



---

## Penerapan Prinsip Good Governace dalam Pelayanan Administrasi Bidang Bina Marga

*Application of the Principle of Good Governace in Administrative Services in the Field of Wildlife Development*

1) **Srihandayani Suprpto**, 2)\* **Verawaty Harmain**

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

\*Email: <sup>1)</sup> srihandayani\_suprpto@umgo.ac.id, <sup>2)\*</sup> verawatyharmain107@gmail.com

\*Correspondence: <sup>1)</sup> Verawaty Harmain

---

DOI:

10.36418/comserva.v2i07.404

Histori Artikel:

Diajukan : 23-10-2022

Diterima : 01-11-2022

Diterbitkan : 28-11-2022

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Prinsip Good Governace dalam Pelayanan Administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo belum terlaksana dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan Indrajit (2002:5) tentang prinsip utama yang menjadi dasar dari penerapan Good Governace, yakni; transparansi, akuntabel, efisien dan partisipatif. Dari keempat indikator yang dijadikan tolok ukur terdapat 3 (tiga) indikator yang belum terpenuhi yakni transparansi, akuntabel, dan efisien. Sementara 1 (satu) indikator lainnya yakni indikator partisipatif sudah terpenuhi. Hal ini terlihat dari keterlibatan pihak luar seperti para kontraktor dalam setiap kegiatan khususnya dalam setiap pengambilan keputusan.

**Kata kunci:** Penerapan; Prinsip Good Governace; Pelayanan Administrasi

### ABSTRACT

*This study aims to determine the application of the principles of good governance in the administrative services of the Highways Sector at the Department of Public Works and Spatial Planning, Gorontalo Province. The type of research used is descriptive qualitative. The results of the study indicate that the application of the principles of good governance in the administration service of the Highways Sector at the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province has not been implemented properly. This study uses the Indrajit approach (2002:5) about the main principles that form the basis of the implementation of Good Governance, namely; transparency, accountability, efficiency and participation. Of the four indicators used as benchmarks, there are 3 (three) indicators that have not been met, namely transparency, accountability, and efficiency. Meanwhile, 1 (one) other indicator, namely the participatory indicator, has been fulfilled. This can be seen from the involvement of outside parties such as contractors in every activity, especially in every decision making.*

**Keywords:** Implementation; Good Governance Principle; Administrative Services

---

## PENDAHULUAN

*Good Governance* merupakan wujud dari penerimaan akan penting suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan (Putra & Saud, 2017), fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Prinsip-prinsip good governance menjadi sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Berawal dari arti good governance maka perlu penyediaan informasi yang relevan dan menggambarkan kinerja (performance) sektor publik yang sangat penting dalam memberikan pertanggungjawaban akan segala aktivitas kepada semua pihak yang berkepentingan. Dengan demikian Penyelenggaraan prinsip good governance di Indonesia juga telah diatur dalam UU No. 9 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemberian informasi mengenai kinerja pegawai pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan cara untuk mengurangi informasi asimetrik di sektor public (Irfan et al., 2016). Menurut HASANAH & Ade, (2018) mengungkapkan bahwa pentingnya pengukuran sektor publik yang terdiri dari tiga pengukuran yaitu : a). Sebagai fasilitas pembelajaran untuk perbaikan layanan, b). Sebagai pembelajaran memperbaiki praktek manajemen, dan c). Sebagai alat pelaporan akuntabilitas dan transparansi.

Pemerintahan yang baik secara konseptual, mempunyai pengertian bahwa kata baik atau good dalam istilah pemerintahan yang baik yang memiliki makna bahwa good governance telah mengandung dua pemahama (Warjiyati, 2018). Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Mongilong et al., 2018). Melihat dari definisi governance, yang telah didefinisikan oleh *United Nation Development Program* (UNDP) yang mendefinisikan governance sebagai “*the exercise of political economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*”. Sedangkan *World Bank* dalam (Nugraha, 2012) mendefinisikan governance sebagai “*the way state power is used in managing economic and resources for development society*”.

