



STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI GORONTALO

ANALISIS PELAKSANAAN PRINSIP – PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAAN PUBLIK

Widyarti Liko^{1*}, Rustam Tohopi², Yakop Noho Nani³

^{1*}Universitas Negeri Gorontalo, Email: widyartiliko18@gmail.com

²Universitas Negeri Gorontalo, Email: rustam@ung.ac.id

³Universitas Negeri Gorontalo, Email: yacobnani@ung.ac.id

*email koresponden: widyartiliko18@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.2879>

Abstrack

The results of the study indicate that the implementation of good governance principles in public services at the BKPSDM of Gorontalo Province has been carried out, but not yet fully optimal. In the principle of transparency, the delivery of service information has been carried out, but there are still limitations in the dissemination of information and certainty of service times. In the principle of accountability, the apparatus has carried out its duties according to its responsibilities, although there are still delays in completing administrative services. In the principle of participation, there is a space for service users to provide suggestions and input, but the level of public participation still needs to be improved. Meanwhile, in the principle of effectiveness and efficiency, services have been supported by the use of information technology, but it has not been running optimally so that it is still necessary to improve the quality of the service system and optimize available resources. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of good governance principles in public services at the BKPSDM of Gorontalo Province has led to good governance, but still requires various improvement efforts to improve the quality of public services that are more transparent, accountable, participatory, effective, and efficient.

Keywords: Good Governance, Public Service, Transparency, Accountability, Participation, Effectiveness and Efficiency.

Abstrak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal. Pada prinsip transparansi, penyampaian informasi pelayanan telah dilakukan, tetapi masih terdapat keterbatasan dalam penyebaran informasi serta kepastian waktu pelayanan. Pada prinsip akuntabilitas, aparaturnya telah melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab, meskipun masih ditemukan



keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi. Pada prinsip partisipasi, telah tersedia ruang bagi pengguna layanan untuk memberikan saran dan masukan, namun tingkat partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada prinsip efektivitas dan efisiensi, pelayanan telah didukung dengan pemanfaatan teknologi informasi, tetapi belum berjalan secara maksimal sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas sistem pelayanan dan optimalisasi sumber daya yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah mengarah pada tata kelola pemerintahan yang baik, namun masih memerlukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, Efektivitas dan Efisiensi.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti lambatnya proses pelayanan, rendahnya transparansi informasi, kurang optimalnya akuntabilitas aparatur, serta lemahnya efektivitas pelayanan administrasi. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Maryam (2016) menjelaskan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik umumnya disebabkan oleh lemahnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam birokrasi pemerintahan. Selain itu, Farhanuddin et al. (2022) juga menyatakan bahwa penerapan prinsip *good governance* memiliki pengaruh penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme aparatur.

Konsep *good governance* menjadi salah satu pendekatan yang dianggap mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik. *Good governance* menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Putu dan Widanti (2022), penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sementara itu, penelitian Nurhadi dan Setiawan (2020) menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan daerah.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam pengelolaan administrasi kepegawaian aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo. BKPSDM memiliki peran strategis dalam proses pengadaan pegawai, pengembangan karier, pembinaan disiplin pegawai, mutasi, promosi, hingga pelayanan administrasi kepegawaian lainnya. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi aparatur sipil negara, BKPSDM dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel guna mendukung terciptanya birokrasi pemerintahan yang profesional.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, seperti masih adanya keterlambatan pelayanan administrasi kepegawaian, kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada pegawai, serta belum maksimalnya pemanfaatan sistem digital dalam menunjang efektivitas pelayanan. Selain itu, beberapa pegawai yang menerima layanan masih mengalami kesulitan dalam memperoleh kepastian waktu penyelesaian administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di BKPSDM Provinsi Gorontalo masih perlu ditingkatkan.



Kondisi ideal pelayanan publik seharusnya dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi. Namun, kondisi empiris yang ditemukan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan pelaksanaan pelayanan publik di BKPSDM Provinsi Gorontalo. Oleh sebab itu, diperlukan analisis lebih mendalam mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik agar dapat diketahui berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di instansi tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di Provinsi Gorontalo. Penulis memilih lokasi ini, didasarkan pada pertimbangan bahwa di lokasi ini memiliki masalah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip – prinsip *good governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo tersebut dengan mendeskripsikan hasil temuan penelitian. Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam menyusun penelitian ini kurang lebih 7 bulan terhitung dari bulan Juni sampai bulan Desember yang dimulai dari proses penyusunan proposal sampai pada ujian akhir.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan alasan penelitian harus terjun ke lapangan untuk menemukan dan melakukan observasi, sehingga dapat menghayati langsung keadaan sebenarnya mengenai penerapan prinsip – prinsip *good governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo. Menurut Sugiyono (2019) memaparkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Selain itu ia juga mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi si objek penelitian.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Menurut Nasir dalam Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini memperoleh gambaran serta mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang membuat deskripsi, gambaran secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif menggambarkan dengan menyeluruh dan lengkap setiap objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya. Dengan penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang penerapan prinsip – prinsip *good governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Gorontalo.

