

EVALUASI KINERJA PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BERBASIS PERSEPSI MASYARAKAT

Hayatun Nufus¹, Sufian Hamim², Rosmayani³, Raden Imam Al Hafis⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Riau, Jln. Kaharuddin Nst, Pekanbaru 28284, Indonesia

hayatun.nufus1974@gmail.com¹, sufianhamim@soc.uir.ac.id², rosmayani@soc.uir.ac.id³, imamaalhafis@soc.uir.ac.id⁴

Published: Juni, 2026

ABSTRACT

The performance of local governments is a key indicator for assessing the quality of public services and the implementation of good governance principles. This study aims to evaluate the performance of the Pekanbaru City Government based on public perceptions. A descriptive quantitative approach was employed, using public perception survey data analyzed through tabulation and descriptive interpretation. The findings indicate that respondents' perceptions of public service performance, service institutions, service governance, and the overall performance of the Pekanbaru City Government are generally dominated by positive assessments. However, several aspects still require serious attention, particularly government performance in the economic and infrastructure sectors. Therefore, this study recommends that the Pekanbaru City Government not only maintain its positive achievements in basic public services but also strengthen the governance of economic and infrastructure policies and enhance public communication to ensure that the benefits of development are more widely and equitably experienced by the community.

Keywords: performance evaluation, public perception, public service, good governance

ABSTRAK

Kinerja pemerintah daerah merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan publik dan implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru berdasarkan persepsi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan data survei persepsi masyarakat yang dianalisis melalui tabulasi dan interpretasi deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja pelayanan publik, kinerja instansi pelayanan, tata kelola layanan, dan kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru secara umum didominasi oleh penilaian positif. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian serius, terutama kinerja pemerintah pada sektor ekonomi dan infrastruktur. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Kota Pekanbaru tidak hanya mempertahankan capaian positif pada sektor pelayanan publik dasar, tetapi juga memperkuat tata kelola kebijakan ekonomi dan infrastruktur serta meningkatkan komunikasi publik agar manfaat pembangunan dapat dirasakan secara lebih luas dan merata oleh masyarakat.

Kata kunci: evaluasi kinerja, persepsi masyarakat, pelayanan publik, good governance

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. indikator capaian keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh kualitas dan aksesibilitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah, khususnya pemerintah daerah berupaya

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat yakni dengan melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik.

Menurut A. Zainuddin and S. Sutjiatmi, terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, salah satunya yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau masyarakat (costumers). Saat ini, penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pengguna layanan sudah menjadi suatu keharusan dan menjadi tolak ukur menilai kinerja pemerintah dan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan layanan dan kinerja pemerintah daerah serta mengidentifikasi masalah dalam pemberian layanan publik. Selain itu, evaluasi kinerja melalui pendekatan perspektif pengguna layanan merupakan salah satu perwujudan prinsip good governance oleh pemerintah daerah.

Untuk mewujudkan good local governance, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Pekanbaru yang bekerjasama dengan Lembaga Survei telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru selama 6 bulan kepemimpinan Walikota Pekanbaru Agung Nugroho. Berdasarkan hasil survey tersebut, meskipun didominasi terhadap pelayanan publik dan kinerja pemerintah daerah secara umum, namun keluhan masyarakat terhadap persoalan pembangunan perkotaan yang bersifat struktural, seperti banjir, kemacetan, pengelolaan sampah, dan keterbatasan infrastruktur dasar perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik dan kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru berdasarkan persepsi masyarakat. Temuan diharapkan menjadi dasar penguatan evaluasi kinerja daerah dan penyusunan strategi pembangunan perkotaan yang berorientasi pada kebutuhan substantif masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik dan Good Governance

