SURPLUS: JURNAL EKONOMI DAN BISNIS
Tahun 2026, Volume 4, Nomor 2, Bulan Januari-Juni: hlm 1662-1680
e-ISSN: 2964-7665 | URL: https://yptb.org/index.php/sur | e-Mail: jurnalq17@gmail.com

Lisensi: CC-BY
DOI: https://doi.org/10.71456/sur.v4i2.1952

PENGARUH PENERAPAN *VALUE FOR MONEY* DAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BENGKULU

Rahul Banursyoh[1*], Helmi Herawati[2], & Hendri[3]
[*1-3]Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu
*e-Mail : Rahulbanursyah22@gmail.com

Submit Tgl: 02-Juni-2026 Diterima Tgl: 04-Juni-2026 Diterbitkan Tgl: 07-Juni-2026

***Abstract**: This study aims to determine the effect of Value for Money implementation and Good Governance principles on public service performance at the Population and Civil Registration Office of Bengkulu City. The research method used is quantitative with an associative approach. The research population consists of Bengkulu City residents who have used population administration services, with a sample of 400 respondents determined using the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, coefficient of determination, t-test, and F-test with the aid of SPSS 26.0. The analysis results indicate that partially, Value for Money has a positive and significant effect on public service performance (t-count 7.958 > t-table 1.966; sig. 0.000 < 0.05). Good Governance also has a positive and significant effect and is the most dominant variable (t-count 12.642 > t-table 1.966; sig. 0.000 < 0.05). Simultaneously, both variables have a significant effect on public service performance (F-count 260.020 > F-table 3.018; sig. 0.000 < 0.05). The R Square value of 0.567 indicates that both variables are able to explain 56.7% of the variation in public service performance, while the remaining 43.3% is influenced by other variables outside the model. The application of the principles of economy, efficiency, effectiveness, transparency, accountability, and participation has been proven to improve the quality of public services to the community.*

***Keywords:** Value, Governance, Public Service Performance.*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Value for Money* dan prinsip *Good Governance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Bengkulu yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan, dengan sampel sebanyak 400 responden menggunakan rumus Slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS 26.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, *Value for Money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (t hitung 7,958 > t tabel 1,966; sig. 0,000 < 0,05). *Good Governance* juga berpengaruh positif dan signifikan serta merupakan variabel paling dominan (t hitung 12,642 > t tabel 1,966; sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (F hitung 260,020 > F tabel 3,018; sig. 0,000 < 0,05). Nilai R Square sebesar 0,567 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan variasi kinerja pelayanan publik sebesar 56,7%, sedangkan 43,3% dipengaruhi variabel lain di luar model. Penerapan prinsip ekonomi, efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Kata Kunci: Value, Governance, Kinerja Pelayanan Publik.

Cara mengutip Banursyoh, R., Herawati, H., & Hendri. (2026). Pengaruh Penerapan Value For Money dan Prinsip Good Governance terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *4*(2), 1662–1680. https://doi.org/10.71456/sur.v4i2.1952

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan pemerintahan karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam era reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat seiring kesadaran akan hak sebagai warga negara Indriastuti (2020). Pelayanan berkualitas tidak hanya menjadi kewajiban konstitusional, tetapi juga tolak ukur akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan (Ishak, 2022).

Pada sektor kependudukan, layanan yang cepat, mudah, dan akuntabel menjadi kebutuhan mendesak mengingat dokumen identitas merupakan syarat berbagai layanan sosial, administrasi, dan ekonomi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan berkualitas sesuai asas kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan. Implementasi amanat undang-undang tersebut memerlukan sistem manajemen yang efektif dan efisien dalam pengelolaan sumber daya publik (Mulia et al., 2022).

Namun dalam praktik, pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah masih menjadi isu yang belum terselesaikan. Keluhan masyarakat muncul konsisten terkait kejelasan prosedur, durasi penyelesaian yang melampaui standar, keterbatasan sarana prasarana, hingga ketidaksesuaian data Pricahyadi (2019) Survei kepuasan masyarakat menunjukkan permasalahan sistematik meliputi waktu penyelesaian dokumen yang melebihi standar, prosedur rumit, ketidak jelasan informasi, sikap petugas kurang profesional, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta praktik yang tidak sesuai prinsip pelayanan publik yang baik. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perbaikan sistem manajemen dan tata kelola organisasi secara menyeluruh Hartanti & Mathori (2023). Dalam konteks manajemen sektor publik modern, *Value For Money* dan *Good Governance* menjadi pilar peningkatan kinerja pelayanan. Kedua konsep ini saling terkait dan komplementer dalam mendukung efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan (Krisanty *et al.*, 2022).

Value For Money merupakan pendekatan pengelolaan keuangan publik yang menekankan pencapaian ekonomi, efisiensi, dan efektivitas penggunaan sumber daya, memastikan setiap rupiah anggaran memberikan manfaat optimal bagi masyarakat Yuliyanto *et al.* (2023). Konsep ini terdiri dari tiga elemen utama yang dikenal dengan istilah 3E yaitu Ekonomi (*economy*) berkaitan dengan perolehan input berkualitas pada harga terbaik, Efisiensi (*efficiency*) mengukur hubungan antara input dan output, Efektivitas (*effectiveness*) mengukur pencapaian tujuan yang ditetapkan (Usman *et al.*, 2025).

Dalam administrasi kependudukan, penerapan *Value For Money* terlihat dari bagaimana sumber daya seperti anggaran, aparatur, sarana, dan teknologi informasi dikelola optimal untuk menghasilkan layanan bermutu. Ketidakseimbangan antara beban layanan dan ketersediaan sumber daya dapat menurunkan kualitas jika pendekatan ini tidak diterapkan konsisten Amril *et al.* (2024) menegaskan bahwa *Value For Money* dapat dijadikan alat ukur kinerja pelayanan

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

sektor publik karena memberikan gambaran komprehensif tentang pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya publik. *Sore et al.* (2023) juga menemukan bahwa analisis *Value For Money* berkorelasi positif dengan peningkatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, penerapan *Value For Money* memerlukan sistem perencanaan anggaran matang, mekanisme pengawasan ketat, dan evaluasi kinerja berkelanjutan. Organisasi sektor publik yang menerapkan prinsip *Value For Money* cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat karena setiap penggunaan anggaran harus dipertanggungjawabkan berdasarkan manfaat yang diperoleh publik (Nabila *et al.*, 2024).

