

Implementasi Prinsip *Good Governance* Dalam Mendorong Optimalisasi Layanan Publik (Tinjauan Literatur)

La Ode Muhammad Ichwan Sjachrawy¹, Zanuar Ikhsan², Ringo Taufan Laode³
Maudhy Satyadharma⁴, Neni Susanti⁵

¹Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kab. Konawe Kepulauan

²Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kendari

^{3,4,5}Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

e-mail : ichwanlade@gmail.com¹

Abstract: *This study examines the implementation of good governance principles in driving the optimization of public services through a literature review. The main focus is on the four key principles of transparency, accountability, participation and responsiveness which are believed to improve the quality of public services. This research uses literature study method with literature study approach and narrative model. Data were collected through analysis and comparison against various trusted sources, such as reputed international journals and related e-books. The results of the study found that the implementation of good governance principles, such as transparency, accountability, participation, and responsiveness, proved to be highly effective in encouraging the optimization of public services. The literature review of several research journals found Public Service Quality Optimization and some Supporting factors, the role of Good Governance in Improving Government Performance and Economic Growth, need for services, accountability, and barriers in the implementation of public service improvement technologies and Media requirements.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji implementasi prinsip-prinsip good governance dalam mendorong optimalisasi layanan publik melalui tinjauan literatur. Fokus utama adalah pada empat prinsip utama yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas yang diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kajian pustaka dan model naratif. Data dikumpulkan melalui analisis dan perbandingan terhadap berbagai sumber terpercaya, seperti jurnal internasional bereputasi dan e-book terkait. Hasil penelitian menemukan bahwa implementasi prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, terbukti sangat efektif dalam mendorong optimalisasi layanan publik. Kajian literature dari beberapa jurnal penelitian menemukan Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dan beberapa faktor Pendukung, peran *Good Governance* dalam Peningkatan Kinerja Pemerintah dan Pertumbuhan Ekonomi, perlunya pelayanan, akuntabilitas, dan hambatan dalam pelaksanaan layanan Publik dan perlunya teknologi dan Media Sosial sebagai sarana peningkatan pelayanan publik.

Article History

Received: September 10, 2025

Revised: September 15, 2025

Published: September 18, 2025

Keywords :

Good governance, Government agencies, Public service

Kata Kunci:

Good Governance, Instansi Pemerintah, Pelayanan Publik



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17157664>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Implementasi prinsip good governance memiliki pengaruh yang signifikan dalam mendorong optimalisasi layanan publik (Farhanuddin et al., 2021; Idrus et al., 2024; Ikmal & Indriastuti, 2022; Irfan et al., 2023; Rochmansjah, 2019). Melalui penerapan prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi, pemerintah dapat membangun sistem pelayanan yang lebih terbuka, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Maulani et al., 2024; Rachmad et al., 2024). Dalam berbagai literatur disebutkan bahwa penerapan good governance juga memperkuat kepercayaan publik, menekan praktik korupsi, dan mendorong kinerja birokrasi yang adaptif terhadap perubahan (Mendrofa et al., 2024; Modise & Modise, 2023; Setiawan & Arti, 2024; Yasin et al., 2024).

Layanan publik yang optimal mencerminkan seberapa baik pemerintah menjalankan prinsip tata kelola yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Iza et al., 2022; Pakudu, 2024; Sudiarti, 2019). Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan seperti birokrasi yang kompleks, rendahnya kapasitas SDM, kurangnya transparansi, serta lemahnya sistem pengawasan masih menjadi hambatan utama. Selain itu, perbedaan akses layanan di wilayah terpencil juga memperburuk ketimpangan (Dwiyanto, 2021; Zein, 2023).