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan layanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2002). Keberhasilan pelayanan publik berkontribusi langsung terhadap terwujudnya good governance melalui pemenuhan kebutuhan masyarakat, penanganan keluhan, serta penguatan kepercayaan dan legitimasi pemerintah, sementara pelayanan yang buruk berpotensi menghambat capaian tata kelola pemerintahan yang baik. Selain itu good governance juga menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, supremasi hukum, serta keadilan dan inklusivitas yang merupakan fondasi utama peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kinerja Pelayanan Publik dan Persepsi Masyarakat

Kinerja pelayanan publik mencerminkan kemampuan aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga secara efektif dan sesuai dengan ketentuan hukum, sehingga menjadi indikator penting efisiensi birokrasi dan komitmen pemerintah terhadap kepentingan publik. Penerapan prinsip good governance secara konsisten terbukti meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik, sementara persepsi masyarakat berperan sebagai mekanisme umpan balik dalam menilai legitimasi dan efektivitas kinerja pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan Kota Pekanbaru. Data penelitian bersumber dari Survei Kepuasan dan Harapan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2025, yang dirancang untuk menangkap penilaian masyarakat pada berbagai sektor strategis pelayanan dan pembangunan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh penduduk Kota Pekanbaru yang berusia ≥ 17 tahun atau telah menikah. Sampel penelitian berjumlah 440 responden, yang ditentukan menggunakan multistage random sampling dengan cakupan 43 kelurahan di 15 kecamatan. Dengan ukuran sampel tersebut,

penelitian ini memiliki margin of error $\pm 4,8\%$ pada tingkat kepercayaan 95%, sehingga dinilai memadai untuk merepresentasikan persepsi masyarakat perkotaan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarakan secara langsung kepada responden oleh enumerator terlatih. Instrumen survei memuat sejumlah indikator yang mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, kinerja instansi layanan, tata kelola pemerintahan, serta masalah publik dan harapan masyarakat. Selain survei, wawancara terbatas dilakukan untuk memperdalam pemahaman atas temuan survei dan memperkuat interpretasi hasil.

Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel utama dalam penelitian ini meliputi:

1. Persepsi terhadap pelayanan publik, yang mencakup aspek persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya, etika dan profesionalitas pelaksana.
2. Persepsi terhadap tata kelola pemerintahan, yang meliputi profesionalisme aparatur sipil negara, integritas layanan, efektivitas layanan.
3. Persepsi terhadap kinerja pemerintah menurut sektor, mencakup sektor ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lingkungan hidup.

Variabel dan Indikator Penelitian

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk memetakan distribusi persepsi masyarakat pada setiap indikator dan sektor pelayanan publik. Untuk keperluan analisis interpretatif, respons responden pada skala sikap diklasifikasikan secara dikotomis ke dalam kategori respons positif (sangat setuju dan setuju) dan respons negatif (tidak setuju dan sangat tidak setuju), sementara kategori “tidak tahu” dipertahankan sebagai indikator ketidakpastian dan keterbatasan informasi publik. Selanjutnya, hasil analisis deskriptif diinterpretasikan secara analitis-komparatif antar sektor dan instansi layanan, dengan merujuk pada kerangka good governance guna mengidentifikasi adanya paradoks antara persepsi positif masyarakat dan tantangan tata kelola pelayanan publik perkotaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini membagi karakteristik responden menjadi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan sebagaimana terlihat pada Tabel 1. Komposisi responden menurut jenis kelamin menunjukkan distribusi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan. Selanjutnya dari segi usia, Sebagian besar responden didominasi oleh kelompok usia produktif. Sementara ditinjau dari tingkat pendidikan dan sektor pekerjaan, sebagian besar responden memiliki Tingkat Pendidikan SLTA keatas dan bekerja di sektor informal. Berdasarkan karakteristik responden tersebut, responden yang dipilih memiliki kapasitas dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