Bila kita kaitkan dengan syariah, maka apakah hakekat Good Governance dalam prespektif hukum Islam? Tidak ada rumusan baku mengenai hal ini. Namun dari berbagai pernyataan yang terpecah di dalam berbagai ayat al-Qur’an maka kita dapat mengkonstruksi Good Governance menurut prespektif syariah

Di antara ayat tersebut adalah QS Hud : 61 dan QS al-Haj : 41 yang artinya: “Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah yang menjadikan kamu supaya memakmurkannya (membangunnya) [QS. 11:61]. Dan 22: 41...(yaitu) orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma’ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan (Q.22:41)

Ayat pertama menjelaskan misi utama manusia adalah membangun bumi. Ayat kedua menegaskan bahwa orang-orang beriman menggunakan kekuasaan yang mereka miliki untuk menegakkan shalat, membayar zakat dan menegakkan amar ma’ruf nahi mungkar (Nugraha, 2012).

Dari pengertian governance yang telah di kemukakan, dalam konteks ini World Bank lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan pembangunan masyarakat (Mahsyar, 2011), sedangkan UNDP lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam pengelolaan negara di semua tingkatan. Hal ini semakin sangat penting untuk dilakukan atau diaplikasikan dalam era reformasi melalui pemberdayaan peran lembaga-lembaga kontrol sebagai pengimbang dalam kekuasaan pemerintah (Rahman & Nurkamiden, 2021).

Untuk menerapkan praktik good governance maka dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar (Dewi & Suparno, 2022).

Secara teoritis good governance mengandung arti bahwa pengelolaan kekuasaan yang didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku, pengambilan kebijakan secara transparan, serta pertanggungjawaban kepada masyarakat (Kurniawan, 2021). Sebagai organisasi sektor publik, pegawai dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya (Suwandi, 2013), dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan. Kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip good governance dapat mendukung terlaksananya pemerintahan yang demokratis dan masyarakat dapat memiliki kepercayaannya terhadap kinerja pegawai, bahwa disetiap kinerja pegawai yang mencerminkan pada prinsip-prinsip good governance diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat (Sugiyardi, 2019).

Mewujudkan good governance tentu mempunyai banyak hal dan cara yang perlu dilakukan, dan dapat dilihat dari kinerja pegawai yang mampu memahami nilai dan tradisi dalam sebuah birokrasi pemerintah yang mencirikan praktik good governance, dan good governance sangat memerlukan perubahan yang menyeluruh pada semua unsur kelembagaan yang terlibat dalam praktik good governance meliputi pemerintah sebagai representasi negara yaitu pelaku pasar dan dunia usaha, serta masyarakat sipil. Perlu diberdayakan agar kesemuanya dapat berperan secara optimal dan saling melengkapi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, mengingat pengembangan good governance memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan terhadap praktik good governance, dan pengembangan good governance akan lebih mudah jika dimulai dari sektor pelayanan publik.

Pemerintahan yang baik, dalam makna pemerintahan atau konsep pemerintahan yang baik (good governance) adalah asas tata pemerintahan yang baik yang pada dasarnya bertumpuk pada dua landasan utama: Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi, yang berarti bahwa negara hukum dan demokrasi. Kini good governance telah menjadi istilah yang mampu memberikan sebuah prinsip yang dapat mewujudkan cara beretika atau kinerja seseorang pada organisasi hirarki dan swasta sebagai pusat riset para akademisi. Good governance juga telah banyak digunakan dalam tulisan-tulisan politik dan internasional terutama pada lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi internasional yang berhubungan erat dengan kerjasama internasional dan perkembangan suatu daerah. Namun tidak terlepas dari peran pemerintah yang berkuasa terhadap perkembangan daerah. Good governance juga dimaksudkan sebagai suatu kemampuan manajerial untuk mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan cara-cara terbuka, transparan, akuntabel, equitable, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Lestiawan & Jatmiko, 2015). Pemerintahan yang baik menjadi sebuah indikator yang sangat penting dalam mewujudkan nilai efektivitas dan efisiensi pada siklus pertumbuhan ekonomi rakyat dan kemajuan masyarakat.

Dinas PUPR Provinsi Gorontalo yang merupakan bagian dari Pemerintahan Provinsi Gorontalo turut ikut menerapkan prinsip good governance yang dalam pelaksanaannya pun belum berjalan dengan baik (Pakaya & Lahaji, 2019). Salah satu bidang di Dinas PUPR Provinsi Gorontalo yang menyelenggarakan administrasi pelayanan publik adalah bidang Bina Marga. Adapun layanan administrasi yang diselenggarakan oleh bidang bina marga seperti;

1. Pelayanan pengadaan barang dan jasa,
2. Pelayanan program pembangunan jalan dan jembatan
3. Pelayanan pemeliharaan/peningkatan jalan dan jembatan