Teknik pengumpulan data adalah suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan menggambarkan dan memaparkan keadaan yang ada di lokasi penelitian. Metode pengumpulan data merupakan penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*.



Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, teknik analisis datanya menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi.

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Sugiyono, 2019).

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Gorontalo), dapat di deskripsikan sebagai berikut:

a) Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, pegawai, dan pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah dilaksanakan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, alur, serta standar pelayanan kepada masyarakat maupun Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna layanan. Informasi pelayanan



disampaikan melalui berbagai media, baik secara langsung melalui petugas pelayanan maupun melalui media informasi yang tersedia di lingkungan kantor. Hal tersebut menunjukkan adanya upaya instansi untuk memberikan keterbukaan informasi agar pengguna layanan memahami proses pelayanan yang akan dilalui.

Selain itu, pengguna layanan pada umumnya menyatakan bahwa informasi mengenai persyaratan administrasi dapat diperoleh dengan cukup mudah sehingga mereka dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan pelayanan. Pegawai juga berupaya memberikan penjelasan apabila terdapat persyaratan atau prosedur yang belum dipahami oleh pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip keterbukaan informasi telah diterapkan sebagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan transparansi, seperti masih adanya pengguna layanan yang belum memahami seluruh tahapan pelayanan atau belum mengetahui adanya perubahan persyaratan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan penyebarluasan informasi melalui media digital, media sosial, maupun papan informasi yang lebih informatif sehingga seluruh pengguna layanan memperoleh informasi yang sama dan mudah dipahami.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip transparansi di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan kepada pengguna layanan. Informasi tersebut disampaikan secara langsung oleh petugas maupun melalui media informasi yang tersedia di lingkungan kantor. Kondisi ini menunjukkan bahwa BKPSDM telah berupaya memenuhi hak pengguna layanan untuk memperoleh informasi yang jelas sebelum mengakses pelayanan.

Namun demikian, hasil wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa meskipun informasi telah tersedia, masih terdapat harapan agar seluruh informasi pelayanan dapat diakses secara lebih lengkap melalui media digital. Hal ini mengindikasikan bahwa transparansi yang diterapkan masih berorientasi pada penyampaian informasi di lingkungan kantor dan belum sepenuhnya mengoptimalkan keterbukaan informasi berbasis teknologi.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep transparansi yang menyatakan bahwa transparansi tidak hanya berarti membuka informasi, tetapi juga memastikan informasi tersebut mudah diakses, mudah dipahami, dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, transparansi bukan sekadar penyediaan informasi, melainkan juga berkaitan dengan aksesibilitas informasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa tantangan transparansi saat ini bukan lagi pada keterbukaan prosedur, melainkan pada penguatan digitalisasi informasi pelayanan sehingga masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor hanya untuk memperoleh informasi administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah bentuk transparansi dari sekadar keterbukaan informasi menjadi keterbukaan informasi yang mudah diakses secara digital.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip transparansi di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik karena adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta waktu pelayanan. Meskipun demikian, peningkatan kualitas penyampaian informasi tetap diperlukan agar transparansi pelayanan dapat terlaksana secara optimal.

b) Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan prinsip akuntabilitas di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah diwujudkan melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pegawai memahami bahwa setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga setiap proses administrasi dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas di BKPSDM diwujudkan melalui pelaksanaan tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas, serta adanya evaluasi



terhadap pelaksanaan pelayanan. Pegawai memiliki tanggung jawab menyelesaikan pelayanan sesuai ketentuan, sementara pimpinan melakukan monitoring melalui rapat koordinasi, evaluasi rutin, dan pengawasan terhadap kinerja pegawai.

Secara teoritis, kondisi tersebut mencerminkan prinsip akuntabilitas dalam Good Governance, yaitu kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan seluruh proses pelayanan kepada publik. Akuntabilitas tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga melalui kemampuan organisasi menjamin bahwa pelayanan diberikan secara profesional, tepat waktu, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa akuntabilitas belum dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusia. Beberapa kendala pelayanan masih muncul akibat meningkatnya jumlah permohonan administrasi serta kelengkapan berkas pengguna layanan yang belum memenuhi persyaratan. Dengan demikian, efektivitas akuntabilitas tidak hanya ditentukan oleh pegawai sebagai penyelenggara pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan administrasi.

Selain itu, akuntabilitas juga terlihat dari adanya komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap pegawai memahami tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada ASN sebagai pengguna layanan. Apabila prinsip akuntabilitas diterapkan secara konsisten, maka kepercayaan pengguna layanan terhadap BKPSDM akan semakin meningkat.