Good governance bukan sekadar jargon administratif, melainkan pendekatan sistemik yang menciptakan fondasi kuat bagi penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik (Benson et al., 2021; Djani, 2022; Salam, 2023). Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, serta supremasi hukum tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga membentuk sistem pemerintahan yang berdaya guna dan dipercaya masyarakat (Noor, 2023; Setiawan, 2024). Transparansi memberikan ruang keterbukaan informasi yang memungkinkan publik mengakses dan mengawasi proses kebijakan (Gaol et al., 2024; Wijaya et al., 2024). Akuntabilitas menuntut pejabat publik bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil (Sakti et al., 2023). Partisipasi mendorong keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan sehingga layanan publik lebih sesuai dengan kebutuhan nyata. Responsivitas memastikan pemerintah cepat tanggap terhadap dinamika sosial dan ekonomi. Sedangkan supremasi hukum menjamin seluruh aktivitas pemerintahan berjalan sesuai aturan yang berlaku tanpa diskriminasi (Tarigan, 2024). Penegakan hukum yang konsisten dan tidak tebang pilih memperkuat integritas lembaga pemerintahan dan mendorong terciptanya kepercayaan publik terhadap sistem hukum dan pemerintahan yang ada.

Implementasi prinsip-prinsip ini secara konsisten mampu menciptakan organisasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi (Sipayung & Wahyudi, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan, efisiensi pengelolaan anggaran, dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, *good governance* perlu dijadikan sebagai kerangka utama dalam setiap reformasi birokrasi, khususnya dalam upaya memperkuat kualitas pelayanan publik di seluruh level pemerintahan (Azan et al., 2021; Palangda & Dame, 2020). Penerapan *good governance* bukan hanya pilihan, melainkan kebutuhan mendesak dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan di berbagai level.

Artikel ini bertujuan untuk memberikan tinjauan literatur yang komprehensif mengenai implementasi prinsip *good governance* dan dampaknya terhadap optimalisasi layanan publik, dengan menyoroti berbagai temuan akademik dan praktik kebijakan yang relevan di berbagai konteks, termasuk Indonesia.

METODE

Penelitian ini mengadopsi metode studi literatur dengan pendekatan kajian pustaka yang bersifat naratif. Pengumpulan data dilakukan melalui telaah dan perbandingan dari berbagai referensi terpercaya, seperti jurnal ilmiah internasional dan e-book yang relevan. Informasi yang diperoleh dianalisis, disaring, dan disintesis berdasarkan teori-teori yang mendasari, model konseptual yang mendukung, serta interpretasi penulis terhadap topik utama, yaitu implementasi prinsip *Good Governance* dalam mendorong optimalisasi layanan publik. Proses ini memungkinkan penulis membentuk pemahaman yang komprehensif terhadap isu yang dikaji melalui integrasi beragam hasil penelitian terdahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil telaah dari berbagai sumber literatur, ditemukan total 11 jurnal yang membahas topik implementasi prinsip *Good Governance* dalam mendorong optimalisasi layanan publik. Seluruh temuan tersebut dirangkum dan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Analisis implementasi prinsip *Good Governance* dalam mendorong optimalisasi layanan publik.

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
----	------------	------------------	--------	------------------

