



## Penerapan Empat Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

Friska Nuriman Muchsin<sup>1\*</sup>, Zuchri Abdussamad<sup>2</sup>, Irawaty Igrisa<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [friskamuchsin90@gmail.com](mailto:friskamuchsin90@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the implementation of four principles of Good Governance in an effort to improve the quality of public services at the Archives and Library Service of Gorontalo Province. The method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach, involving various stakeholders in the process. The results of the study indicate that the implementation of the principles of Good Governance in the Archives and Library Service of Gorontalo Province has been running well. Accountability is reflected through standard operating procedures (SOPs), effective supervision, information disclosure, and active public participation, while transparency is supported by the iArpus application and the SAKTI Card program, which allow for more accessible public access. The principle of the rule of law is consistently applied through regulations, personnel regulations, and the latest Governor's Regulation, ensuring that services become orderly and directed. Although follow-up to public input still needs to be accelerated, overall, the service demonstrates a strong commitment to professional, modern, and responsible public services.*

**Keywords:** *Accountability; Digital Innovation; Good Governance; Public Service; Transparency*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan empat prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam prosesnya, mulai dari pihak terkait di dinas hingga masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik dan efektif. Akuntabilitas tercermin melalui prosedur operasi standar (SOP), pengawasan yang efektif, keterbukaan informasi, dan partisipasi aktif masyarakat, sementara transparansi didukung oleh aplikasi iArpus dan program Kartu SAKTI, yang mempermudah akses publik. Prinsip negara hukum diterapkan secara konsisten melalui peraturan, regulasi pegawai, dan Peraturan Gubernur yang terbaru, sehingga layanan menjadi tertib dan terarah. Meskipun tindak lanjut terhadap masukan publik masih perlu dipercepat, secara keseluruhan, layanan ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan publik yang profesional, modern, dan bertanggung jawab.

**Kata kunci:** Akuntabilitas; *Good Governance*; Inovasi Digital; Pelayanan Publik; Transparansi

### 1. LATAR BELAKANG

*Good Governance* merupakan suatu konsep yang lahir dari kebutuhan akan tata kelola yang lebih baik dan efektif dalam pengelolaan organisasi maupun pemerintahan. Gagasan ini muncul sebagai respon terhadap meningkatnya kompleksitas tuntutan masyarakat serta dorongan yang semakin besar untuk mewujudkan kesejahteraan secara lebih optimal. *Good Governance* bermula dari tidak efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini diandalkan untuk menyelenggarakan urusan publik.

Mewujudkan *Good Governance* dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Gorontalo membutuhkan kolaborasi yang kuat antara otoritas, kelompok, dan berbagai pemangku kebutuhan lainnya. Pelayanan publik di Gorontalo mencakup sektor pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi pemerintahan, yang terus dioptimalkan melalui penerapan teknologi dan inovasi. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kualitas

sumber daya manusia, serta aksesibilitas ke daerah terpencil masih menjadi perhatian. Dengan kolaborasi antara otoritas, kelompok, dan sektor swasta, Gorontalo berupaya menciptakan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kemakmuran masyarakat. Dalam upaya pengembangan pelayanan publik, otoritas daerah telah menginisiasi berbagai program berbasis digital, Gorontalo berkomitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan, guna mendorong percepatan pembangunan daerah serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi merupakan lembaga otoritas yang bertugas mengelola dan mengembangkan sistem kearsipan serta perpustakaan di tingkat provinsi. Dinas ini memiliki peran penting dalam pengelolaan arsip negara yang bernilai guna, serta menyediakan akses informasi yang luas kepada masyarakat melalui koleksi perpustakaan. Selain itu, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi juga berfokus pada peningkatan literasi dan budaya membaca, serta mendukung pengelolaan informasi yang efisien dan tertata rapi di lingkungan pemerintahan. Dengan layanan yang terintegrasi dan berbasis teknologi, kantor ini berupaya memberikan kontribusi maksimal dalam mendukung pembangunan daerah dan kemajuan masyarakat.