Pimpinan juga menjelaskan bahwa terdapat mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik melalui monitoring, evaluasi berkala, serta pembinaan kepada pegawai. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan secara profesional, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Apabila ditemukan adanya keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan, maka dilakukan evaluasi serta perbaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi kepada pengguna layanan.

Dari sisi pengguna layanan, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan prosedur dan pegawai mampu memberikan penjelasan apabila terdapat kendala dalam proses administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan publik.

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterlambatan penyelesaian pelayanan pada kondisi tertentu akibat banyaknya jumlah permohonan atau adanya kendala teknis pada sistem pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem pengawasan, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar akuntabilitas pelayanan semakin meningkat.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas telah diterapkan dengan baik karena adanya tanggung jawab pegawai, mekanisme pengawasan, serta evaluasi pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat.

c) Partisipasi

Berdasarkan hasil wawancara, prinsip partisipasi di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah diterapkan melalui pemberian kesempatan kepada masyarakat maupun pengguna layanan untuk menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Instansi menyediakan media pengaduan sebagai sarana komunikasi antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan sehingga setiap masukan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pimpinan dan pegawai menyatakan bahwa setiap masukan yang diterima akan ditindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa BKPSDM tidak hanya menerima aspirasi masyarakat, tetapi juga berupaya memberikan solusi terhadap setiap keluhan yang disampaikan. Sikap terbuka terhadap masukan merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip good governance yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif.

Di lingkungan internal organisasi, partisipasi pegawai juga terlihat melalui komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai. Pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, usulan,



maupun ide yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya komunikasi yang terbuka, berbagai permasalahan pelayanan dapat didiskusikan bersama sehingga menghasilkan solusi yang lebih efektif.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan masih belum optimal. Sebagian pengguna layanan cenderung hanya menyampaikan keluhan secara lisan tanpa memanfaatkan media pengaduan yang telah disediakan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi mengenai pentingnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa BKPSDM telah memberikan ruang partisipasi kepada pengguna layanan melalui survei kepuasan, penyampaian kritik dan saran, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Selain pengguna layanan, pegawai juga dilibatkan dalam proses evaluasi sehingga setiap individu memiliki kesempatan menyampaikan gagasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Partisipasi dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan, tetapi juga sebagai keterlibatan internal organisasi dalam membangun budaya pelayanan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa BKPSDM telah menerapkan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan kolaborasi antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan.

Penerapan partisipasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena setiap kritik dan saran yang diterima dapat dijadikan bahan evaluasi dalam memperbaiki sistem pelayanan. Semakin tinggi tingkat partisipasi pengguna layanan, semakin besar pula peluang organisasi untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Namun demikian, partisipasi akan menjadi lebih optimal apabila hasil evaluasi pelayanan dipublikasikan secara terbuka sehingga pengguna layanan mengetahui bahwa setiap masukan yang diberikan benar-benar ditindaklanjuti oleh instansi. Dengan demikian, partisipasi tidak berhenti pada penyampaian aspirasi, tetapi juga menghasilkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Secara keseluruhan, prinsip partisipasi telah berjalan dengan cukup baik karena terdapat keterlibatan masyarakat maupun pegawai dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan. Namun demikian, peningkatan kesadaran masyarakat untuk memberikan umpan balik masih perlu terus didorong.

d) Efektifitas dan Efisiensi

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan prinsip efektivitas dan efisiensi di BKPSDM Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa pelayanan publik secara umum telah berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Sebagian besar pelayanan administrasi dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu pelayanan, meskipun pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan akibat tingginya jumlah permohonan atau adanya kendala teknis dalam sistem pelayanan.

Prosedur pelayanan dinilai relatif sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan dalam menyelesaikan urusan administrasi kepegawaian. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi telah membantu mempercepat proses pelayanan, terutama dalam pengelolaan data kepegawaian, penyampaian informasi, serta proses administrasi secara elektronik. Hal ini menunjukkan adanya upaya instansi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi.

Dari sisi efisiensi, pemanfaatan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana telah mendukung kelancaran pelayanan publik. Pegawai berusaha memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Sarana pendukung seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, serta aplikasi pelayanan telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi di BKPSDM dilakukan melalui digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian, penerapan standar operasional prosedur, peningkatan kompetensi pegawai, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Pemanfaatan sistem informasi kepegawaian mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan ketepatan pengelolaan data.



Efektivitas terlihat dari kemampuan BKPSDM menyelesaikan pelayanan sesuai tujuan organisasi, sedangkan efisiensi tercermin dari upaya menyederhanakan prosedur tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah membantu organisasi mengoptimalkan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan terarah.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena beberapa proses administrasi masih membutuhkan waktu yang relatif lama akibat proses verifikasi dokumen serta ketidaklengkapan persyaratan yang diajukan oleh pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna layanan dalam memenuhi seluruh persyaratan administrasi.