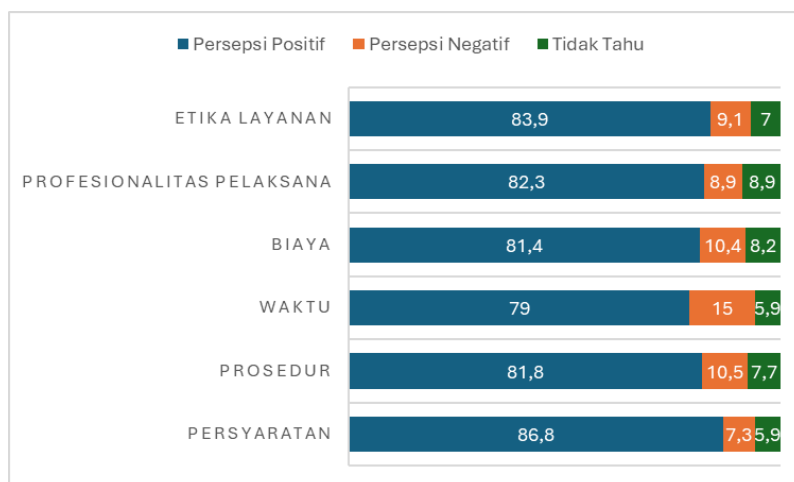
Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	220	50
- Perempuan	220	50
Usia	20	4,5
- 17-21 tahun	48	10,9
- 22-30 tahun	82	18,6
- 31-40 tahun	179	40,7
- 41-55 tahun	111	25,2
- >55 tahun		

Tingkat Pendidikan		
- Tidak pernah sekolah	4	0,9
- Tidak tamat SD	16	3,6
- Pendidikan SD	41	9,3
- Pendidikan SLTP	83	18,9
- Pendidikan SLTA	201	45,7
- Pendidikan Diploma	15	3,4
- Perguruan Tinggi (S1 & S2	78	17,7
- Tidak tahu/Tidak menjawab	2	0,5
Pekerjaan		
-Tidak Bekerja	92	20,9
-Formal	125	28,4
-Non Formal	212	48,2
-Tidak tahu/Tidak menjawab	11	2,5
Jumlah	440	100

Persepsi Responden terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan faktor penting yang mencerminkan kualitas pelayanan pemerintah dan dampaknya terhadap kepercayaan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja pelayanan publik secara umum didominasi oleh penilaian positif, dengan komponen persyaratan memperoleh tingkat persepsi positif tertinggi (86,8%), yang mengindikasikan kejelasan dan kemudahan pemenuhan persyaratan layanan. Namun demikian, komponen waktu pelayanan mencatat persepsi negatif tertinggi (15%) yang menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan layanan masih menjadi keluhan utama. Waktu pelayanan merefleksikan efisiensi dan efektivitas birokrasi, di mana layanan yang cepat dan sesuai standar waktu cenderung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik, sementara keterlambatan dan ketidakpastian waktu memicu persepsi negatif. Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan aspek waktu pelayanan, melalui peningkatan profesionalisme, kejelasan SOP, transparansi prosedur, dan pemanfaatan teknologi, perlu menjadi prioritas untuk memperkuat penerapan prinsip *good governance* dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal.

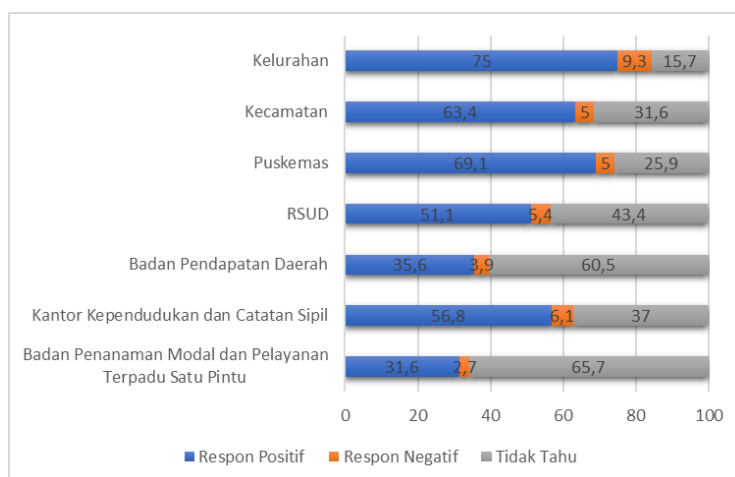


(Sumber: Hasil penelitian thun 2025, data diolah)