Terdapat dua bidang utama yang menjalankan fungsi dan layanan di dinas ini, yakni bidang Kearsipan dan bidang Perpustakaan. Pada bidang kearsipan, berbagai layanan disediakan untuk mendukung pengelolaan arsip secara efektif dan efisien. Layanan tersebut meliputi Layanan Informasi Kearsipan, Layanan Pemanfaatan Arsip, Layanan Digitalisasi Arsip, Layanan Penyusutan dan Pemusnahan Arsip, Layanan Konsultasi Kearsipan, serta Layanan Satu Kartu Terintegrasi (SAKTI). Seluruh layanan tersebut ditujukan untuk mendukung kegiatan administrasi pemerintahan serta memberikan akses arsip kepada masyarakat secara lebih optimal.

Sedangkan pada bidang perpustakaan, layanan yang tersedia terbagi menjadi dua bentuk, yaitu layanan fisik dan layanan nonfisik. Layanan fisik mencakup aktivitas yang dilakukan langsung di lokasi perpustakaan, seperti kunjungan pengunjung, pendaftaran keanggotaan, serta proses peminjaman dan pengembalian buku. Di sisi lain, layanan nonfisik dapat diakses secara daring melalui aplikasi digital yang dikembangkan baik oleh Perpustakaan Daerah maupun Perpustakaan Nasional. Salah satu contohnya adalah penyediaan akses informasi koleksi buku melalui pemindaian kode QR yang terhubung dengan sistem Ipusnas (Perpustakaan Digital Nasional), sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi secara elektronik kapan pun dan di mana pun.

Berdasarkan penelitian, penerapan prinsip akuntabilitas di dinas ini sudah terlihat dari upaya mereka dalam menjalankan program pelayanan, termasuk kerja sama dengan berbagai lembaga eksternal untuk mendukung pengembangan koleksi dan layanan. Namun, masih ditemukan keterbatasan dalam ketersediaan buku digital, baik dari segi jumlah maupun variasi judul yang tersedia, yang menunjukkan perlunya peningkatan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Dalam aspek transparansi, informasi layanan telah disampaikan melalui berbagai saluran, namun belum sepenuhnya mencerminkan kelengkapan koleksi, khususnya koleksi digital. Hal ini dapat membatasi pemahaman masyarakat terhadap cakupan layanan yang sebenarnya tersedia.

Sementara itu, prinsip keterbukaan telah dijalankan melalui penyediaan sarana untuk menerima masukan publik, meskipun belum secara optimal digunakan untuk menjaring kebutuhan spesifik seperti usulan pengadaan judul buku online yang lebih beragam. Respon terhadap kebutuhan pengguna masih perlu ditingkatkan agar layanan lebih inklusif dan responsif. Sementara itu, dari sisi aturan hukum, dinas telah melaksanakan kewajibannya selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk merujuk pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Namun, implementasinya dalam konteks layanan digital perlu diperkuat agar dalam konteks kemajuan dan transformasi teknologi informasi yang semakin signifikan dan tuntutan masyarakat terhadap akses literasi digital yang lebih luas.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Administrasi Publik**

Menurut Chandler & Plano dalam (Andayani, N. D., Tui, F. P., & Tohopi, R. 2024), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan menerapkan dan mengatur keputusan-keputusan yang dibuat dalam kebijakan publik.

### ***Good Governance***

Menurut Santosa dalam (Rahayuningsih, T. W., Igrisa, I., & Sulila, I. 2024), bahwa *Good Governance* meliputi ikatan yang keterpaduan dan positif antara negara (otonom), partikelir dan komunitas dimana dalam hal ini otonomlah yang menyempurnakan dan memanifestasikan hakikat profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, dan efektivitas.

Terdapat empat komponen atau hakikat mendasar yang dapat menyajikan refleksi

- a. Akuntabilitas: Setiap pejabat otonom memiliki tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan serta kebijakan yang dibuatnya kepada masyarakat.
- b. Transparansi: Pemerintahan yang baik ditandai dengan keterbukaan dalam menjalankan kegiatan dan kebijakan, baik di tingkat pusat maupun daerah, sehingga dapat diketahui oleh masyarakat.
- c. Keterbukaan: Pemerintah memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, kritik, dan saran terhadap kebijakan yang dianggap kurang transparan.
- d. Supremasi Hukum: Pemerintahan yang baik menjamin adanya kepastian hukum serta menegakkan keadilan bagi masyarakat dalam setiap kebijakan publik yang dilaksanakan.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan *pelayanan publik* adalah seluruh bentuk kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara maupun penduduk. Pemenuhan tersebut dapat berupa penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh lembaga atau instansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah seluruh bentuk kegiatan atau rangkaian aktivitas yang dilakukan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan, maupun pihak penyelenggara layanan, yang pelaksanaannya berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Tjandra, et al, 2005: 3 dan 9; Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:18) dalam (Adiatma et al., 2023)

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Abdussamad (2022), riset kualitatif merupakan teknik yang dipakai untuk menyelidiki suatu fenomena dalam kendudukan murni, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Proses pengumpulan data dipakai melalui teknik triangulasi, analisis data dipakai secara induktif, dan hasil riset lebih berfokus pada pemaknaan terhadap fenomena yang diselidiki daripada pada upaya generalisasi.