			Analisis	
1	Winarno & Retnowati (2019)	Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat	Metode analisis penelitian ini dilakukan secara analisis kritis,	Peran dan fungsi pelayanan publik merupakan salah satu cerminan Indonesia yang menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak-hak rakyat. Transformasi nilai-nilai pelayanan publik merupakan produk reformasi sistem hukum nasional saat ini yang ditujukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik.
2	Zein & Septiani (2020)	Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat	Analisis Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Pusakajaya masih belum memuaskan, terutama disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur fisik dan fasilitas pelayanan. Contohnya, tidak tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ruang pelayanan yang kurang memadai, serta minimnya fasilitas pendingin ruangan. Meski demikian, proses pelayanan secara umum tetap berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan adalah motivasi kerja pegawai, sementara kendala utama berasal dari kekurangan jumlah pegawai dan fasilitas sarana-prasarana yang belum optimal.
3	Kurniawan (2020)	Peran Dan Fungsi Pemerintahan Good Governance Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Bali.	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Pelaksanaan good governance di Provinsi Bali terus mengalami peningkatan, terlihat dari nilai LAKIP dan LKPD Provinsi Bali serta kabupaten/kota di Bali yang semakin membaik setiap tahunnya. Peningkatan ini berdampak positif pada kondisi perekonomian Provinsi Bali, yang menunjukkan perkembangan yang baik dari waktu ke waktu. Hal ini tercermin pada pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi, penurunan jumlah penduduk miskin, dan berkurangnya tingkat ketimpangan. Pelaksanaan good governance di pemerintah kabupaten di Bali memegang peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4	Farhanuddin et al. (2021)	Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance	Analisis Deskriptif Kualitatif	Penerapan etika pelayanan 4espon bagi pegawai memegang peranan penting karena akan mencegah perbuatan yang tidak etis, dapat meminimalisir masalah pelayanan 4espon sehingga membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa terciptanya pelayanan 4espon yang baik dapat membangun good governance menjadi suatu kenyataan.
5	Sulfiani (2021)	Good governance penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo	Analisis Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan-keluhan dari peserta BPJS Kesehatan mengenai denda pelayanan dan Iuran bagi Pengguna/peserta BPJS Kesehatan di Kota Palopo
6	Mardan (2023)	Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon	Analisis Deskriptif Kualitatif	Pemerintah Kota Ambon telah melaksanakan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun keterbatasan sumber daya menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Rendahnya kinerja pelayanan publik sebagian besar disebabkan oleh kurangnya akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi.
7	Irfan et al. (2023)	Optimization of public services.	Analisis Deskriptif Kualitatif	Pelayanan 4respon sangat penting bagi keberhasilan pemerintahan daerah. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, dibutuhkan SDM yang berkualitas dan kompeten agar mampu memberikan layanan unggul dan inovatif. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai alat komunikasi efektif memudahkan masyarakat mengakses informasi serta menyampaikan keluhan atau saran, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan 4espon secara keseluruhan.
8	Sari (2023)	The impact of good governance on the quality of public management decision making.	Analisis Deskriptif Kualitatif	Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pengambilan keputusan dalam manajemen 4espon. Penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (<i>Good</i>

				<i>Governance</i>) membawa berbagai manfaat, antara lain peningkatan transparansi, penguatan partisipasi 5espon, peningkatan efisiensi birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan 5espon, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta menciptakan kedamaian dan stabilitas sosial.
9	Idrus et al. (2024)	Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Penerapan Prinsip Good Governance: Tinjauan dari Perspektif Lokal dan Global	Analisis Deskriptif Kualitatif (Tinjauan Literatur)	penerapan prinsip good governance, seperti partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik
10	Ahmad et al. (2024)	Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta	Analisis Deskriptif Kualitatif (Tinjauan Literatur)	Fitur Laporan Warga memungkinkan pelaporan masalah yang lebih cepat dan 5esponsive, sekaligus mendukung transparansi melalui pemantauan laporan secara langsung. Namun, pelaksanaannya menghadapi kendala seperti ego sektoral antar instansi, rendahnya tingkat literasi digital, serta keterbatasan akses teknologi, yang menjadi hambatan dalam mencapai implementasi yang maksimal.
11	Hariyanti & Rahayu (2024)	Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo	Analisis Deskriptif Kualitatif	BNNP Kalimantan Tengah tersebut telah membuat kemajuan signifikan dalam menerapkan prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan transparansi. Namun, masih ada beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti kurangnya kerja sama antar lembaga dan kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Dampak positif penerapan good governance terlihat dari efektivitas program pemberantasan narkoba, menegaskan pentingnya tata kelola pemerintahan yang baik dalam menangani masalah kompleks di sektor ini. Beberapa strategi yang disarankan meliputi peningkatan keterbukaan informasi publik, koordinasi lintas sektor, serta pengembangan inisiatif penjangkauan yang lebih menyeluruh.