4. Pelayanan pembangunan jalan strategis
5. Pelayanan pembuatan permintaan pembayaran termin fisik pekerjaan
6. Pelayanan sistem informasi jaringan jalan dan jembatan

Dari hasil observasi awal calon peneliti menunjukkan bahwa bidang bina marga Dinas PUPR Provinsi Gorontalo dalam pelayanan administrasi belum sepenuhnya terbuka atau kurang transparan dalam memberikan informasi kepada pihak terkait misalnya kepada kontraktor atau konsultan terkait dengan waktu dan besaran anggaran yang ada di bidang bina marga. Pelayanan administrasi pun terkesan lambat dikarenakan sistem pelayanan yang masih dilakukan secara manual, dimana masyarakat dalam hal ini para kontraktor harus datang ke kantor jika membutuhkan pelayanan dikarenakan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang masih dilakukan secara offline sehingga akan membutuhkan waktu yang lebih banyak. Masalah lainnya adalah proses pertanggungjawaban yang dilakukan secara vertikal dan konvensional yakni pelaporan diberikan kepada Pemerintah Daerah namun tidak disebarakan kepada masyarakat secara luas atau berbasis elektronik.

Beberapa penelitiannya sebelumnya seperti;

Septiano Mulia Muhammad, 2017. "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan, pengamatan dan wawancara. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Good Governance dalam mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan wonogiri kabupaten wonogiri belum terpenuhi, setidaknya 4 dari 8 Unsur Asas Umum Pemerintah Yang Baik yang belum dilaksanakan yaitu : pertama, kepastian hukum, kedua, kemanfaatan, ketiga, keterbukaan dan keempat, pelayanan yang baik Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Maulidya R Ilmi, 2019. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya". Hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan PDAM Di Wilayah RW 05 Simo Pomahan Baru Surabaya) telah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaan yang hampir sesuai dan memenuhi standart prinsip good governance. Bentuk transparansi yang diberikan cukup baik dengan memberikan informasi publik hampir secara merata. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat juga sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap yang diberikan telah cukup mampu menampung keluhan masyarakat. Pemerataan pelayanan juga telah diberikan kepada masyarakat secara efektif dan efisien

Terdapat perbedaan antara beberapa penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu terletak pada penggunaan indicator, dimana penelitian tentang Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo, ini menggunakan tolok ukur menurut Indrajit (2002:5) tentang prinsip utama yang menjadi dasar dari penerapan Good Governance, yakni; transparansi, akuntabel, efisien dan partisipatif.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo.

## **METODE**

---

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif. Menurut Kuncoro (2008:6) penelitian dengan jenis tersebut bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dalam hal ini apa yang di alami baik dari pihak Bidang Bina Marga maupun dari para konsultan atau kontraktor. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012;15) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dalam penelitian seperti ini, peneliti diposisikan sebagai instrumen kunci dalam menggali informasi terkait dengan Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo

Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya adalah Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, Staf 3 orang, Kontraktor 1 orang, dan Konsultan 1 orang. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; (1) Observasi yaitu proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda) terkait Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo; (2) Wawancara, yaitu tanya jawab kepada informan tentang Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo, (3) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo dengan menggunakan tolok ukur menurut Indrajit (2002:5) tentang prinsip utama yang menjadi dasar dari penerapan Good Governance, yakni; transparansi, akuntabel, efisien dan partisipatif.

Berikut uraian pembahasan terkait dengan Penerapan prinsip Good governace dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo.

### **Transparansi**

Transparansi merupakan sebuah keniscayaan di era saat ini. Dengan adanya aspek keterbukaan dapat meningkatkan kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Prinsip keterbukaan atau transparansi dalam konsep e-government dimanfaatkan Pemerintah sebagai langkah untuk membuka data dan memberi informasi publik serta pengawasan. E-government sudah ditegaskan sebagai bagian yang sangat penting dalam upaya mereformasi birokrasi di Indonesia. Pelaksanaan e-government kemudian diperkuat melalui instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pembangunan Nasional. Keterbukaan atau transparansi adalah wujud dari pelaksanaan Pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun indikator transparansi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterbukaan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo.