Lokasi riset ini dilaksanakan di Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi terkait penerapan empat prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Dalam riset ini peneliti mewawancarai beberapa staff di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dan peneliti mewawancarai beberapa pengunjung perpustakaan. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ialah dokumentasi secara langsung yang telah dilakukannya wawancara saat sedang melakukan penelitian.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperjelas standar operasional, membuka akses informasi kepada masyarakat, serta mendorong keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, mekanisme pertanggungjawaban dan evaluasi rutin diterapkan untuk memastikan setiap layanan berjalan sesuai aturan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo menjadi penggerak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Untuk menggapai aspirasi menanifestasikan tata kelola pemerintahan yang baik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo mempergunakan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap hukum. Penerapan prinsip ini dilakukan melalui penyediaan layanan yang terbuka, pelibatan masyarakat dalam umpan balik, serta pengawasan internal yang berjenjang, sehingga pelayanan menjadi lebih profesional, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

##### **Akuntabilitas**

Dalam prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti akuntabilitas adalah keberadaan beban bagi fungsionaris otonom untuk berperan selaku pengasuh dan penanggung gugat atas segala kiprah dan pedoman yang dipertegas. Dengan kata lain, akuntabilitas mencerminkan sejauh mana pelaksana tugas atau pejabat publik dapat mempertanggungjawabkan hasil dan proses pelaksanaan tugasnya kepada publik atau atasan yang berwenang.

Adapun hasil penelitian yang ditemukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo untuk bagian akuntabilitas dalam hal ini berlandaskan impak tanya jawab yang telah

dilaksanakan baik dari golongan internal Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Arsiparis Ahli Muda, Kepala Bidang Perpustakaan dan Pustakawan Ahli Muda) maupun pengunjung perpustakaan (masyarakat), ditegaskan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* dijalankan melalui struktur pengawasan yang berjenjang dan laporan internal yang teratur.

Bersumber dari akun resmi website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo Kegiatan perpustakaan Provinsi Gorontalo “Sinkronisasi Program dan Kegiatan Urusan Perpustakaan se-Provinsi Gorontalo Tahun 2026” difokuskan pada peningkatan literasi masyarakat dan pelestarian nasional. Hal ini juga bertujuan untuk menciptakan sistem perpustakaan yang terintegrasi dan efektif dalam meningkatkan minat baca masyarakat Gorontalo. Dari adanya proses perencanaan dan sinkronisasi program secara terbuka bersama seluruh pemangku kepentingan perpustakaan se-Provinsi Gorontalo. Setiap program dan kegiatan yang disepakati, seperti penyediaan layanan literasi, pengelolaan koleksi, dan pelestarian bahan pustaka, dilengkapi dengan indikator capaian, mekanisme pelaporan kinerja, serta evaluasi berkala untuk memastikan kesesuaian antara target dan hasil. Dengan demikian, pertanggungjawaban kinerja dapat terukur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta pemerintah daerah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hisriani (2023) dengan judul “*Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota*”, dijelaskan bahwa indikator akuntabilitas diterapkan dengan mengacu pada ketentuan dan aturan yang berlaku. Sementara itu, penelitian oleh Dewi Maharani Emba (2023) yang berjudul “*Penerapan Prinsip Good Governance Bidang Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU) Perumahan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar*” menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam *Good Governance* telah terlaksana dengan baik melalui keterbukaan serta tanggung jawab terhadap setiap tindakan yang dilakukan. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, Kantor Kelurahan Teladan Timur Medan, serta Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar memiliki kesamaan dalam penerapan prinsip akuntabilitas. Ketiganya menegaskan pentingnya ketaatan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan sebagai pedoman kerja, serta memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan dapat dipertanggungjawabkan baik secara internal maupun eksternal.