Good Governance telah menjadi paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, dan penegakan hukum untuk menciptakan birokrasi bersih, profesional, dan berorientasi pada kepentingan publik Wirawan & Tjenreng (2025). *United Nations Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *Good Governance* sebagai pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkatan Riwukore *et al*. (2022). Prinsip-prinsip *Good Governance* yang utama meliputi: Pertama transparansi, yaitu keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan, Kedua akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban penyelenggara negara atas setiap tindakan dan kebijakan kepada publik, Ketiga Responsivitas, yaitu daya tanggap institusi terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, Kempat partisipasi yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, Kelima keadilan dan kesetaraan yaitu perlakuan yang adil bagi semua pihak tanpa diskriminasi, Keenam efektivitas dan efisiensi yaitu pencapaian tujuan dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal, serta Supremasi hukum, yaitu penegakan aturan hukum secara konsisten dan adil (Riwukore *et al*., 2022).

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, prinsip *Good Governance* tercermin dalam penyediaan informasi jelas, standar operasional prosedur yang mudah diakses, mekanisme pengaduan efektif, serta komitmen aparatur melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan. Ramadhani (2025) dalam penelitiannya bahwa implementasi *Good Governance* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, dimana transparansi dan akuntabilitas menjadi faktor kunci penentu kepuasan masyarakat. Nurhaeni & Zulaechah, (2023) juga mengungkapkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan meliputi penerbitan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan dokumen kependudukan lainnya Firdaus (2023). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu sebagai instansi yang bertanggung jawab melayani sekitar 403.500 jiwa (18,59%) dari total penduduk Provinsi Bengkulu Fadhlurrahman (2024). Dengan volume pelayanan tinggi dan beragam jenis dokumen yang harus diproses, instansi ini dihadapkan pada tantangan memberikan pelayanan cepat, akurat, dan berkualitas. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan persoalan seperti antrian panjang, keterlambatan penerbitan dokumen, dan keluhan terkait transparansi informasi Putri & Ariany (2023). Data empiris mengenai kualitas pelayanan menunjukkan kesenjangan signifikan antara standar yang ditetapkan dengan implementasi aktual. Wulandari *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa kesenjangan pelayanan (*service gap*) terjadi ketika terdapat perbedaan antara ekspektasi masyarakat dengan kualitas layanan yang diterima, berdampak pada rendahnya kepuasan publik. Hardiyansyah, (2018) mengidentifikasi

bahwa keterlambatan pelayanan merupakan dimensi kritis yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Sulistiyani dan Budi (2021) menunjukkan bahwa keluhan terkait ketepatan waktu mencerminkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* layanan publik masih menjadi permasalahan utama.

Lauma *et al.*, (2019), menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan, namun tidak menyelidiki peran *Value For Money*. Supawanhar *et al.*, (2023), mengungkapkan bahwa *Good Governance* berkontribusi 68,4% terhadap kualitas pelayanan. Tahir, (2022), menemukan bahwa implementasi *Good Governance* belum optimal, terutama pada aspek responsivitas dan efektivitas. Di sisi lain, Hariadi & Triyanto, (2024), melakukan penelitian tentang *Value For Money*, *Human Capital*, dan *Good Governance* yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi 71,3%, namun lebih menekankan aspek keuangan dan kinerja pegawai tanpa mengeksplorasi dampak terhadap kualitas pelayanan publik. Trilaksono & Handayani, (2020), menunjukkan bahwa penerapan analisis *Value For Money* meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Agustin & Subardjo (2017), menemukan bahwa pengukuran kinerja menggunakan *Value For Money* memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja organisasi sektor publik. Rusydah & Mildawati, (2016) menunjukkan bahwa penerapan konsep *Value For Money* dapat menjadi instrumen yang efektif untuk menilai kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, belum adanya penelitian yang secara simultan mengintegrasikan variabel *Value For Money* dan *Good Governance* dalam satu model penelitian untuk mengukur pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik, khususnya pada konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Penelitian Supawanhar et al., (2020), hanya fokus pada *Good Governance* tanpa mempertimbangkan aspek *Value For Money*, sedangkan penelitian Trilaksono & Handayani (2020), hanya fokus pada konsep *Value For Money* tanpa mempertimbangkan aspek *Good Governance*, sementara itu penelitian Hariadi & Triyanto (2024) mencakup kedua aspek tersebut, namun fokus utamanya adalah pada kinerja pegawai, bukan kinerja pelayanan publik secara organisasional. Kedua, dari aspek lokasi penelitian, seluruh penelitian terdahulu dilakukan di wilayah di luar Provinsi Bengkulu, sehingga karakteristik demografis, geografis, budaya organisasi, dan kebijakan daerah yang berbeda menghasilkan konteks penelitian yang unik. Kota Bengkulu sebagai Ibukota Provinsi memiliki dinamika pelayanan kependudukan yang berbeda dengan kabupaten atau kota lain, mengingat tingkat *urbanisasi*, *heterogenitas* penduduk, dan tuntutan pelayanan yang lebih kompleks. Ketiga, dari aspek metodologi, penelitian ini akan menggunakan dua *perspective* dengan mengumpulkan data dari pegawai Disdukcapil sebagai *service provider* dan masyarakat sebagai *service user*, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk mengidentifikasi gap antara persepsi pemberi layanan dengan penerima layanan, yang seringkali menjadi sumber permasalahan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh penerapan *Value For Money* dan prinsip *Good Governance* terhadap kinerja pelayanan publik, baik secara parsial maupun simultan, pada Disdukcapil Kota Bengkulu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung data primer dan sekunder yang *valid* dan *reliabel*.