Gambar 1. Distribusi Persepsi Responden terhadap Pelayanan Publik

Persepsi Responden terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Persepsi responden terhadap kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini menunjukkan perbedaan pandangan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan atau pandangan yang dibangun berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak lain. Distribusi respons terhadap kinerja instansi publik ditunjukkan pada Gambar 2.



(Sumber: Hasil penelitian thun 2025, data diolah)

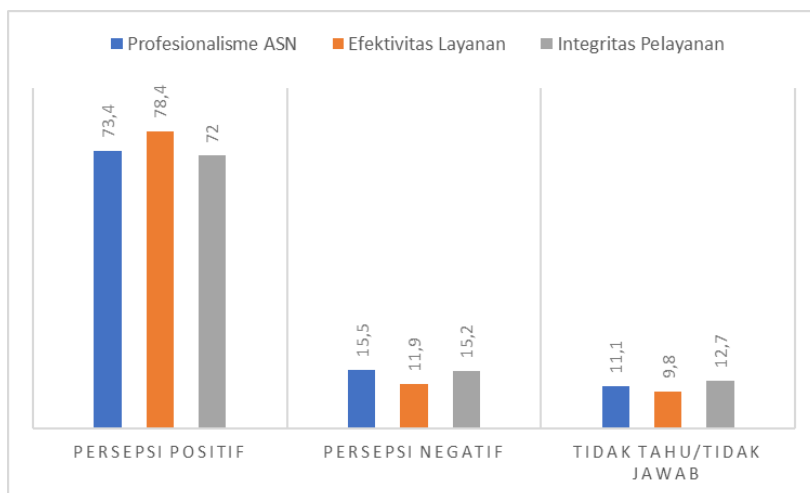
Gambar 2. Distribusi Responden terhadap Kinerja Instansi Pelayanan Publik

Hasil analisis menunjukkan perbedaan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan antar unit layanan. Kantor Kelurahan mencatat respon positif tertinggi (75%), diikuti oleh Puskesmas (69,1%) dan Kantor Kecamatan (63,4%), yang mencerminkan tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan yang bersentuhan langsung dan rutin digunakan.

Sebaliknya, unit layanan dengan fungsi administratif dan teknis, seperti RSUD Madani, Badan Pendapatan Daerah, dan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP), menunjukkan respon positif yang lebih rendah dan proporsi “tidak tahu” yang relatif tinggi. Hasil ini menunjukkan adanya keterbatasan pengalaman langsung dan rendahnya pengalaman responden terhadap layanan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan sosialisasi, transparansi, dan akses informasi layanan untuk memperbaiki persepsi masyarakat, khususnya pada unit layanan yang kurang dikenal atau jarang diakses.

Persepsi Responden terhadap Tata Kelola Pelayanan Publik

Persepsi terhadap kinerja Tata kelola layanan publik, salah satunya dipengaruhi oleh transparansi, kepercayaan dan kepuasan layanan publik. Hasil analisis (lihat Gambar 3) menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas aparatur dan pelayanan publik cenderung positif, terutama pada indikator efektivitas layanan yang memperoleh proporsi persepsi positif tertinggi (78,4%) sementara profesionalisme. Aparatur Sipil Negara dan integritas pelayanan juga dinilai positif oleh mayoritas responden, masing-masing sebesar 73,4% dan 72,0%. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasakan perbaikan pada aspek layanan administratif dan kinerja aparatur, namun temuan ini belum sepenuhnya mencerminkan konsistensi profesionalisme dan integritas layanan di seluruh SKPD dan unit pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Pekanbaru karena persepsi negative masih cukup tinggi, yaitu berada diatas 10%.