Sumber: *Data Primer* (2025)

Dari kesebelas jurnal tersebut, akan disajikan analisis dan pembahasan yang akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

- a. **Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dan Faktor Pendukung**
Penelitian Winarno & Retnowati (2019) dan Zein & Septiani (2020) sama-sama menyoroti pentingnya optimalisasi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sebagai wujud pelayanan yang menjamin hak-hak masyarakat. Winarno & Retnowati menegaskan bahwa transformasi nilai pelayanan publik merupakan bagian dari reformasi sistem hukum nasional yang bertujuan meningkatkan kualitas dan kepastian hukum. Namun, Zein & Septiani mengungkapkan kendala nyata di lapangan, seperti keterbatasan infrastruktur fisik, ruang pelayanan yang kurang memadai, serta kekurangan pegawai, meskipun motivasi kerja pegawai tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa walaupun proses pelayanan sudah berjalan sesuai standar, perbaikan sarana-prasarana dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada regulasi dan prosedur, tetapi juga pada kondisi fisik dan kinerja SDM yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung.
- b. **Peran Good Governance dalam Peningkatan Kinerja Pemerintah dan Pertumbuhan Ekonomi**
Kurniawan (2020) dan Sari (2023) menggarisbawahi bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat memiliki dampak positif signifikan terhadap kinerja pemerintah dan pengambilan keputusan yang berkualitas. Kurniawan (2020) melihat bahwa pelaksanaan good governance di Bali berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, penurunan kemiskinan, serta pengurangan ketimpangan sosial. Sari (2023) menambahkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik, sekaligus menciptakan stabilitas sosial. Temuan ini konsisten dengan Idrus et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip *good governance* meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat dan transparansi. Dengan demikian, good governance tidak hanya sebagai konsep administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam mendorong pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
- c. **Etika Pelayanan, Akuntabilitas, dan Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Publik**
Penelitian Farhanuddin et al. (2021), Hariyanti & Rahayu (2024) dan Mardan (2023) fokus pada aspek etika dan akuntabilitas sebagai elemen penting dalam pelayanan publik dan implementasi *good governance*. Farhanuddin et al. menekankan pentingnya etika bagi pegawai untuk mencegah tindakan tidak etis dan membangun kepercayaan masyarakat. Mardan (2023), menunjukkan bahwa kendala utama dalam pelayanan publik di Ambon adalah keterbatasan sumber daya dan rendahnya akuntabilitas administrasi yang menyebabkan kinerja rendah. Hariyanti & Rahayu (2024) melaporkan kemajuan penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di BNNP Kalimantan Tengah, namun menghadapi tantangan seperti kurangnya koordinasi antar lembaga dan perlunya peningkatan kesadaran masyarakat. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun *good governance* diakui penting, implementasinya sering terhalang oleh kendala struktural dan budaya organisasi yang memerlukan pendekatan strategis dan kolaboratif untuk diatasi.
- d. **Inovasi Teknologi dan Media Sosial sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan Publik**
Studi Ahmad et al. (2024) dan Irfan et al. (2023) membahas peran inovasi teknologi, khususnya media sosial dan aplikasi digital, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Irfan et al. (2023). menggarisbawahi pentingnya SDM berkualitas dan penggunaan media sosial untuk komunikasi efektif dan responsif antara pemerintah dan masyarakat. Ahmad et al. (2024) menyoroti fitur Laporan Warga pada aplikasi JAKI di DKI Jakarta yang mempermudah pelaporan masalah dan memperkuat transparansi layanan, meski pelaksanaannya terhambat oleh ego sektoral antar instansi, literasi digital yang rendah, dan keterbatasan akses teknologi. Studi Ahmad et al. (2024) mengindikasikan bahwa inovasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan responsivitas dan transparansi pelayanan publik, namun keberhasilan

implementasinya bergantung pada penguatan kapasitas teknologi, kolaborasi antar lembaga, dan peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

SIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa implementasi prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, terbukti sangat efektif dalam mendorong optimalisasi layanan publik. Kajian literature dari beberapa jurnal penelitian menemukan Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dan beberapa faktor Pendukung, peran *Good Governance* dalam Peningkatan Kinerja Pemerintah dan Pertumbuhan Ekonomi, Perlunya Pelayanan, Akuntabilitas, dan Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Publik dan Perlunya Teknologi dan Media Sosial sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan Publik.