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Dari perspektif teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya *body of knowledge* tentang manajemen sektor publik, khususnya dalam memahami bagaimana integrasi *Value For Money* dan *Good Governance* mempengaruhi kinerja pelayanan publik secara simultan dan sinergis, serta memberikan kontribusi dalam menjelaskan perbedaan hasil penelitian sebelumnya. Dari perspektif praktis, hasil penelitian diharapkan dapat membantu manajemen Disdukcapil Kota Bengkulu dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat, menyusun strategi pengelolaan pelayanan yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, serta memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan fenomena gap dan adanya *research gap* pada hasil penelitian di atas yang masih belum konsisten, dimana sebagian besar penelitian terdahulu menganalisis pengaruh *Value For Money* dan *Good Governance* secara terpisah untuk mengukur sejauh mana kedua variabel tersebut mempengaruhi kinerja pelayanan publik, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: "Pengaruh Penerapan *Value For Money* dan Prinsip *Good Governance* terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu".

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi Sektor Publik (ASP) memainkan peran krusial dalam pengelolaan dan pengawasan dana publik di lembaga pemerintah. Silalahi & Maullang (2023) mendefinisikan Akuntansi Sektor Publik sebagai mekanisme teknis dan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola, menganalisis, dan melaporkan keuangan pada lembaga pemerintah, tidak hanya berfokus pada pencatatan transaksi keuangan, tetapi juga pada dimensi akuntabilitas penggunaan dana publik guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Akuntansi Sektor Publik harus mampu menyediakan informasi relevan untuk pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya yang terbatas, evaluasi kinerja manajerial, dan pemenuhan kewajiban pertanggungjawaban kepada publik (Elharon & A. Hassan, 2025).

Maulana, (2021) menegaskan bahwa ASP memiliki karakteristik yang membedakannya dari akuntansi sektor swasta. Organisasi sektor publik berfokus pada penyediaan layanan publik dengan efisiensi optimal, tanpa orientasi utama pada keuntungan finansial, Pengukuran kinerja tidak hanya berdasarkan indikator finansial tetapi juga pada kualitas pelayanan, dampak sosial, dan tingkat kepuasan masyarakat (Milutinović *et al.*, 2024).

Amril *et al.*, (2024) menjelaskan bahwa akuntabilitas publik bersifat multidimensional, mencakup aspek finansial (pertanggungjawaban penggunaan anggaran), kinerja (pencapaian target), prosedural (kepatuhan terhadap aturan), hingga kebijakan (ketepatan kebijakan yang diambil). Akuntabilitas komprehensif ini memastikan setiap dana dikelola pemerintah dapat dipertanggungjawabkan secara transparan dan dapat diverifikasi.

Sonjaya, (2024) menyatakan bahwa perkembangan akuntansi sektor publik (ASP) di era modern tidak lagi terbatas pada aspek teknis pencatatan dan pelaporan keuangan, tetapi telah berkembang mencakup dimensi manajerial dan strategis. Sejalan dengan pandangan tersebut, B. Putri *et al*., (2025) menegaskan bahwa akuntansi sektor publik berperan penting sebagai alat manajemen yang mendukung pengambilan keputusan, pengendalian kinerja, serta peningkatan akuntabilitas publik.

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Teori Argensi

Teori Keagenan yang dirumuskan oleh Jensen dan Meckling (1976) dalam Kouiri (2023), menjelaskan hubungan kerja antara pihak yang memberikan wewenang (prinsipal) dan pihak yang menerima wewenang (agen) yang di dalamnya sering terjadi perbedaan kepentingan. Dalam hubungan ini, prinsipal menyerahkan kewenangan untuk mengambil keputusan kepada agen, namun agen tidak selalu bertindak sesuai dengan kepentingan terbaik prinsipal karena adanya perbedaan tujuan dan ketidakseimbangan informasi antara keduanya Jensen & Meckling (1976), dalam Munir & Nursetiawan, *et al.* (2021) menunjukkan bahwa konflik kepentingan dalam hubungan keagenan di sektor publik Indonesia masih menjadi permasalahan utama yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan akuntabilitas pemerintah daerah. Sejalan dengan itu, studi yang dilakukan oleh Maharani *et al.* (2024) menemukan bahwa ketidakseimbangan informasi antara masyarakat sebagai prinsipal dan pemerintah sebagai agen mencapai tingkat yang signifikan, dimana 68% responden menyatakan kesulitan mengakses informasi terkait penggunaan anggaran publik di wilayahnya.

Dalam sektor publik, masyarakat sebagai prinsipal mendelegasikan kewenangan kepada pemerintah sebagai agent untuk mengelola sumber daya publik dan memberikan pelayanan. Eisenhardt (1989), dalam Herawati & Fitriyani (2019) mengidentifikasi dua masalah utama pertama, asimetri informasi dan moral *hazard* dimana pemerintah sulit diawasi dalam penggunaan anggaran kedua, perbedaan sikap terhadap risiko antara masyarakat dan pemerintah.

Sutarna & Subandi, (2023) menjelaskan bahwa di Indonesia, masalah keagenan meliputi asimetri informasi terkait penggunaan anggaran, moral *hazard* berupa penyalah gunaan wewenang dan korupsi, serta *adverse selection* dalam menilai kompetensi pemimpin. Rahmawati & Tjenreng, (2025) menyatakan bahwa implementasi *good governance* dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dapat mengurangi asimetri informasi dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Penerapan *value for money* berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan sumber daya publik digunakan secara ekonomis, efisien, dan efektif sesuai kepentingan masyarakat, sehingga mengurangi *agency costs* (Lombi *et al*., 2022).

Pardana & Intan, (2024) tentang pengaruh *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik di Kabupaten Lampung menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian Kardina *et al.* (2024) menemukan bahwa akuntabilitas menjadi variabel moderating yang memperkuat hubungan antara *value for money* dengan kinerja pelayanan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penerapan *value for money* dan *good governance* dapat menjadi solusi untuk mengurangi masalah keagenan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.

