasil uji t yang digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Nilai t untuk Pelayanan Publik sebesar 7.550 dengan signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap citra pemerintahan, yang berarti semakin baik pelayanan publik yang diberikan, semakin baik pula citra pemerintahan yang terbentuk di mata masyarakat. Begitu pula dengan variabel Kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai t sebesar 5.110 dan signifikansi 0.000, juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap citra pemerintahan, walaupun pengaruhnya sedikit lebih rendah dibandingkan pelayanan publik. Dengan demikian, kedua variabel independen tersebut secara individual berkontribusi secara signifikan dalam membentuk citra pemerintahan di Kota Denpasar.

### Uji F

**Tabel 12.** Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6890.12	2	3445.06	65.512	0.000
Residual	1965.88	97	20.27		
Total	8856.00	99			

Tabel 12 memuat hasil uji F yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan nilai F sebesar 65.512 dan signifikansi 0.000, hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi citra pemerintahan secara signifikan. Hal ini berarti kedua variabel tersebut secara simultan berkontribusi dalam membentuk citra pemerintahan di Kota Denpasar, dan model regresi yang digunakan memiliki kekuatan prediksi yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintahan di Kota Denpasar**

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik memiliki nilai t sebesar 7,550 dan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti hubungan antara pelayanan publik dan citra pemerintahan bersifat signifikan secara statistik. Koefisien regresi sebesar 0,672 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan publik akan diikuti kenaikan sebesar 0,672 satuan pada citra pemerintahan. Sementara itu, nilai R sebesar 0,882 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel dalam model. Temuan ini menunjukkan bahwa publik percaya bahwa pelayanan yang baik mencerminkan keberpihakan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat menilai penyelenggaraan pemerintahan dari cara mereka dilayani, terutama dalam hal kejelasan prosedur, kecepatan respons, dan sikap aparatur.

Ketika pelayanan dirasakan lancar dan sesuai harapan, maka persepsi terhadap pemerintah cenderung positif. Pelayanan bukan hanya sekadar urusan administratif, tetapi menjadi cerminan dari cara kerja institusi secara menyeluruh. Temuan ini selaras dengan penelitian Devi dan Suwirmayanti (2023), yang menyatakan bahwa pelayanan yang terasa mudah dan transparan mampu membentuk citra lembaga di mata publik. Pelayanan yang rapi dan sigap menciptakan rasa dihargai, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan warga. Jumroh dan Pratama (2021) pun menyebut bahwa cara pemerintah melayani publik sering kali menjadi penilaian utama bagi masyarakat dalam melihat kualitas institusi. Dari sini, perbaikan pelayanan dapat dianggap sebagai jalan nyata dalam membangun hubungan yang lebih sehat antara pemerintah dan warga.

Kualitas pelayanan publik yang buruk cenderung memperlemah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Masyarakat yang menghadapi pelayanan lamban atau kurang ramah akan membentuk pandangan negatif terhadap penyelenggara pemerintahan. Sikap aparatur yang tidak konsisten dalam melayani juga dapat memicu rasa kecewa dan prasangka buruk terhadap lembaga pemerintahan. Di Kota Denpasar, beberapa responden menyampaikan bahwa kejelasan informasi dan keterbukaan proses sangat mempengaruhi pandangan mereka terhadap pemerintah kota. Menurut

---

Katharina (2020), keberhasilan pelayanan publik pada era pemerintahan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh komitmen petugas dalam memberikan layanan secara aktif dan tanggap. Temuan ini diperkuat oleh Chan et al. (2021), yang menyatakan bahwa desain pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan sekaligus memperbaiki persepsi warga terhadap lembaga pemerintahan. Hal ini menjadi pijakan bagi pemerintah daerah untuk membangun reputasi yang lebih kuat di mata warganya.

Kinerja pelayanan publik yang meningkat akan memperkuat kesan positif masyarakat terhadap citra pemerintah, khususnya dalam hal keterbukaan, keadilan, dan efisiensi. Pemerintah Kota Denpasar dinilai berhasil membangun citra yang baik ketika masyarakat merasa bahwa pelayanannya tidak berbelit dan mudah dijangkau. Pelayanan seperti ini akan membentuk kepercayaan dan meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan publik yang diberlakukan. Schmidhuber et al. (2021) menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah tumbuh ketika pelayanan diberikan secara terbuka dan akuntabel. Mulyawan (2016) dalam bukunya juga menjelaskan bahwa pelayanan publik yang efektif merupakan indikator nyata dari peran negara dalam memenuhi hak-hak warganya. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa persepsi masyarakat terhadap citra pemerintahan sangat berkaitan dengan interaksi mereka saat menerima layanan. Maka dari itu, citra yang terbentuk tidak hanya berasal dari program-program besar pemerintah, tetapi juga dari pengalaman langsung masyarakat di loket-loket pelayanan.