REFERENSI

- Ahmad, N., Pohan, K. N. K., Alfira, S., & Paripurna, C. F. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(2), 378–385.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitr, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Benson, L., Thanh, H. T., & Thao, B. N. (2021). Public Management: A New Public Service Oriented Concept of Public Service. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(3), 29–36.
- Djani, W. (2022). *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital)*. Zifatama Jawa.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
- Gaol, L. L., Santoso, E. B., & Prasetyo, A. (2024). Penguatan Tata Kelola Keuangan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Informasi. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 4(1), 126–140.
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of Good Governance in Improving Public Service Performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1–6.
- Idrus, S. H., Akib, H., & Kesuma, A. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance: Tinjauan dari Perspektif Lokal dan Global. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 2194–2205.
- Ikmal, N. M., & Indriastuti, I. (2022). Good Government Optimization Through Standardizing Public Services. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 5, 1–10.
- Irfan, M., Aiyub, A., & Chalirafi, C. (2023). Optimization of Public Services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8–14.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Kurniawan, I. G. S. (2020). Peran dan Fungsi Pemerintahan Good Governance dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 3(2), 62–78.
- Mardan, M. S. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon. *HIPOTESA-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 85–95.
- Maulani, G., Fitria, I., Ansyah, R. H. A., Deni, H. A., & Malik, D. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.

- Mendrofa, S. A., Yuliana, S., Mustanir, A., Oktaviane, D. P., Anita, D., Hakim, L., & Kusnadi, I. H. (2024). *Good Governance Melalui Publik Digital*. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Modise, J. M., & Modise, P. S. (2023). Improved Public Trust, Integrity and Good Governance with Respect to Corruption. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 8(3), 2573–2583.
- Noor, M. (2023). *Dinamika Ilmu Administrasi Publik dalam Merawat Proses Demokratisasi*. Deepublish.
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Public Policy*, 1(2), 273–287.
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Rochmansjah, H. (2019). Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services. *International Journal of Science and Society*, 1(4), 1–8.
- Sakti, F. T., Lestari, C. D., & Sumarni, E. (2023). Perspektif Akuntabilitas dalam Abuse of Power Pejabat Publik di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 149–155.
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *Endless International Journal of Future Studies*, 6(2), 439–452.
- Sari, A. R. (2023). The Impact of Good Governance on the Quality of Public Management Decision Making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39–46.
- Setiawan, I. (2024). *Pengawasan Pemerintahan Dalam Ulasan Teori Dan Praktek*. CV. Rtujuh Media Printing.
- Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan Inovasi Pemerintahan Terhadap Restrukturisasi Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 234–248.
- Sipayung, B., & Wahyudi, A. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14323–14334.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 3(1), 46–56.
- Sulfiani, A. N. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116.
- Tarigan, R. S. (2024). *Menuju Negara Hukum yang Berkeadilan*. Ruang Karya Bersama.
- Wijaya, R. F., Kurniawan, F., Putra, R. R., & Alvin, A. (2024). *Sistem Informasi Transparansi Pengelolaan Kegiatan Publik*. Serasi Media Teknologi.
- Winarno, R., & Retnowati, E. (2019). Good Governance Based Public Services. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17.
- Yasin, A. S. Y., Anwar, A., Sagena, U. W., & Masjaya, M. (2024). Analisis Kebijakan Publik dan Reformasi Birokrasi dalam Mewujudkan Good Governance. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(2), 410–418.
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2020). Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat. *Journal of Administrative and Social Science*, 1(1), 1–7.