Teori Legitimasi

Teori Legitimasi menekankan pentingnya penerimaan sosial terhadap tindakan organisasi dalam sektor publik maupun swasta. Dua & Inder (2022) menjelaskan bahwa legitimasi organisasi terwujud ketika sistem nilai organisasi sejalan dengan sistem nilai masyarakat, dan legitimasi akan terancam ketika terjadi kesenjangan antara keduanya. Dalam sektor publik, legitimasi menentukan tingkat kepercayaan masyarakat, kepatuhan terhadap peraturan, dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah (Rizal & Wondabio, 2023).

Julita & Baihaqi (2024) mengidentifikasi tiga tipe legitimasi pertama, *pragmatic legitimacy* yang didasarkan pada kepuasan stakeholder terhadap pelayanan kedua, *moral*

legitimacy yang didasarkan pada transparansi dan akuntabilitas pemerintah ketiga, *cognitive legitimacy* yang berkaitan dengan kemudahan masyarakat memahami dan mengakses layanan. Ketiga dimensi ini saling memperkuat dalam membangun kepercayaan publik. Mohd Termizi & Ridzuan (2023) pada pemerintah daerah di Jawa Tengah membuktikan bahwa ketiga dimensi legitimasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik, dengan *moral legitimacy* memberikan kontribusi terbesar.

Mazepus (2018) menjelaskan bahwa legitimasi didasarkan pada *procedural justice* persepsi bahwa pemerintah menggunakan prosedur yang adil dalam pengambilan keputusan. Fitri (2024) menemukan bahwa pemerintah daerah dengan tingkat transparansi tinggi memiliki indeks legitimasi 3,2 kali lebih besar dibanding daerah dengan transparansi rendah.

Lee (2022) menekankan bahwa organisasi publik dapat secara aktif membentuk persepsi legitimasi melalui komunikasi strategis dan perubahan substantif dalam praktik organisasi. Dalam konteks Indonesia, Alawiyah Matondang *et al*. (2025) menemukan bahwa krisis legitimasi sering terjadi ketika pemerintah gagal memenuhi ekspektasi masyarakat atau terlibat korupsi, dengan 79% responden menyatakan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah yang terlibat skandal korupsi dalam survei mereka di 15 kota besar Indonesia.

Penerapan *value for money* dan *good governance* dapat dipandang sebagai strategi membangun legitimasi pemerintah. Transparansi dalam penggunaan anggaran memungkinkan masyarakat menilai bahwa pemerintah bertindak sesuai nilai sosial, sementara efisiensi pelayanan menunjukkan *pragmatic legitimacy*, dan akuntabilitas menunjukkan *moral legitimacy* (Sayuti *et al.,* 2018).

Value for Money

Value for Money (VfM) adalah prinsip pengelolaan keuangan sektor publik yang menekankan optimalisasi penggunaan sumber daya terbatas untuk mencapai hasil maksimal bagi masyarakat. Pratama *et al.* (2022) menjelaskan bahwa *Value For Money* bertumpu pada tiga pilar utama yang saling terkait, yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas, dengan tujuan memastikan dana publik dikelola untuk memberikan manfaat maksimal.

1. Ekonomi (*Economy*)

Mahmudi (2019) menjelaskan bahwa ekonomi berkaitan dengan meminimalkan biaya input tanpa mengorbankan kualitas. Prinsip ekonomi bukan membeli dengan harga termurah, tetapi memperoleh sumber daya dengan kualitas tepat, kuantitas tepat, waktu tepat, dan biaya serendah mungkin. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, ekonomi diwujudkan melalui pengadaan sistem teknologi informasi dan peralatan dengan harga kompetitif melalui proses tender transparan.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Herawati & Fitriyani (2019) menjelaskan bahwa efisiensi mengukur hubungan antara input yang digunakan dengan output yang dihasilkan. Efisiensi tercapai ketika organisasi menghasilkan output maksimal dengan input tertentu atau sebaliknya. Nordiawan *et al.* (2021) menambahkan bahwa efisiensi diukur dengan membandingkan rasio output terhadap input antar periode atau dengan tolak ukur organisasi sejenis. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, efisiensi ditingkatkan melalui digitalisasi layanan, otomatisasi proses administratif, dan pemanfaatan teknologi untuk mengurangi biaya operasional per unit layanan.

3. Efektivitas (*Effectiveness*)

Bastian (2019) menekankan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, mengukur apakah output telah mencapai tujuan dan dampak yang diinginkan. Sujarweni (2020) menjelaskan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari jumlah output tetapi juga kualitas dan kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, efektivitas diukur dari persentase dokumen diproses tepat waktu, akurasi data kependudukan, dan tingkat pencapaian target cakupan kepemilikan dokumen.

Good Governance

Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, transparan, dan akuntabel. Acharya (2024) mendefinisikan *good governance* sebagai cara kekuasaan dijalankan dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan. Herasymiuk *et al.* (2020) mengidentifikasi tiga prinsip utama *good governance* yang saling terkait yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipasi.

1. Transparansi

Transparansi berarti informasi dapat diakses bebas oleh pihak yang terkena dampak keputusan. Romero (2023) menjelaskan bahwa transparansi memiliki dua dimensi: keterbukaan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan hasil kebijakan. Transparansi efektif memerlukan tidak hanya penyediaan informasi tetapi juga aksesibilitas dan kemudahan pemahaman oleh masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, transparansi diwujudkan melalui publikasi prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, standar waktu, dan biaya melalui website, papan informasi, media sosial, dan aplikasi mobile.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas mensyaratkan bahwa pengambil keputusan bertanggung jawab kepada publik dan stakeholders. Novelli *et al*. (2024) mengidentifikasi tiga komponen: adanya kewajiban menjelaskan tindakan, memberikan informasi dan justifikasi kinerja, serta adanya mekanisme sanksi. Mahmudi (2019) menjelaskan akuntabilitas sektor publik mencakup akuntabilitas finansial, kinerja, prosedural, kebijakan, dan moral. Dalam praktik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, akuntabilitas diwujudkan melalui laporan kinerja berkala, sistem pengaduan responsif, mekanisme penghargaan dan hukuman, dan audit regular.