Hasil wawancara penulis dengan informan (SG) selaku Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Provinsi Gorontalo yang menyatakan bahwa:

*“Dalam melaksanakan tugas kami selaku pelayanan masyarakat, menurut kami prinsip keterbukaan*

---

*atau transparansi itu sudah dilaksanakan dengan baik artinya tidak ada pelayanan publik yang kami tutup-tutupi, semua terbuka untuk umum tanpa terkecuali.” (Tanggal 03 Mei 2021).*

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan administrasi sudah dilaksanakan. Menurut informan yang juga merupakan seorang Kepala Seksi mengklaim bahwa pihaknya sangat menyadari kedudukan mereka sebagai pelayan masyarakat atau penyelenggara pelayanan. Menurutnya selama ini pihaknya sudah menyelenggarakan pelayanan yang transparan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau informasi di Bidang Bina Marga.

Selanjutnya wawancara bersama dengan informan (RBY) selaku Staf di Bidang Bina Marga menyatakan bahwa;

*“Kami sudah menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, semua masyarakat bisa mengetahui informasi apa saja yang ada di Bidang Bina Marga ini, kecuali masyarakat itu sendiri yang tidak mau tahu.” (Tanggal 03 Mei 2021).*

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator transparansi dalam pelayanan publik sudah dilaksanakan. Pihaknya selaku staf memastikan bahwa semua pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bidang Bina Marga sudah dilaksanakan secara terbuka dan diberikan seluas-luasnya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, indikator transparansi dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga belum optimal. Hal ini terlihat dari akses informasi pelayanan administrasi yang terbatas dan tidak disebarluaskan secara luas kepada masyarakat umum. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Loina Lalolo Krina P, 2003).

### **Akuntabel**

Akuntabilitas adalah sebuah istilah yang sering digunakan dalam menggambarkan suatu tingkat pertanggungjawaban sebuah lembaga atas pelaksanaan tugas yang dikerjakannya. Akuntabilitas adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adapun akuntabilitas menurut pakar Mardiasmo bahwa suatu kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan atau pun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala. Akuntabel atau akuntabilitas adalah merupakan bentuk atau wujud kewajiban seseorang atau lembaga dalam mempertanggungjawabkan suatu pelaksanaan pekerjaan, misi organisasi atau kegagalan dan keberhasilan organisasi yang telah direncanakan atau telah ditetapkan sebelumnya. Adapun menurut Mursyidi (2013) akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada satu lembaga pelaporan dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara periodic.

Adapun akuntabel yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah wujud pertanggungjawaban Bidang Bina Marga dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dengan menggunakan prinsip Good governance.

Selanjutnya wawancara bersama informan (IM) selaku staf Bidang Bina Marga yang menyatakan bahwa;

*“Untuk akuntabilitas pelayanan saya rasa sudah terlaksana, hanya saja prinsip akuntabilitas ini dilakukan secara konvensional atau cara-cara lama. Dan pihak Bidang Bina Marga sudah merencanakan bagaimana semua pelaporan kegiatan yang dilakukan secara elektronik dan terbuka untuk semua masyarakat.” (Tanggal 05 Mei 2021).*

---

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator akuntabilitas dalam pelayanan publik sudah dilaksanakan. Menurut informan, pihaknya sudah melaksanakan prinsip akuntabilitas meskipun masih menggunakan cara-cara lama. Lebih lanjut informan menyatakan bahwa sistem pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan berbasis elektronik sementara dalam perencanaan.

Informasi yang berbeda disampaikan oleh informan (AA) selaku Kontraktor yang menyatakan bahwa;

*“Sebagai masyarakat, saya belum tahu bagaimana bentuk pertanggungjawaban Bidang Bina Marga selama ini. Yang jelas dan setahu saya sampai saat ini belum ada aplikasi yang bisa kami akses untuk dapat mengetahui sejauhmana kinerja Bidang Bina Marga.”* (Tanggal 05 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator akuntabilitas dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik belum optimal. Informan selaku masyarakat menyatakan tidak tahu dan tidak mengerti proses pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Bidang Bina Marga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurutnya sampai saat ini pihaknya merasa tidak bisa mengakses informasi melalui aplikasi elektronik terkait dengan capaian kinerja Bidang Bina Marga khususnya dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa, indikator akuntabel dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga belum optimal. Hal ini terlihat dari proses pertanggungjawaban yang dilakukan secara vertikal dan konvensional yakni pelaporan diberikan kepada Pemerintah Daerah namun tidak disebarkan kepada masyarakat secara luas atau berbasis elektronik. Dalam kajian ilmu administrasi publik, akuntabel merupakan konsep etika dalam dunia pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (responsibility), kemampuan memberikan jawaban (answeraility), yang dapat dipersalahkan (blameworthiness) dan yang mempunyai ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya.

