

Pengelolaan organisasi publik dalam hal ini Universitas Airlangga Surabaya masih belum sesuai dengan harapan para mahasiswa. Mahasiswa belum puas dengan pelayanan yang diberikan pihak universitas. Agar pelayanan serta produk yang dihasilkan sebagaimana yang diharapkan mahasiswa maka diperlukan Good Governance (GG). Good Governance diperlukan supaya semua kegiatan yang dilaksanakan bisa berjalan baik, benar dan bisa dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Good Governance yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas serta kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepercayaan mahasiswa. Data yang digunakan ialah data yang bersifat primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa di Universitas Airlangga. Total responden untuk penelitian ini berjumlah 120 responden dan data penelitian ini menggunakan skala likert.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data memenuhi validitas data dan reliabilitas. Hasil pengujian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya bahwa secara simultan menunjukkan pengaruh yang signifikan, yaitu transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan mahasiswa. Sedangkan, secara parsial transparansi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa tetapi akuntabilitas dan kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa.

Kata kunci: *Good Governance* (transparansi, akuntabilitas), kualitas pelayanan dan kepercayaan mahasiswa.