3. Partisipasi

Partisipasi menekankan hak warga negara terlibat dalam pengambilan keputusan. Natarajan & Hassan (2024) mengidentifikasi delapan tingkatan partisipasi dari yang paling rendah hingga tertinggi, menekankan bahwa partisipasi bermakna bukan sekadar konsultasi simbolik tetapi pembagian kekuasaan nyata dalam keputusan. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, partisipasi diwujudkan melalui survei kepuasan, *focus group discussion*, *public hearing*, dan mekanisme pengaduan yang dapat diakses.

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik merupakan hasil pencapaian instansi pemerintah dalam memenuhi tujuan pelayanan yang diharapkan masyarakat dan standar yang ditetapkan. Mahmudi (2019) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas untuk mewujudkan tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi. Kinerja pelayanan publik mencakup aspek efektivitas, efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna layanan yang saling berkaitan.

1. Efektivitas Pelayanan

Dwiyanto (2017) menjelaskan bahwa efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan dan tidak hanya diukur dari kuantitas output, tetapi apakah output menghasilkan dampak positif bagi masyarakat. Efektivitas harus mempertimbangkan kemudahan akses, dapat diterima, dan kesesuaian dengan kebutuhan. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Ratminto dan Winarsih (2021) menjelaskan efektivitas diukur melalui persentase dokumen diselesaikan tepat waktu, tingkat akurasi data kependudukan, cakupan kepemilikan dokumen, dan tingkat penyelesaian permasalahan administrasi. Pasolong (2020) menambahkan efektivitas juga mencakup responsivitas terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan kapasitas adaptasi terhadap tantangan baru seperti digitalisasi.

2. Efisiensi Pelayanan

Bastian (2019) menjelaskan bahwa efisiensi mengukur rasio antara input dengan output atau antara biaya dengan manfaat. Efisiensi tinggi berarti organisasi mampu menghasilkan output maksimal dengan input minimal tanpa mengorbankan kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sujarweni (2020) memberikan contoh efisiensi seperti, waktu pemrosesan dokumen lebih singkat melalui digitalisasi, pengurangan biaya operasional per unit layanan, penerapan optimal SDM, dan pengurangan duplikasi tugas proses administratif. Nordiawan *et al*. (2021) menjelaskan efisiensi dapat ditingkatkan melalui *e-government services*, sistem antrian online, integrasi database, dan *mobile applications* dengan akses sepanjang waktu. Mardiasmo (2018) menekankan bahwa efisiensi bukan pemotongan biaya yang mengorbankan kualitas, tetapi alokasi sumber daya cerdas dan optimalisasi proses yang menjaga atau meningkatkan kualitas output.

3. Kualitas Layanan

Suhendra & Nurdianti (2019) mengembangkan Model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Maceta & Berssaneti (2018) menjelaskan bahwa kualitas layanan sektor publik harus mempertimbangkan kualitas teknis (apa yang diberikan), kualitas fungsional (bagaimana diberikan), dan dampak sosial yang lebih luas. Dwiyanto (2017) menjelaskan kualitas pelayanan kependudukan mencakup: kesopanan dan profesionalisme pegawai, kejelasan informasi, konsistensi layanan, dan mekanisme penanganan keluhan yang efektif. Pasolong (2020) menambahkan dalam era digital, kualitas juga mencakup: kemudahan penggunaan platform digital, keamanan data dan privasi, serta integrasi layanan lintas saluran.

4. Kepuasan Masyarakat

Oliver (2019 responsivitas) mendefinisikan kepuasan sebagai respons pemenuhan konsumen yang terjadi ketika kinerja yang dirasakan memenuhi atau melampaui ekspektasi. Ratminto dan Winarsih (2021) menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dipengaruhi oleh: kemudahan penggunaan, kegunaan, keandalan, daya tanggap, dan keadilan yang dirasakan. Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat penting tidak hanya sebagai tujuan akhir, tetapi juga sebagai sarana untuk mencapai tujuan lebih luas seperti: meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah, legitimasi yang lebih baik, kepatuhan terhadap regulasi, dan kohesi sosial yang lebih kuat.

Hipotesis Penelitian

H1: Diduga penerapan Value for Money berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bengkulu.

H2: Diduga prinsip Good Governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bengkulu.
H3: Diduga penerapan Value for Money dan prinsip Good Governance secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Bengkulu yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bengkulu. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5. Variabel Value for Money (X1) diukur berdasarkan dimensi ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Variabel Good Governance (X2) diukur berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Sedangkan variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y) diukur berdasarkan efektivitas layanan, efisiensi pelayanan, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat.

Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + \varepsilon$. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi (R^2). Seluruh pengolahan data menggunakan bantuan software SPSS 26.0. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji kualitas data (validitas dan reliabilitas) serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,438	1,200		5,364	0,000
Value For Money	0,379	0,048	0,324	7,958	0,000
Good Governance	0,703	0,056	0,515	12,642	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 6,438 + 0,379X1 + 0,703X2 + ε

Nilai konstanta sebesar 6,438 artinya apabila variabel Value for Money dan Good Governance dianggap konstan, maka nilai Kinerja Pelayanan Publik sebesar 6,438. Koefisien regresi Value for Money (X1) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan Value for Money akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,379. Koefisien regresi Good Governance (X2) sebesar 0,703 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan Good Governance akan meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,703.

Hasil Uji t (Parsial)

Dengan df = n - 2 = 400 - 2 = 398 dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (uji dua arah), diperoleh nilai t tabel = 1,966. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut:

Coefficients[a]

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,438	1,200		5,364	0,000
Value For Money	0,379	0,048	0,324	7,958	0,000
Good Governance	0,703	0,056	0,515	12,642	0,000

a. Dependent Variable: Kinerja_Pelayanan_Publik

Berdasarkan tabel di atas, variabel Value for Money (X1) memiliki nilai t hitung 7,958 > t tabel 1,966 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Variabel Good Governance (X2) memiliki nilai t hitung 12,642 > t tabel 1,966 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Good Governance merupakan variabel paling dominan berdasarkan nilai Beta tertinggi (0,515).