(Sumber: Hasil penelitian thun 2025, data diolah)

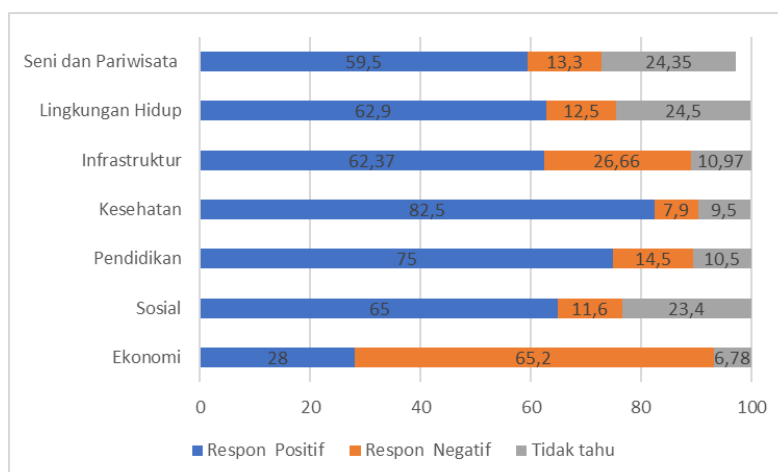
Gambar 3. Distribusi Persepsi Responden terhadap Pelayanan Publik

Persepsi Responden Kinerja Pemerintah

Persepsi responden terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru menunjukkan respon yang bervariasi. Sektor kesehatan memperoleh respon positif tertinggi (82,5%), diikuti oleh pendidikan (75%), yang mengindikasikan tingkat kepuasan publik yang relatif baik pada layanan dasar. Bidang lingkungan hidup, infrastruktur, dan sosial menunjukkan respon positif moderat (sekitar 62–65%). Sementara itu sektor infrastruktur memiliki proporsi respon negatif yang cukup tinggi, yaitu 26,7%. Hal ini menunjukkan masih terdapat permasalahan infrastruktur yang perlu diselesaikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru seperti drainase dan jalan rusak yang menjadi salah satu penyebab banjir di Kota Pekanbaru. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Pekanbaru telah menetapkan beberapa program prioritas walikota di sektor infrastruktur seperti 100 KM jalan mantap dan naturalisasi dan drainase Sungai bebas banjir.

Selanjutnya, hasil menonjol juga ditunjukkan pada sektor ekonomi mencatat respon negatif paling dominan (65,2%) dan respon positif terendah (28%). Temuan ini mengindikasikan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja atau dampak kebijakan ekonomi. Namun demikian Pemerintah Kota Pekanbaru telah menetapkan beberapa program prioritas untuk Pembangunan sektor ekonomi seperti wirausaha muda baru, pembangunan Pekanbaru Creative Hub, penyediaan pasar induk dan penambahan pasar tradisional modern.

Temuan lain penelitian ini menemukan tingginya proporsi respon “tidak tahu” pada sektor seni dan pariwisata serta sosial mencerminkan keterbatasan pengalaman langsung atau rendahnya eksposur publik terhadap program di bidang tersebut. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan perlunya penguatan kinerja dan komunikasi kebijakan, khususnya pada sektor ekonomi dan infrastruktur, guna meningkatkan persepsi publik.

