

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Beltahmamero Simamora, S. M. (2023). *Governance Digital*. Medan: UMA Press
- Candra, M., dan MH, C. (2024). *Birokrasi dan good governance*. Prenada Media.
- Djani, W. (2022). *Administrasi publik (Teori dan pergeseran paradigma ke era digital)*.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., ... dan Hakim, A. R. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Hennink, M., Hutter, I., dan Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. SAGE Publications.
- Herawati, A. R. (2024). *Buku Ajar: Governansi Digital dan Penerapan Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Karso, A. J. (2022). *Buku ajar good governance*. Samudra Biru.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. R. K. (2020). *Inovasi dalam paradigma administrasi publik*.
- Mulyana, Y. A., Ariesmansyah, A., Indriane, M., Arifin, R. K., dan Lastari, R. (2024). *Dinamika digital governance: Antara teori dan praktek di era 4.0*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan RdanD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RdanD*. CV Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan RdanD* (ed. ke-3). CV Alfabeta.

Syahrudin. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik*. Nusmedia.

Tampubolon, M., Simanjuntak, N., dan Silalahi, F. (2023). *Birokrasi dan good governance*.

Jurnal Ilmiah

Elvira, I. D., Afifuddin, A., dan Putra, L. R. (2025). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* GUNA MEWUJUDKAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (Studi Pada Desa Palangbesi, Kecamatan Lumbang, Kabupaten Probolinggo). *Respon Publik*, 19(1), 73-82.

Fauzan, F. (2023). *ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK KANTOR SAMSAT MAMUJU* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia).

Hamzah, M. (2023). Analisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik Kantor Samsat Mamuju. *Ezenza Journal (EJ)*, 2(3), 272-286.

- Haryanto, D. (2017). Pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Sleman. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Janabadra.
- Hidayat, S. A. (2022). Analisis pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik (Studi pada Kantor Kecamatan Semarang Timur). *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas*.
- Kamelia, L., dan Veranita, M. (2022). Analisis implementasi *good governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik*, 9(2), 289-299.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134-147.
- Lestari, R. A., dan Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam *good governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- Natalia, A. (2022). Paradigma Good Governance Dalam Administrasi Publik Memfasilitasi Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). *Journal Tapis: Journal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 18(1), 15-26.
- Nur, A. M. (2025). Tantangan *good governance* di pemerintah daerah Yogyakarta: The role of *good governance* indicators in controlling corruption. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Gadjah Mada.

- Oktavia, A., dan Trisninawati, T. (2022). Analisis penerapan *good governance* terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Baturaja Barat. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(4), 2042-2051.
- Pratama, A. A. (2024). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*.
- Putri, R. A., & Mubarak, A. (2025). ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KAMPUS PADANG TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 329-336.
- 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.
- Rahmi, I. (2023). Analisis penerapan prinsip prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balongpanggang. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 3(1), 81-89
- Rauf, A., dan Andriyani, D. (2023). Analisis implementasi *good governance* terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108.

- Rohman, A., dan Hanafi, Y. S. (2019). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*.
- Rosyidi, S., Damayanti, D., Dewi, D. A. L., Ilhami, S. D., & Lukiarti, M. M. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)(Studi Kasus pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Kecamatan dan Puskesmas se Kabupaten Rembang). *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 10(2), 250-264.
- Salam, R. (2023). Improving public services in realizing *good governance* in Indonesia. *Endless International Journal of Future Studies*, 6(2), 439-452.
- Sihotang, J. S. (2023). *Good governance* dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 188-201.
- Sitorus, C. M., Rajagukguk, J., & Pasaribu, J. (2025). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA). *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 176-183.
- SITUMEANG, S. (2022). Analisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotamadya Sibolga.

- Sugiarto, A. P., Puspaningtyas, A., dan Soesiantoro, A. (2024). Analisis penerapan *good governance* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 112-118.
- Sugiasih, S. (2023). STATISTICAL DATA OF COMFORT LEVEL PROVINCE OF DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, INDONESIA. *Sunan Kalijaga Journal of Applied Mathematics*, 1(1), 1-10.
- Sulastri, E., dan Sari, I. R. (2024). Pengaruh administrasi sanksi, tingkat pendapatan, dan sistem e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Journal of Economic and Accounting Research (JPENSI)*, 9(1), 127-153.
<http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpensi>
- Ulfah, S. N., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2025). Penerapan Prinsip-Prinsip New Public Service Studi Kasus: Layanan SAMSAT Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 17-17.
- Zakaria, A., Mozin, S., dan Nani, Y. N. (2024). Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(7).

Website / Artikel Online

- Annisa. (2023, November 21). Pengertian *good governance*, ciri dan prinsipnya. Fakultas Hukum UMSU. <https://fahum.umsu.ac.id/pengertian-good-governance-ciri-dan-prinsipnya>

- Fadilah YogaPratama. (2024, November 2). Implementasi *good governance*: Pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/fadilahyoga130205/6724e34334777c1b00078de2>
- Google Maps. (2024). *Ulasan masyarakat pada SAMSAT Sleman*. <https://www.google.com/maps>
- Krishand Software. (2024, October 3). Kualitas pelayanan beserta 5 dimensi utamanya. Krishand Blog. <https://www.krishandsoftware.com/blog/1887/kualitas-pelayanan-beserta-5-dimensi-utamanya>
- Masni Rahmawatti. (2021, December 25). Metode pengujian kualitas data penelitian kualitatif. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/miina12/61c6071806310e51f3656fa3>
- Ngawi, K. M. (2019, October). Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Scribd. <https://id.scribd.com/document/692141338/Analisis-Data-Kualitatif-Model-Miles-Dan-Huberman>
- Ngungrum Qurani Isdarmadji. (2023, November 10). Belajar dari reformasi pelayanan publik di Selandia Baru, rangkul semua lapisan masyarakat. Kementerian PANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/belajar-dari-reformasi-pelayanan-publik-di-selandia-baru-rangkul-semua-lapisan-masyarakat>
- Nur Hikmah. (2023). *Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto*

(Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar).

Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023*. <https://www.ombudsman.go.id>

Siti Umaiyah. (2022, January 18). 8 hal ini jadi prioritas pembangunan di Sleman pada 2023. IDN Times. <https://jogja.idntimes.com/news/jogja/siti-umaiyah/hal-ini-jadi-prioritas-pembangunan-di-sleman?page=all>

Yulindriani, S. (2023, July 28). Sultan HB X: Pembangunan 2024 fokus pemerataan aksesibilitas layanan publik. *Harian Jogja*. <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/07/28/510/1143330>

PEMDA DIY. (2025). *Pemda DIY*. [Jogjaprovo.go.id](https://jogjaprovo.go.id/artikel/detail-artikel/yogyakarta-regional-government-affirms-real-action-on-open-government). <https://jogjaprovo.go.id/artikel/detail-artikel/yogyakarta-regional-government-affirms-real-action-on-open-government>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.