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5436,704	2	2718,352	260,020	,000[b]
	Residual	4150,393	397	10,454		
	Total	9587,097	399			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Good Governance, Value For Money

Dengan df1 = k = 2 dan df2 = n - k - 1 = 400 - 2 - 1 = 397 pada taraf signifikansi α = 0,05, diperoleh nilai F tabel = 3,018. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 260,020 > F tabel 3,018 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H3 diterima, artinya Value for Money dan Good Governance secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753[a]	,567	,565	3,233

a. Predictors: (Constant), Good Governance, Value For Money

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji kefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,753 (kategori korelasi kuat) dan R Square (R^2) sebesar 0,567. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Value for Money dan Good Governance secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kinerja Pelayanan Publik sebesar 56,7%, sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 400 kepada Masyarakat pengguna layanan dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu akan dibahas sebagai berikut:

Pengaruh Penerapan *Value For Money* terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Value For Money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 7,958 > t tabel 1,966 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Hasil ini berarti bahwa semakin baik penerapan prinsip ekonomi, efisiensi, dan efektivitas dalam pengelolaan pelayanan publik, maka semakin baik pula kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penerapan konsep *Value For Money* pada Disdukcapil Kota Bengkulu terlihat dari upaya instansi dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya, baik dari segi anggaran, waktu pelayanan, maupun pemanfaatan sarana dan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pengelolaan sumber daya yang baik, pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien sehingga masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, penerapan prinsip efisiensi juga membantu mengurangi pemborosan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan sistem digital dan pelayanan berbasis teknologi membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trilaksono & Handayani (2020) yang menyatakan bahwa *Value For Money* berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian Agustin & Subardjo (2017) juga menunjukkan bahwa penerapan konsep *Value For Money* mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, penelitian Rusydah & Mildawati (2016) membuktikan bahwa konsep *Value For Money* dapat digunakan sebagai instrumen untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *Value For Money* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.

Pengaruh Prinsip *Good Governance* terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 12,642 > t tabel 1,966 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. *Good Governance* juga merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pelayanan publik berdasarkan nilai t hitung tertinggi. Hasil ini berarti bahwa semakin baik penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan prinsip *Good Governance* terlihat dari adanya keterbukaan informasi pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, serta adanya tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Transparansi informasi pelayanan membuat masyarakat lebih mudah memahami prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya juga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik, saran, maupun pengaduan turut membantu instansi dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan. Dengan adanya tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan

masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Bengkulu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lauma *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Supawanhar *et al.* (2023) juga menunjukkan bahwa *Good Governance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Ramadhani (2025) menyatakan bahwa transparansi dan akuntabilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prinsip *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.

Pengaruh Penerapan *Value For Money* Dan Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Value For Money* dan prinsip *Good Governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 260,020 > F tabel 3,018 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Adapun nilai R Square sebesar 0,567 menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja pelayanan publik sebesar 56,7%, sedangkan sisanya sebesar 43,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Penerapan *Value For Money* yang didukung oleh prinsip *Good Governance* menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penggunaan sumber daya yang optimal akan memberikan hasil pelayanan yang maksimal apabila didukung oleh tata kelola organisasi yang baik. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kombinasi antara efisiensi pengelolaan pelayanan dan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Masyarakat akan merasa lebih puas apabila pelayanan yang diterima dilakukan secara profesional, terbuka, dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hariadi & Triyanto (2024) yang menyatakan bahwa *Value For Money* dan *Good Governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian Trilaksono & Handayani (2020) juga menunjukkan bahwa penerapan *Value For Money* yang didukung akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *Value For Money* dan prinsip *Good Governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *Value for Money* dan prinsip *Good Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Good Governance* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan *Value for Money*, sehingga transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 56,7% menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kinerja pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan sumber daya yang ekonomis, efisien, dan efektif yang didukung tata kelola pemerintahan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah daerah dan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis persepsi responden, sehingga generalisasi hasil penelitian ke instansi atau wilayah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, masih terdapat 43,3% variasi kinerja pelayanan publik yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel seperti kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, kepuasan masyarakat, transformasi digital, inovasi pelayanan, maupun kepemimpinan organisasi, serta menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Disdukcapil Kota Bengkulu untuk terus memperkuat penerapan *Value for Money* dan *Good Governance*, meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, memperluas keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan, serta mengembangkan sistem pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Acharya, S. (2024). Governance: An Analytical And Conceptual Synthesis. *Paan Journal*, *30*(1), 1753–1759. Https://Doi.Org/10.3126/Paanj.V30i1.66102

Agustin, R. D., & Subardjo, A. (2017). *Konsep Value For Money Dalam Mengukur Kinerja Pelayanan Sektor Publik*. *6*.

Alawiyah Matondang, K., Laura Amanda, E., Pranatalia Simanjuntak, R., Iglesia Simamora, P. M., & Damayanti Marpaung, O. (2025). Mantap: Journal Of Management Accounting, Tax And Production E. *Journal Of Management Accounting, Tax And Production*, *3*(1), 231–237. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/390243546_Dampak_Skandal_Korupsi_Terhadap_Transparansi_Dan_Akuntabilitas_Publik

Amril, A., Syamsuri, H., Ihsan, M., & Baso, H. M. (2024). *Analisis Sector Service Quality : Analysis Models Value For Money*. *10*(4), 1–9. Https://Doi.Org/Doi: Https://Doi.Org/10.29210/020243141

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. *Jurnal Ihsan : Jurnal Pendidikan Islam*, *1*(2), 1–9.

Biagini, L., De Oliveira Leite, R. M., Ferraz Esteves De Araújo, J. F., & Coutinho Paschoal Dourado, D. (2022). Legitimidade Organizacional: Uma Conceitualização Para A Ouvidoria Pública. *Revista Administração Em Diálogo - Rad*, *24*(2), 125–142. Https://Doi.Org/10.23925/2178-0080.2022v24i2.56773

Dr. Fitrisia Munir. M. Phil. Irfan Nursetiawan, S.Pd., M.Pd., M. S., Yuniana Cahyaningrum,

S.Kom., M.Kom. Hermi Oppier, Se., M. S., Soni Suardi., Se., Mm., C.Ps., C.Stmi. Anny Riwayati, S.E., M. S., Ade Putra Ode Amane, S.Sos., M.Si. Dr. Wahira, M. P., & Ferri Wicaksono, S.Ip., M.A. Dr. M. Irwan Tahir, A.P, M.Si, Ciqnr., Ciq. (2021).