### **Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Citra Pemerintahan di Kota Denpasar**

Variabel Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai *t* sebesar 5,110 dan signifikansi 0,000, yang mengindikasikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan masyarakat dan citra pemerintahan. Koefisien regresi sebesar 0,398 menyatakan bahwa peningkatan satu satuan dalam kepuasan akan diikuti peningkatan 0,398 satuan dalam persepsi masyarakat terhadap citra pemerintahan. Nilai *R* sebesar 0,882 turut menguatkan bahwa hubungan antara variabel cukup kuat. Temuan ini memperlihatkan bahwa publik percaya bahwa perasaan puas terhadap kinerja pemerintah memberi dampak pada citra yang terbentuk di benak masyarakat.

Rasa puas muncul saat pelayanan berjalan sesuai harapanbaik dari sisi prosedur, hasil, maupun perlakuan petugas. Saat warga merasa dipermudah dan tidak dipersulit, maka penilaian terhadap institusi pemerintah juga ikut membaik. Kepuasan bukan sekadar soal teknis pelayanan, tetapi menyentuh hal yang lebih emosional: perasaan dianggap dan diurus secara adil. Ratnaningsih et al. (2023) menyebut bahwa kepuasan warga memiliki kaitan erat dengan kredibilitas lembaga yang memberi layanan. Nurcahyanto (2022) juga menekankan bahwa layanan yang menciptakan rasa puas akan membawa dampak pada rasa hormat terhadap penyelenggara pemerintahan. Jadi, bisa dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah cerminan dari seberapa layak sebuah pemerintahan dianggap hadir dan berguna di tengah kehidupan warga.

---

Interaksi yang ramah, komunikasi yang jelas, serta kemudahan dalam mengakses layanan menjadi faktor utama yang menentukan rasa puas warga. Ketika masyarakat merasa didengar dan diperlakukan secara adil, maka tercipta suasana yang mendukung citra pemerintah sebagai pihak yang hadir dan responsif terhadap kebutuhan publik. Zhang et al. (2022) menegaskan bahwa persepsi warga terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh apakah ekspektasi mereka terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu membangun sistem pelayanan yang mampu menjawab harapan warga secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Oktari et al. (2023), yang menjelaskan bahwa kepuasan publik merupakan salah satu dasar utama dalam membentuk citra positif pemerintahan daerah. Menurut Rahmadana et al. (2020), penyelenggaraan pelayanan harus mempertimbangkan nilai keadilan dan kenyamanan agar masyarakat merasa diakomodasi secara layak. Jika hal ini tercapai, maka penerimaan publik terhadap kebijakan pemerintah akan semakin terbuka.

Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi akan memperkuat pandangan positif terhadap pemerintah, terutama dalam hal kemampuan melayani dan memberikan solusi. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanannya tidak menyulitkan dan hasilnya sesuai harapan, maka kesan yang terbentuk pun menjadi lebih baik. Keadaan ini akan berdampak pada meningkatnya rasa memiliki dan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Schmidhuber et al. (2021) menyebut bahwa rasa puas warga dapat memperkuat kepercayaan publik dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Mulyawan (2016) menyatakan bahwa kepuasan warga dapat menjadi alat ukur dalam menilai performa pelayanan dan akuntabilitas pemerintah. Hal ini berlaku di Kota Denpasar, di mana persepsi masyarakat terhadap citra pemerintah banyak dipengaruhi oleh pengalaman nyata saat mengakses layanan. Kepuasan masyarakat bukan hanya hasil, tetapi juga tujuan dalam setiap penyelenggaraan layanan publik.

### **Pengaruh Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat secara Simultan terhadap Citra Pemerintahan di Kota Denpasar**

Uji F terhadap model regresi menghasilkan nilai F sebesar 65,512 dan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap citra pemerintahan. Nilai *R Square* sebesar 0,778 menyiratkan bahwa 77,8% variasi dalam pembentukan citra pemerintahan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya berasal dari faktor-faktor lain di luar penelitian. Artinya, antara layanan yang baik dan kepuasan masyarakat dapat membentuk persepsi yang kuat dan positif terhadap pemerintah. Dalam hal ini, publik percaya bahwa pelayanan yang konsisten dan rasa puas terhadap perlakuan pemerintah adalah dua hal yang saling menguatkan dalam membentuk citra pemerintahan yang dipercaya.

---

Ketika warga merasa dilayani secara adil dan hasil layanan sesuai kebutuhan, maka kesan terhadap pemerintah pun ikut menguat ke arah positif. Devi dan Suwirmayanti (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang terasa menyenangkan dan memuaskan secara bersamaan dapat memperkuat hubungan masyarakat dengan pemerintah. Rahmadana et al. (2020) pun menegaskan bahwa dua hal ini perlu diperhatikan dalam membangun citra pemerintahan yang dipercaya. Dalam konteks Denpasar, hal tersebut tercermin pada pengalaman warga yang menilai citra institusi dari seberapa lancar dan ramah pelayanan yang mereka alami secara langsung.