### **Efisiensi**

Dalam perspektif ekonomi, efisiensi sering kali dipakai untuk menunjukkan pada proses pemaksimalan serta penggunaan semua sumber daya dalam proses pembuatan produk. Efisiensi merupakan proses penghematan penggunaan sumber daya dalam mencapai suatu tujuan. Peningkatan efisiensi akan terjadi apabila hasil yang didapatkan jauh lebih besar dari sumber daya yang digunakan. Miranda (2003) menyatakan bahwa efisiensi merupakan suatu prediksi pengeluaran atau rasio antara kuantitas sumber yang digunakan dengan keluaran yang dikirim. Dalam konsep good governance, efisiensi dimaksudkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan transaksi yang dikeluarkan oleh Pemerintah

Adapun efisiensi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sejauhmana proses efisiensi pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Bidang Bina Marga dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis Good governace.

Wawancara bersama dengan informan (RP) selaku Staf di Bidang Bina Marga menyatakan bahwa;

*“Menurut saya sejauh ini pelayanan administrasi yang kami berikan kepada pihak kontraktor maupun konsultasn sudah efisien karena kami memberikan pelayanan yang cepat dan yang terpenting sudah sesuai dengan mekanisme yang ada misalnya kontraktor atau konsultan ingin mengurus administrasi uang muka 20 persen termin sesuai dengan fisik di lapangan.”* (Tanggal 06 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator efisiensi dalam pelayanan

---

administrasi sudah dilaksanakan. Informan yang juga merupakan seorang staf Bidang Bina Marga membenarkan informasi yang diberikan oleh informan sebelumnya bahwa segala urusan administrasi dilakukan secara cepat sesuai dengan mekanisme sehingga setiap kebutuhan para kontraktor atau masyarakat bisa diselesaikan sesegera mungkin.

Informasi yang berbeda disampaikan oleh informan (AA) selaku Kontraktor yang menyatakan bahwa;

*“Saya rasa pelayanan administrasi di Bidang Bina Marga ini sudah cukup baik tetapi mungkin lebih baik lagi kalau pelayanan administrasi itu bisa dilakukan secara online untuk bisa menghemat tenaga dan waktu sehingga tidak perlu semua urusan administrasi itu harus ke kantor, misalnya kami membutuhkan pelayanan yang cepat seperti pembuatan laporan fisik pekerjaan.”* (Tanggal 06 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator efisiensi dalam pelayanan administrasi sudah dilaksanakan. Informan selaku masyarakat menyatakan bahwa alangkah baiknya jika kedepan Bidang Bina Marga bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini yang serba cepat. Pihaknya perlu ada pelayanan administrasi yang sifatnya online yang bisa diakses dengan cepat tanpa harus ke kantor.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa indikator efisiensi dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga belum optimal. Hal ini terlihat dari proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang masih dilakukan secara offline sehingga akan membutuhkan waktu yang lebih banyak. Menurut Ghiselli & Brown, yang dikutip oleh Ibnu Syamsi, istilah efisiensi mempunyai pengertian yang sudah pasti, yaitu menunjukkan adanya perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input).

### **Partisipatif**

Untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya.

Salah satu aspek penting di dalam konsep good governance terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah aspek partisipasi. Partisipatif berarti dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah dapat memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Adapun yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini adalah keterlibatan masyarakat atau kelompok masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil wawancara penulis dengan informan (SG) selaku Kepala Seksi Pembangunan Jalan dan Jembatan Dinas PUPR Provinsi Gorontalo yang menyatakan bahwa:

*“Untuk keterlibatan masyarakat atau dalam hal ini kontraktor ataupun konsultan sudah cukup baik karena dalam setiap rapat atau ada agenda yang harus melibatkan pihak lainnya maka pihak Bidang Bina Marga akan melibatkan para kontraktor ataupun konsultan untuk duduk bersama membahas pelaksanaan suatu proyek.”* (Tanggal 11 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator partisipatif di Bidang Bina Marga sudah dilaksanakan. Menurut informan bahwa pihaknya sudah cukup terbuka dalam pelaksanaan tugas

---

dan fungsi di Bidang Bina Marga. Tak hanya pimpinan dan staf yang terlibat di dalam sebuah rapat atau agenda tetapi juga melibatkan pihak lainnya seperti kontraktor ataupun para konsultan

Selanjutnya wawancara bersama dengan informan (RBY) selaku Staf di Bidang Bina Marga menyatakan bahwa;