Selain itu, seluruh instansi tersebut memiliki mekanisme pelaporan dan evaluasi kinerja sebagai bentuk pengawasan, disertai dengan keterlibatan aktif seluruh pegawai dalam menjalankan pelayanan publik yang bertanggung jawab. Persamaan lain yang tampak ialah

adanya komitmen dalam rangka menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan prinsip *Good Governance*, di mana akuntabilitas dipahami tidak hanya sebatas kewajiban administratif, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan publik, menjaga keteraturan pelayanan, dan memastikan bahwa pelayanan publik yang dipersembahkan benar-benar sesuai aturan dan kepentingan komunitas.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas tidak hanya diwujudkan melalui kepatuhan terhadap SOP dan pelaporan kinerja, tetapi juga melalui keterlibatan pegawai, pengawasan berjenjang, serta komitmen membangun kepercayaan masyarakat sebagai bagian dari implementasi *Good Governance*.

### **Transparasi**

Dalam prinsip *Good Governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti dalam (Cahyono, 2022) transparansi harus diwujudkan dalam rancangan keleluasaan aliran kabar. Berbagai langkah, pranata, dan kabar harus dapat diizinkan secara otonom oleh mereka yang menghajatkannya. Transparansi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan, karena masyarakat merasa dilibatkan dan memiliki akses terhadap informasi yang relevan. Selain itu, keterbukaan informasi memungkinkan partisipasi publik yang lebih aktif dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan, sehingga mendorong terakut otoritas yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kepentingan komunitas.

Berdasarkan pernyataan oleh Arsiparis Ahli Muda, Kepala Bidang Perpustakaan, Pustakawan Ahli Muda dan dua orang penujung perpustakaan, peneliti dapat menegaskan bahwa penerapan prinsip transparansi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah diterapkan secara cukup efektif melalui berbagai media komunikasi dan pelayanan langsung. Informasi mengenai kegiatan dan layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, meskipun masih terdapat keterbatasan pada jenis informasi tertentu yang belum sepenuhnya dipublikasikan. Hal ini diantisipasi dengan adanya iArpus Gorontalo, sebuah platform yang dapat berisikan layanan Layanan Perpustakaan Digital.

Kehadiran aplikasi ini berkehendak untuk menyahajakan komunitas dalam mengakses berbagai layanan kearsipan dan perpustakaan secara efektif dan efisien. Melalui iArpus, pengguna dapat melakukan pendaftaran anggota, mengakses informasi koleksi, layanan peminjaman dan pengembalian buku, hingga mengetahui agenda kegiatan dan layanan kunjungan. Penerapan aplikasi iArpus Gorontalo sehaluan dengan prinsip *Good Governance*, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Masyarakat dapat

memperoleh informasi secara cepat, terbuka, dan terintegrasi melalui media digital, sehingga meminimalisir keterbatasan layanan manual. Selain itu, iArpus juga merefleksikan keterikatan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Bersumber dari website resmi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo disebutkan bahwa, “Dengan kartu SAKTI, penyajian perpustakaan bisa merebak dan berbobot bagi seluruh komunitas khususnya di Gorontalo. Sehingga upaya pengembangan literasi masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Sebagai informasi bahwa indeks pembangunan literasi masyarakat kita di Gorontalo hasil kajian Perpustakaan Nasional pada tahun 2023 adalah sebesar 70,39%. Atau kategori sedang. Pernyataan ini menunjukkan bahwa, karena program ini disamping dapat menghadihi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi kita semua, kehadiran kartu SAKTI akan menghadihi dampak positif yang signifikan dalam pengembangan penyajian perpustakaan. Layanan ini memungkinkan masyarakat Gorontalo untuk mengakses berbagai perpustakaan dan layanan arsip dengan hanya menggunakan satu kartu anggota, yang terintegrasi secara nasional. Fitur ini diharapkan dapat memudahkan pengguna dalam mengakses fasilitas perpustakaan di seluruh Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian Darmawan, (2025) dengan judul Penerapan E-Government Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Perpustakaan Soeman Hs Provinsi Riau, mengemukakan bahwa aplikasi iRiau memberikan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan perpustakaan secara daring. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran, ketergantungan terhadap pihak ketiga, serta kurangnya pengembangan fitur yang mendukung kebutuhan pengguna secara optimal. Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Menurut Hisriani (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota”, prinsip transparansi belum sepenuhnya terlaksana secara merata, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat. Namun demikian, dari aspek penyediaan informasi, transparansi telah diupayakan dengan baik melalui penggunaan media papan informasi serta media sosial, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara mudah dan jelas.