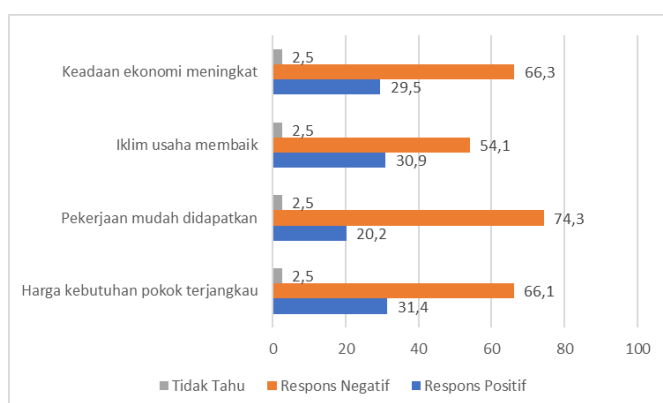


(Sumber: Hasil penelitian thun 2025, data diolah)

Gambar 4. Distribusi Persepsi Responden terhadap Kinerja Pemerintah Per Sektor

Penelitian ini kemudian *breakdown* sektor ekonomi menjadi beberapa indikator, yaitu: keadaan ekonomi meningkat, iklim usaha membaik, pekerjaan muda didapatkan, harga kebutuhan pokok terjangkau. Gambar 4 menunjukkan bahwa seluruh indikator kinerja ekonomi didominasi oleh respons negatif, yang menandakan persepsi publik yang cenderung pesimistis terhadap kondisi ekonomi di wilayah perkotaan. Indikator *pekerjaan mudah didapatkan* mencatat respons negatif tertinggi (74,3%), sekaligus respons positif terendah (20,2%), mengindikasikan bahwa isu ketenagakerjaan merupakan masalah ekonomi paling krusial yang dirasakan masyarakat. Pola serupa juga terlihat pada indikator *harga kebutuhan pokok terjangkau* dan *keadaan ekonomi meningkat*, yang masing-masing memperoleh lebih dari dua pertiga respons negatif, mencerminkan tekanan biaya hidup dan keterbatasan peningkatan kesejahteraan rumah tangga.

Sementara itu, indikator *iklim usaha membaik* menunjukkan proporsi respons positif yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya (30,9%). Temuan ini mengindikasikan adanya persepsi yang lebih ambivalen terhadap kebijakan ekonomi makro dan iklim usaha, yang kemungkinan hanya dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu, seperti pelaku usaha, dan belum berdampak luas pada kondisi ekonomi warga secara umum. Rendahnya proporsi respons *tidak tahu* yang konsisten (2,5% pada seluruh indikator) menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap sektor ekonomi didasarkan pada pengalaman langsung dan kondisi sehari-hari, bukan pada keterbatasan informasi.



(Sumber: Hasil penelitian thun 2025, data diolah)

Gambar 5. Distribusi Respon Responden terhadap Indikator Kinerja Ekonomi

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru berdasarkan persepsi masyarakat secara umum dinilai positif, terutama pada aspek pelayanan publik administratif dan tata kelola layanan. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan persepsi antar sektor, di mana kinerja pemerintah pada sektor ekonomi dan infrastruktur dinilai relatif lebih rendah. Temuan ini mengindikasikan adanya paradoks antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan persepsi terhadap kinerja pemerintah dalam menangani tantangan pembangunan perkotaan yang bersifat struktural. Oleh karena itu, evaluasi kinerja pemerintah daerah perlu dilakukan secara lebih komprehensif, tidak hanya bertumpu pada kepuasan layanan administratif, tetapi juga mempertimbangkan dampak nyata kebijakan pembangunan. Persepsi responden.

Saran

Pemerintah Kota Pekanbaru perlu mempertahankan capaian positif pada pelayanan publik dasar sekaligus memperkuat tata kelola kebijakan di sektor ekonomi dan infrastruktur. Selain itu, peningkatan transparansi dan komunikasi publik menjadi penting agar masyarakat dapat memahami dan merasakan manfaat pembangunan secara lebih luas. Penelitian selanjutnya disarankan mengombinasikan data persepsi dengan indikator kinerja objektif untuk memperoleh gambaran kinerja pemerintah daerah yang lebih menyeluruh. Template ini dibuat untuk memudahkan proses pencetakan jurnal. Kerjasama dan kesediaan penulis mengikuti acuan penulisan sangat diharapkan.