Oleh karena itu, peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan tidak cukup hanya melalui digitalisasi sistem, tetapi juga perlu didukung oleh penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan informasi yang lebih jelas mengenai persyaratan pelayanan, serta peningkatan literasi digital bagi pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan BKPSDM diharapkan mampu memenuhi prinsip Good Governance secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, seperti peningkatan kapasitas teknologi informasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan sistem pelayanan berbasis digital. Perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi telah diterapkan dengan cukup baik di BKPSDM Provinsi Gorontalo. Hal ini tercermin dari tercapainya tujuan pelayanan, prosedur yang relatif sederhana, pemanfaatan teknologi informasi, serta dukungan sumber daya yang memadai. Meskipun demikian, peningkatan inovasi pelayanan dan penguatan sistem digital tetap diperlukan agar pelayanan publik menjadi semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka penelitian mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Good Governance merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Transparansi diperlukan untuk menjamin keterbukaan informasi pelayanan sehingga pengguna layanan dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian pelayanan. Akuntabilitas menjadi dasar pertanggungjawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, partisipasi juga menjadi faktor penting dalam mendorong keterlibatan pengguna layanan dalam memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, efektivitas dan efisiensi diperlukan untuk memastikan pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, tepat waktu, dan dengan pemanfaatan sumber daya yang optimal.

Dengan demikian, pelaksanaan prinsip-prinsip Good Governance di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Gorontalo diharapkan mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J., Tohopi, R., & Igrisa, I. (2025). Penguatan e-governance: Inovasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik desa. *EMPIRIS: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(2), 68–74. <https://doi.org/10.37915/EJPPM.v4i2>



- Adiarsa, S. R. (2022). Improving institutional capacity towards digital-based governance. *Journal of Governance Studies*, 1(September), 19–32.
- Ahmadi Noor, S., Sanusi, A., & Supriadi, B. (2024). *Kepemimpinan transformasional*. CV Literasi Nusantara.
- Alfian, M. A., & Sudirman, F. A. (2025). Efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Analisis berbasis model keberhasilan sistem informasi. *Pamarenda: Public Administration and Government Journal*, 5(2), 590–600.
- Ananda, D., Amalia, N., & Rodiyah, I. (2024). Efektivitas program aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 7(2).
- Andhika, L. R. (2017). Sound governance, dynamic governance, dan open government: Comparative concept of governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 87–102.
- As'ad, M. (2024). Analisis pelayanan berbasis new public service di dinas penanaman modal pelayanan terpadu. Universitas Hasanuddin.
- Batory, A., & Svensson, S. (2019). The fuzzy concept of collaborative governance: A systematic review of the state of the art. *Central European Journal of Public Policy*, 13(2), 28–39. <https://doi.org/10.2478/cejpp-2019-0008>
- Cendana, G. A. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1089–1100.
- Dahlia, N. (2023). Upaya mewujudkan good governance melalui collaborative governance dalam pengelolaan BUMDesa. *Jurnal Governance Indonesia*, 5(1), 61–79.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Farhanuddin, A. F., Ayulia, A., Jauza, D., & Setia, P. (2022). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Administrasi Negara*, 19(1), 64–74.
- Hidayattullah, B. H. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 734–739.
- Indriana, A. Y. (2023). Interaction of Islamic economics and government transformation technology in Indonesian Muslim society. *Journal of Islamic Governance*, 21(2), 261–282.
- Lahat, L., & Sher-Hadar, N. (2020). A threefold perspective: Conditions for collaborative governance. *Public Management Review*, 22(13), 2015–2018.
- Mardiyanta, A. (2020). State of the art: Konsep partisipasi dalam ilmu administrasi publik. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 33(3), 227–242.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Meadowcroft, J. (2018). Climate change governance. *Policy and Governance Review*.
- Muliawaty, L., & Hendrawan, S. H. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 101–112.
- Muhsin, R. (2024). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo [Skripsi]. Universitas Negeri Gorontalo.
- Newig, J., Challies, E., Jager, N. W., & Kochskaemper, E. (2018). The environmental performance of participatory and collaborative governance: A framework of causal mechanisms. *Policy Studies Journal*, 46(2), 269–297. <https://doi.org/10.1111/psj.12209>
- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi-dimensi strategis administrasi publik dalam Islam. *Politeia: Jurnal Politik Islam*, 1(1), 37–48.
- Putrawan, I. G. N. (2024). *Menilai eksistensi dan potensi pembangunan*. CV Sketsa Media.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73–85.
- Ricky. (2022). Keterbukaan informasi publik di Indonesia: Perspektif akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.