Dikaitkan dengan penelitian ini dapat dikemukakan bahwa Penerapan prinsip transparansi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo tampak melalui inovasi aplikasi iArpus dan program Kartu SAKTI. Keduanya memungkinkan masyarakat memperoleh informasi layanan secara cepat, terbuka, dan terintegrasi, sekaligus mempermudah akses ke

berbagai fasilitas perpustakaan di tingkat daerah maupun nasional. Hal ini menunjukkan adanya komitmen kuat dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, modern, dan mendukung literasi masyarakat.

Aplikasi iRiau juga memperlihatkan bahwa teknologi digital mempermudah akses informasi dan layanan. Namun, transparansi di sana masih terkendala oleh keterbatasan anggaran, ketergantungan pihak ketiga, serta minimnya fitur dan sosialisasi, sehingga belum sepenuhnya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi. Sementara itu di Medan transparansi lebih mengandalkan metode konvensional berupa papan informasi dan media sosial, dengan keterbatasan pada ketepatan waktu pelayanan.

### **Keterbukaan**

Menurut Sedarmayanti keterbukaan adalah salah satu prinsip *Good Governance* yang mengandung makna adanya kejelasan keterangan yang vital oleh komunitas, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui proses penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip keterbukaan dalam pelaksanaan *Good Governance* sebenarnya mendekati analog dengan prinsip transparansi, bahkan sebagian pakar berpikiran bahwa keduanya itu mirip hanya frasa yang berlawanan (Rahayu et al., 2024)

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Arsiparis Ahli Muda, Kepala Bidang Perpustakaan, Pustakawan Ahli Muda dan dua orang penujung perpustakaan, peneliti dapat menegaskan bahwa penerapan prinsip keterbukaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo pada dasarnya sudah berjalan dengan baik, ditunjukkan dengan adanya berbagai media untuk menampung kritik, saran, maupun masukan dari masyarakat, seperti website, kotak saran, media sosial, kuesioner, serta penyampaian langsung kepada petugas. Setiap masukan yang diterima diperlakukan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan dan menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya. Meskipun respon terhadap masukan masyarakat belum selalu cepat dan belum semua masyarakat aktif memberikan pendapat, dinas tetap menunjukkan keterbukaan dengan menyediakan ruang komunikasi serta komitmen untuk menindaklanjuti kritik dan saran yang bersifat membangun.

Bersumber dari website informasi pengguna Perpustakaan Provinsi Gorontalo Aplikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian panduan layanan digital, seperti tata cara penggunaan E-Library dan aplikasi iArpus Gorontalo. Melalui laman ini, masyarakat dapat mengetahui prosedur absensi berbasis QR Code, mekanisme pendaftaran anggota, serta akses terhadap koleksi e-book secara daring. Kehadiran informasi ini mencerminkan upaya dinas dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, modern, dan mudah diakses. Selain itu, integrasi layanan melalui media digital memperkuat prinsip *Good Governance* pada aspek

keterbukaan informasi, efisiensi layanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan demikian, laman ini tidak hanya menjadi media informasi, tetapi juga wujud nyata komitmen pemerintah dalam mendukung literasi digital dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara inklusif.

Berdasarkan penelitian Dewi Maharani Emba (2023) dengan judul *“Penerapan Prinsip Good Governance Bidang Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU) Perumahan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar”*, dijelaskan bahwa adanya keterbukaan baik dari pihak instansi, masyarakat, maupun pengembang memberikan dampak positif terhadap hubungan antarpihak. Sementara itu, penelitian Hisriani (2023) yang berjudul *“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota”* menunjukkan bahwa instansi tersebut telah melaksanakan tanggung jawab yang dijalankan telah disesuaikan dengan konsep teoritis yang diterapkan dalam penelitian. Dari aspek akuntabilitas, keterbukaan, dan kepastian hukum, penerapannya dinilai telah terlaksana secara optimal meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Selain itu, tersedianya media partisipasi masyarakat, melalui sarana partisipatif, antara lain kotak saran dan platform media sosial, memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan kritik, tanggapan, maupun masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dilihat bahwa penerapan prinsip keterbukaan memiliki perbedaan sesuai dengan karakteristik masing-masing instansi. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, keterbukaan dilakukan secara lebih modern dengan menyediakan berbagai media seperti kotak saran, website, komunikasi langsung, serta kuesioner tahunan, bahkan diperkuat dengan layanan digital seperti aplikasi iArpus Gorontalo dan e-Library yang mempermudah akses informasi. Penelitian ini juga memperkuat bahwa keterbukaan menjadi indeks krusial dalam menakhlikkan tata kelola pemerintahan yang baik *Good Governance*, di mana setiap masukan masyarakat dipandang sebagai dasar evaluasi untuk perbaikan layanan, baik melalui pendekatan kolaboratif, metode konvensional, maupun digitalisasi layanan modern.