Keterkaitan antara pelayanan dan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa keberhasilan pemerintah dalam menciptakan citra positif sangat bergantung pada interaksi langsung antara warga dan penyedia layanan. Ketika dua variabel ini berjalan seimbang, maka masyarakat tidak hanya merasa puas, tetapi juga mempercayai integritas pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Penelitian oleh Chan et al. (2021) menegaskan bahwa integrasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berkontribusi besar dalam membentuk pandangan positif terhadap organisasi pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah Kota Denpasar perlu memperhatikan kedua variabel secara bersamaan, bukan hanya fokus pada satu bagian saja. Menurut Jumroh dan Pratama (2021), pelayanan yang disusun secara sistematis dan diimbangi oleh evaluasi terhadap kepuasan pengguna akan membentuk pelayanan yang berorientasi pada penerimaan publik. Temuan ini juga sejalan dengan studi Zhang et al. (2022), yang menyebutkan bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan pasangan variabel yang saling menguatkan dalam membangun kredibilitas lembaga pemerintah. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik harus dibarengi dengan perhatian serius terhadap persepsi dan harapan masyarakat. Jika hal ini dilakukan secara konsisten, maka citra pemerintah akan terus mengalami peningkatan.

Keterpaduan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan masyarakat yang terjaga menjadi strategi efektif dalam menciptakan pemerintahan yang diterima secara positif oleh masyarakat. Pemerintah Kota Denpasar dapat menggunakan hasil evaluasi kepuasan masyarakat sebagai dasar untuk memperbaiki aspek pelayanan yang masih dianggap kurang. Schmidhuber et al. (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam pembentukan citra institusi pemerintah. Mulyawan (2016) menyatakan bahwa keberhasilan citra pemerintah tergantung pada keberpihakan layanan terhadap kepentingan masyarakat secara nyata. Ketika dua aspek ini dikelola dengan baik, maka kepercayaan publik akan tumbuh secara alami tanpa harus dibangun melalui pencitraan berlebihan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dan kepuasan masyarakat memiliki kontribusi yang searah terhadap persepsi warga terhadap kualitas pemerintahan. Dengan demikian, citra pemerintahan bukan hanya dipengaruhi oleh opini, tetapi juga oleh pengalaman langsung masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

---

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan publik berpengaruh terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar.

Hasil uji t menunjukkan nilai t sebesar 7,550 dan tingkat signifikansi 0,000, yang menandakan pengaruh signifikan. Koefisien regresi sebesar 0,672 memperlihatkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan publik akan memperkuat citra pemerintah di mata masyarakat. Nilai R sebesar 0,882 menunjukkan kekuatan hubungan yang sangat tinggi, dan hal ini menggambarkan bahwa publik percaya bahwa pelayanan yang baik merupakan cerminan dari pemerintah yang dapat diandalkan dan peduli pada warganya.

- b. Kepuasan masyarakat juga berpengaruh terhadap citra pemerintahan.

Uji t untuk variabel ini menunjukkan nilai 5,110 dengan signifikansi 0,000, yang mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan. Koefisien regresinya sebesar 0,398, yang menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan warga turut meningkatkan persepsi mereka terhadap pemerintah. Publik percaya bahwa rasa puas saat berurusan dengan instansi pemerintahan memperkuat kesan bahwa pemerintah hadir dan berpihak pada kebutuhan mereka.

- c. Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap citra pemerintahan di Kota Denpasar.

Hasil uji F menghasilkan nilai 65,512 dengan signifikansi 0,000, yang menandakan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berkontribusi signifikan. Nilai *R Square* sebesar 0,778 menunjukkan bahwa 77,8% variasi citra pemerintahan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sementara sisanya berasal dari faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa publik percaya kualitas pemerintahan bukan hanya tergantung pada satu faktor, tetapi pada gabungan layanan yang mereka alami dan kepuasan yang mereka rasakan selama berinteraksi langsung dengan lembaga pemerintah.

Pemerintah Kota Denpasar disarankan untuk terus memperbaiki layanan yang diberikan, termasuk kejelasan prosedur, kecepatan respons, serta sikap profesional aparatur. Pelatihan secara rutin dapat membantu meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat secara optimal. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan juga perlu dilakukan agar kekurangan dapat segera diperbaiki. Pemerintah dapat membuka forum komunikasi langsung antara warga dan penyelenggara layanan untuk menampung masukan secara terbuka. Penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi pengaduan daring juga dapat menjadi solusi untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti keterbukaan informasi atau keadilan dalam pelayanan, agar hasil yang diperoleh lebih luas.

---

## Daftar Pustaka

- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.
- Devi, N. K. T. N., & Suwirmayanti, N. L. G. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 384-394.
- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990). What's in a name? Reputation building and corporate strategy. *Academy of Management Journal*, 33(2), 233–258.
- Irawan, H. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jumroh, J., & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik. Insan Cendekia Mandiri.
- Kasali, R. (2003). Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Katharina, R. (Ed.). (2020). Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kotler, P., & Andreasen, A. R. (1996). Strategic Marketing for Nonprofit Organizations (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. UNPAD Press.
- Nurcahyanto, H. (2022). Peningkatan pelayanan publik. Fastindo.
- Oktari, S., Aliasan, A., & Muslimin, M. (2023). Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah. *TABAYYUN*, 4(1), 226-262.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri,

M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik. Yayasan Kita Menulis.

Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106-118.

Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109.

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159.