Dua, G. K., & Inder, C. (Dr. . S. (2022). Mimetic Isomorphism: A Tool For Organizational Legitimacy. *The Management Accountant Journal*, *November*, 79–82. Https://Doi.Org/10.33516/Maj.V57i11.79-82p

Fadhlurrahman, I. (2024). *18 % Penduduk Bengkulu Ada Di Kota Bengkulu Pada Juni 2024* (Issue Juni, Pp. 44–45).

Firdaus, L. N. (2023). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Genteng Kota Surabaya Pada Pelayanan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran*. *2*, 82–86.

Fitri, L. A. (2024). Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*, *19*, 2.

Haki, U., Prahastiwi, E. D., & Selatan, U. T. (2024). Strategi Pengumpulan Dan Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Pendidikan. *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pendidikan*, *3*(1), 1–19. Https://Doi.Org/10.46306/Jurinotep.V3i1.67

Hariadi, R., & Triyanto. (2024). *Penilaian Aspek Value For Money, Human Capital Dan Good Corporate Governance Dalam Pengukuran Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi*. *2833*, 63–69. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.36587/Exc.V11i1.1730

Hartanti, S. Y., & Mathori, M. (2023). *Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang*. *1*(2), 365–379. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.32477/Jrima.V1i2.698

Herasymiuk, K., Martselyak, O. V., Kirichenko, Y. N., Zhmur, N. V., & Shmalenko, I. I. (2020). Principles Of Integrity And Good Governance In Public Administration. *International Journal Of Management*, *11*(4), 545–555. Https://Doi.Org/10.34218/Ijm.11.4.2020.052

Herawati, H., & Fitriyani, N. (2019). Jurnal Akuntansi Unihaz-Jaz Desember Jurnal Akuntansi Unihaz-Jaz Desember. *Akuntansi Unihaz-Jaz*, *1*(17), 19–35.

Indriastuti. (2020). *Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Indriastuti Email: 10*(1). Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.38156/Gjkmp.V10i1.76

Ishak, D. (2022). *Public Services To Achieve Good Governance In Indonesia*. *3*(1), 18–25. Https://Doi.Org/10.54783/Ap.V3i1.4

Julita, I., & Baihaqi, B. (2024). Pengaruh Reputasi Terhadap Legitimasi Di Perguruan Tinggi Indonesia. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *6*(3), 2311–2324. Https://Doi.Org/10.47467/Reslaj.V6i3.6165

Kardina, M., Frinaldi, A., Eka Putri, N., & Magister Administrasi Publik, P. (2024). Penilaian

Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *11*(2), 615-620–615–620. Https://Jurnal.Unived.Ac.Id/Index.Php/Prof/Article/View/7231

Krisanty, M., Dewi, M. W., & M. Hasan Ma'ruf. (2022). *Evaluasi Konsep Value For Money Terhadap Penilaian Kinerja Pelayanan Sektor Publik Sitasi Artikel : 1*(3), 141–147. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.53088/Jikab.V1i3.25

Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. *3*, 1–9.

Lee, D. (2022). Managing Bureaucratic Reputation In The Face Of Crises: An Experimental Examination Of The Effect Of Strategic Communication. *Public Administration Review*, *82*(6), 1124–1137. Https://Doi.Org/10.1111/Puar.13520

Lombi, F. D., Haliah, H., Nirwana, N., & Fahdal Imran Oemar, M. A. (2022). Application Of Value For Money In Assessing Performance In Public Sector Hospitals: A Systematic Literature Review. *Jurnal Ekonomi Ichsan Sidenreng Rappang*, *1*(02), 57–71. Https://Doi.Org/10.61912/Jeinsa.V1i02.12

Maulana, A. (2021). *32*(3), 167–186. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.4586/Eksaccuracy.V4i2.68

Mazepus, H. (2018). Policy Capacity And Governance. *Policy Capacity And Governance*, 229–246. Https://Doi.Org/10.1007/978-3-319-54675-9

Milutinović, S., Medved, I., & Dimitrijević, D. (2024). Public Oversight And Performance Measurement In Public Sector Entities. *Anali Ekonomskog Fakulteta U Subotici*, *60*(52), 139–151. Https://Doi.Org/10.5937/Aneksub2400007m

Mohd Termizi, F. N. F., & Ridzuan, M. R. (2023). Whether To Trust Local Government? : From The Good Governance Perspectives. *Journal Of Governance And Integrity*, *5*(3), 408–414. Https://Doi.Org/10.15282/Jgi.5.3.2022.7632

Mulia, R. A., Putri, R. P., Ananda, B. R., Saputra, N., & Syamsir. (2022). *Model Of Good Governance Principles In Improving The Performance And Quality Of Services*. *07*(03), 283–302. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.24036/Jess.V7i3.536

Nabila, Z. A., Siboro, S. F., Aurelia, T. D., & Yusuf, M. F. (2024). *Penerapan Strategi Value For Money (3e) Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah Kota Jakarta Tahun 2022*. *3*(3). Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.55606/Jekombis.V3i3.3717

Natarajan, L., & Hassan, S. (2024). 9df: A Nine-Dimensional Framework For Community Engagement. *Town Planning Review*, *95*(3), 283–306. Https://Doi.Org/10.3828/Tpr.2024.8

Novelli, C., Taddeo, M., & Floridi, L. (2024). Accountability In Artificial Intelligence: What It Is And How It Works. *Ai And Society*, *39*(4), 1871–1882. Https://Doi.Org/10.1007/S00146-023-01635-Y