*“Keterlibatan para kontraktor dalam pengambilan keputusan di Bidang Bina Marga sudah cukup baik, mereka selalu dilibatkan dalam kegiatan atau rapat-rapat yang memang memiliki kepentingan dengan para kontraktor sehingga semua keputusan tidak diambil secara sepihak tetapi juga diketahui oleh pihak kontraktor.”* (Tanggal 11 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa indikator partisipatif di Bidang Bina Marga sudah dilaksanakan. Pihaknya selaku staf memastikan bahwa para kontraktor dan konsultan dalam pengambilan keputusan yang bersifat strategik selalu dilibatkan. Hal tersebut dilakukan untuk membuka ruang komunikasi antara pihak Bidang Bina Marga dengan para kontraktor ataupun dengan konsultan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis dapat diketahui bahwa indikator partisipatif dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga sudah terlaksana. Hal ini terlihat dari keterlibatan pihak luar seperti para kontraktor dalam setiap kegiatan khususnya dalam setiap pengambilan keputusan sehingga terbuka ruang informasi yang lebih jelas dan transparan.

Pengertian yang sederhana tentang partisipasi dikemukakan oleh Fasli Djalal dan Dedi Supriadi (2001: 201- 202), dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi juga berarti bahwa kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan prinsip *good governace* dalam pelayanan administrasi Bidang Bina Marga di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo belum terlaksana dengan baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan Indrajit (2002:5) tentang prinsip utama yang menjadi dasar dari penerapan Good Governace, yakni; transparansi, akuntabel, efisien dan partisipatif. Dari keempat indikator yang dijadikan tolok ukur terdapat 3 (tiga) indikator yang belum terpenuhi yakni transparansi, akuntabel, dan efisien. Sementara 1 (satu) indikator lainnya yakni indikator partisipatif sudah terpenuhi. Hal ini terlihat dari keterlibatan pihak luar seperti para kontraktor dalam setiap kegiatan khususnya dalam setiap pengambilan keputusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- HASANAHA, F., & Ade, S. (2018). *Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolok Ukur Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo)*. IAIN SURAKARTA.
- Irfan, M., Santoso, B., & Effendi, L. (2016). Pengaruh partisipasi anggaran terhadap senjangan anggaran dengan asimetri informasi, penekanan anggaran dan komitmen organisasional sebagai variabel pemoderasi. *Journal of Accounting and Investment*, 17(2), 158–175. <https://doi.org/10.18196/jai.2016.0052.158-175>
- Kurniawan, D. (2021). PEMERINTAHAN DESA DAN PERANANNYA DALAM PENGELOLAAN DANA DESA. *Ekomadania: Journal of Islamic Economic and Social*, 4(2), 152–159.
- Lestiawan, H. Y., & Jatmiko, B. (2015). Key Success Factor Good Government Governance Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemerintah (Survey pada Pemerintah Kabupaten Gunungkidul). *Maksimum*, 5(1), 32–49. <https://doi.org/10.26714/mki.v5i1.1721>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mongilong, A., Singkoh, F., & Kairupan, J. (2018). Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Nugraha, A. (2012). Kebijakan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah (CPNSD) dalam Perspektif Sound governance. *Civil Service Journal*, 6(1 Juni).
- Pakaya, F., & Lahaji, L. (2019). Implementasi Zakat Profesi terhadap Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango. *Al-Mizan*, 15(1), 155–182. <https://doi.org/10.30603/am.v15i1.977>
- Putra, W. M., & Saud, I. M. (2017). Pengaruh Pemahaman Good Governance Terhadap Kinerja dengan Kompetensi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 10(2), 34–43.
- Rahman, M. G., & Nurkamiden, S. (2021). HUKUM MENGHUJAT VERSUS UNJUK RASA. *At-Tanwir Law Review*, 1(1), 52–73.
- Sugiyardi, A. (2019). URGENSI PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK. *PUBLIC CORNER*, 14(2), 83–96.
- Suwandi, A. P. (2013). Pengaruh kejelasan sasaran anggaran dan desentralisasi terhadap kinerja pemerintah daerah (Studi empiris pada SKPD Pemerintah Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–18.
- Warjiyati, S. (2018). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Hukum Islam*, 18(1), 119–132. <https://doi.org/10.24014/hi.v18i1.5429>
-

**1) Srihandayani Suprpto, 2)\* Verawaty Harmain**

Penerapan Prinsip Good Governace dalam Pelayanan Administrasi Bidang Bina Marga

---



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).