

Abstrac

Bureaucratic reform is one of the government's efforts to achieve good governance in an effort to improve the quality management of public services. This study aims to examine the effect of service quality management and communication strategies on public service reputation in the Jogjakarta Treasury Service Office (KPPN).

This research was conducted at KPPN Jogjakarta using the positivism paradigm, deductive approach, and quantitative methods. The population of this research is the employees in the ministry work unit who are in charge of managing finances in the KPPN Jogjakarta work area. The sample of this study was 100 respondents who were determined by random sampling. Research data was collected by survey techniques through distributing questionnaires to all respondents. The collected data was analyzed using multiple linear regression techniques.

The results of the study, partially quality management based on public service performance has been shown to significantly affect the reputation of public organizations at KPPN Jogjakarta with a value of $t = 8.692$ ($P = 0,000$). Partially, the public communication strategy is proven to significantly affect the reputation of public organizations in KPPN Jogjakarta with a value of $t = 7.022$ ($P = 0,000$). Simultaneously, quality management based on public service performance and public communication strategies have been shown to significantly affect KPPN Jogjakarta's reputation with an R^2 value of 0.704. Simultaneous influence is positive, so the better the quality of public service management and organizational communication strategies, the higher the reputation of public organizations at KPPN Jogjakarta. The simultaneous influence of the two independent variables on the reputation of public organizations at KPPN Jogjakarta is 70.4 percent, while the remaining 29.6 percent is influenced by other variables outside the research model.

Keywords : Quality Management, Communication Strategy, Public Service Reputation , KPPN Jogjakarta.

Abstraksi

Reformasi birokrasi adalah salah satu upaya pemerintah untuk mencapai tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam upaya meningkatkan manajemen mutu pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh manajemen mutu pelayanan serta strategi komunikasi terhadap reputasi pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di KPPN Yogyakarta menggunakan paradigma positivisme, pendekatan deduktif, dan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah para pegawai dalam satuan kerja kementerian yang bertugas mengelola keuangan di wilayah kerja KPPN Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan dengan teknik acak (*random sampling*). Data penelitian dikumpulkan dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada semua responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda (*multiple linear regression*).

Hasil penelitian, secara parsial manajemen mutu berbasis kinerja pelayanan publik telah terbukti secara signifikan mempengaruhi reputasi organisasi publik di KPPN Yogyakarta dengan nilai $t = 8,692$ ($P = 0,000$). Secara parsial, strategi komunikasi publik terbukti secara signifikan mempengaruhi reputasi organisasi publik di KPPN Yogyakarta dengan nilai $t = 7,022$ ($P = 0,000$). Secara simultan, manajemen mutu berbasis kinerja pelayanan publik dan strategi komunikasi publik telah terbukti secara signifikan mempengaruhi reputasi KPPN Yogyakarta dengan nilai R^2 sebesar 0,704. Pengaruh simultan bersifat positif, sehingga semakin baik manajemen mutu pelayanan publik dan strategi komunikasi organisasi, maka semakin tinggi reputasi organisasi publik di KPPN Yogyakarta. Pengaruh simultan dari kedua variabel bebas terhadap reputasi organisasi publik di KPPN Yogyakarta sebesar 70,4 persen, sedangkan 29,6 persen sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu, Strategi Komunikasi, Reputasi Pelayanan Publik, KPPN Yogyakarta*