Nur Hanafiah, S., Milanda Ruhendi, T., Nurul Sopiani, A., Dwinanda, V., Octa Pangesti, I., Nur Hidayah, A., Adela Syahara, S., Septania Kusuma Astuti, C., Badrul Kamal, M., Rahayu, E., Farhan Rahmatullah, M., & Goris Seran, G. (2021). Exploring Key Elements Of Public Governance. *International Journal Of Sciences: Basic And Applied Research (Ijsbar) International Journal Of Sciences: Basic And Applied Research*, *56*(1), 92–103. Http://Gssrr.Org/Index.Php?Journal=Journalofbasicandapplied

Nurhaeni, I. D. A., & Zulaechah, Z. A. (2023). *Pengaruh Penerapan Prinsip- Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Banyumas*. *18*, 1–11. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.20961/Sp.V18i1.74139

O. Elharon, E., & A. Hassan, N. (2025). The Role Of Accounting In Enhancing Transparency And Accountability In The Public Sector. *International Journal Of Accounting And Management Sciences*, *4*(3), 469–477. Https://Doi.Org/10.56830/Ijams07202505

O'connor, N. (2018). The Potential For Public Value Frameworks In Northern Ireland And Ireland. *Administration*, *66*(3), 33–54. Https://Doi.Org/10.2478/Admin-2018-0026

Osborn, S., P Radznor, Strokocsh, K. (2016). *Edinburgh Research Explorer Co-Production And The Co-Creation Of Value In Public Services*.

Pardana, D., & Intan, N. (2024). Pengaruh Penerapan Good Goverment Governance Dan Kinerja Aparatur Desa Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Se-Kecamatan Lasalimu Universitas Muhammadiyah Buton , Indonesia Info Article Received : Revised : Accepted : Publication : Keywords : Good. *Jiar: Journal Of International Accounting Research*, *3*(01), 66–84.

Pratama, V. Y., Syamsuddin, & Difa, F. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Berbasis Konsep Value For Money Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan. *Akua: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(2), 149–155. Https://Doi.Org/10.54259/Akua.V1i2.411

Pricahyadi, M. (2019). *Analysis Of Service Quality Of Population Administration , Case Studies Of Population Administration At The Tanah Abang Subdistrict , Central Jakarta*. *343*(Icas), 548–553. Https://Doi.Org/10.2991/Icas-19.2019.114

Putri, B., Astuti, A., & Afianta, A. (2025). Transparansi Dan Akuntabilitas: Peran Good Governance Dalam Akuntansi Sektor Publik. *Seminar Nasional Akuntansi*, *5*, 106–115. Https://Conference.Um.Ac.Id/Index.Php/Nsafe/Article/View/10639

Putri, D. T., & Ariany, R. (2023). *Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Public Services At The Service Of Population And Civil Registration*.

Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal Pkm Manajemen Bisnis*, *5*(1), 313–323. Https://Doi.Org/10.37481/Pkmb.V5i1.1302

Ramadhani, S. (2025). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Prinsip Good Governance*. *3*(1), 75–84.

Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini. (2022). *Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara (Review)*. *7*(1), 1–10.

Rizal, M. R. R., & Wondabio, L. S. (2023). *Analisis Inkonsistensi Antara Kinerja Dengan Korupsi*. 236–253.

Romero, R. C. (2023). Defining Transparency: A Functional Approach. *Ejournal Of Edemocracy And Open Government*, *15*(1), 219–242. Https://Doi.Org/10.29379/Jedem.V15i1.714

Rongcai, R. E. N., Guoxiong, W. U., & Ming, C. A. I. (2025). *Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu*.

Rusydah, A. L., & Mildawati, T. (2016). *Penerapan Konsep Value For Money Dalam Menilai Kinerja Pelayanan Publik*. *5*.

Sayuti, S., Majid, J., & Juardi, M. S. S. (2018). Perwujudan Nilai Transparansi, Akuntabilitas Dan Konsep Value For Money Dalam Pengelolaan Akuntansi Keuangan Sektor Publik (Studi Pada Kantor Bappeda Sulawesi Selatan). *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *1*(1), 16–28. Https://Doi.Org/10.33096/Atestasi.V1i1.39

Silalahi, A. D., & Maullang, M. (2023). Pentingnya Akuntansi Sektor Publik Di Institusi Pemerintahan. *All Fields Of Science Journal Liaison Academia And Sosiety*, *3*(2), 192–199. Https://Doi.Org/10.58939/Afosj-Las.V3i2.592

Siregar, D. O., Simanjorang, E. F. S., & Prayoga, Y. (2022). Penyelenggaraan Administrasi Dalam Mendukung Good Goverance. *Munaddhomah*, *3*(4), 398–405. Https://Doi.Org/10.31538/Munaddhomah.V3i4.307

Sonjaya, Y. (2024). Evolving Perspectives On Public Sector Accounting Practices. *Advances In Applied Accounting Research*, *2*(2), 110–122. Https://Doi.Org/10.60079/Aaar.V2i2.175

Sore, U. B., Anas, A., & Abd.Haris. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori Dan Praktik Layanan Publik Dirumah Sakit)*.

Supawanhar, Marsidi, & Khumairah, T. (2023). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. *1*(1). Https://Doi.Org/10.59407/Jogapa.V1i1.328

Sutarna, I. T., & Subandi, A. (2023). Korupsi Dana Desa Dalam Perspektif Principal-Agent. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, *4*(2), 121–136. Https://Doi.Org/10.47134/Villages.V4i2.52

Tahir, S. (2022). *Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. *2*(2), 42–61.

Trilaksono, B. A., & Handayani, N. (2020). *Analisis Value For Money Dan Akuntabilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. 1–15.

Usman, Haeril, Salida, A., Taufiq, M., & Nur, Y. (2025). *Atestasi : Jurnal Ilmiah Akuntansi*

Copyright©2026: Rahul Banursyoh1, Helmi Herawati, & Hendri

Evaluation Of Local Government Financial Performance From The Value For Money Perspective. *8*(2), 130–137. Https://Doi.Org/10.57178/Atestasi.V8i2.1485

Wirawan, D. G., & Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. (2025). *Penerapan Good Governance Dalam Reformasi Birokrasi Untuk Peningkatan Layanan Publik Di Indonesia*. *5*(1), 179–193. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.37481/Pkmb.V5i1.1241