REFERENCES

- N. Sofiani and L. Magriasti, "Pelaksanaan Pemerintahan Daerah Yang Maksimal Melalui Desentralisasi Dan Otonomi Daerah," *Media Ilmu*, vol. 2, no. 2, pp. 232–246, Dec. 2023, doi: 10.31869/jmi.v2i2.4997.
- A. Zainuddin and S. Sutjiatmi, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal," *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, vol. 1, no. 1, pp. 126–140, Apr. 2016.
- F. Hakeu and M. S. Alim, "Partisipasi Masyarakat dalam Pencapaian SDGs melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," *Mohuyula*, vol. 3, no. 1, p. 1, Jun. 2024, doi: 10.31314/mohuyula.3.1.1-9.2024.
- A. I. Alfassa, A. Alfa, and B. F. Susanto, "Indeks Kualitas Layanan Infrastruktur Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2022.," *Jurnal Selodang Mayang*, vol. 9, no. 3, 2023.
- A. R. Sudrajat, "Implementation of Ethics in Public Services towards Good Governance in The Perspective of Public Administration," *jss*, vol. 4, no. 1, pp. 40–44, Jan. 2023, doi: 10.46799/jss.v4i1.521.
- N. B. Rahmawati and M. B. Z. Tjenreng, "Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis," *PKMB*, vol. 5, no. 1, pp. 313–323, Jan. 2025, doi: 10.37481/pkmb.v5i1.1302.
- R. Salam, "Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia," *EJ*, vol. 6, no. 2, pp. 439–452, Aug. 2023, doi: 10.54783/endllessjournal.v6i2.192.
- H. D. Setiawan, "Application of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services in Daragdan District, Purwakarta Regency," *IJD*, vol. 4, no. 4, Dec. 2022, doi: 10.37950/ijid.v4i4.342.
- C. Coman *et al.*, "Improving the Quality of Community Public Services-Case Study: General Directorate of Personal Records, Braşov," *Sustainability*, vol. 15, no. 1, p. 816, Jan. 2023, doi: 10.3390/su15010816.
- A. D. C. Tavares, "Public Services in Good Governance," *JMKSP*, vol. 9, no. 2, pp. 1235–1247, Sep. 2024, doi: 10.31851/jmksp.v9i2.15209.
- Y. Yono and D. Hamdani, "The Influence of Good Governance, Community Perception And Government Internal Control Systems on The Quality of Public Services: Study at Cidamar

- Village Office, Cianjur Regency,” *jai*, vol. 1, no. 02, pp. 94–103, Dec. 2022, doi: 10.56956/jai.v1i02.127.
- Jejen Hendar, Efik YUSDiansyah, Neni Ruhaeni, and Rusli K. Iskandar, “The Urgency of State Administration Attitude for Good Governance,” *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, pp. 239–249, Dec. 2023, doi: 10.29313/mimbar.vi.2963.
- A. Palikhe, “Perception of Academicians towards Quality of Public Service Marketing in Pokhara,” *Nep. J. Pub. Affairs*, vol. 1, no. 1, pp. 47–68, Dec. 2023, doi: 10.3126/njpa.v1i1.63289.
- N. P. Sari, S. Ramadhani, and A. Soemitra, “Public perception of the performance of the Medan City government: The role of public services, community participation, accountability, and transparency from a Sharia perspective,” *SERAMBI*, vol. 7, no. 3, pp. 287–298, Aug. 2025, doi: 10.36407/serambi.v7i3.1685.
- I. Noor, M. F. Riza, and L. Hanum, “Exploring Stakeholder Perception as A Mediating Factor in Evaluating The Effectiveness of Electronic Services for Public Service Provision,” *PAI*, no. 6, pp. 110–122, Oct. 2024, doi: 10.17323/1999-5431-2024-0-6-110-122.