### **Aturan Hukum**

Menurut Sedarmayanti aturan hukum (*rule of law*) dalam *Good Governance* adalah suatu prinsip yang menekankan pentingnya supremasi hukum, keadilan, dan kepastian hukum dalam setiap tindakan pemerintahan. Artinya, segala bentuk kebijakan, pelayanan, maupun keputusan pemerintah harus berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, bukan pada kepentingan pribadi atau kekuasaan semata.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Arsiparis Ahli Muda, Kepala Bidang Perpustakaan, Pustakawan Ahli Muda dan dua orang penunjang perpustakaan, peneliti dapat menegaskan bahwa Penerapan prinsip aturan hukum di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo sudah berjalan baik dengan dasar asas legalitas, SOP, serta regulasi kepegawaian yang ditaati pegawai. Setiap pelanggaran dicatat melalui sistem SIPPEDAS dan dikenakan sanksi sesuai ketentuan sehingga menciptakan disiplin kerja. Meskipun sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami aturan pelayanan, dinas tetap memberikan penjelasan langsung dan menampilkan informasi melalui media yang mudah diakses.

Bersumber dari Peraturan BKN Nomor 6 Tahun 2022 adalah aturan pelaksanaan teknis dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS). Aturan ini ditetapkan untuk menyajikan kaidah yang lebih rinci kepada instansi pemerintah, pejabat, dan PNS dalam melaksanakan penegakan disiplin PNS, serta mengatur prosedural mengenai tahapan pemanggilan, pemeriksaan, dan penjatuhan sanksi, dan pendokumentasian pelanggaran disiplin.

Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 76 Tahun 2016 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo*. Pergub ini mulai berlaku pada 2 Januari 2017 dan secara rinci mengatur struktur organisasi, kedudukan dinas, pembagian tugas dan fungsi, hingga mekanisme tata kerja di internal dinas. Namun, seiring dengan kebijakan penyederhanaan struktur birokrasi di Pemerintah Provinsi Gorontalo, Pergub Nomor 76 Tahun 2016 dicabut dan digantikan oleh Pergub Nomor 11 Tahun 2022 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah*. Pergub baru ini berlaku efektif sejak 24 Februari 2022 dan mengatur kembali penataan organisasi perangkat daerah, termasuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, agar lebih sederhana, efisien, dan sesuai dengan arah reformasi birokrasi. Dengan demikian, saat ini yang menjadi acuan hukum terbaru bagi struktur organisasi dan tata kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo adalah Pergub Nomor 11 Tahun 2022.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Retno Wahyuni (2023) dengan judul *“Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan”*, dijelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan secara konsisten memberikan informasi berkala kepada peserta terkait hak-hak serta manfaat tambahan yang diterima, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, hasil penelitian Dewi Maharani Emba (2023) dengan judul *“Penerapan Prinsip Good Governance Bidang Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU) Perumahan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Makassar”* menunjukkan

bahwa dalam penerapan prinsip supremasi hukum, pihak instansi menegaskan larangan terhadap tindakan manipulasi data di bidang PSU perumahan. Apabila ditemukan adanya pelanggaran, maka individu maupun pihak yang terlibat akan mendapatkan konsekuensi hukum sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku.

Dikaitkan dengan penelitian ini dapat dikemukakan bahwa penerapan prinsip aturan hukum dalam pelayanan publik, terlihat kesamaan dalam landasan dan mekanismenya meskipun konteks instansinya berbeda. Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, penerapan aturan hukum berfokus pada kedisiplinan ASN dan tata kerja pegawai sesuai SOP, regulasi kepegawaian, dan Pergub terbaru (Nomor 11 Tahun 2022), dengan mekanisme sanksi yang jelas serta penjelasan kepada masyarakat agar pelayanan tetap transparan. Di BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, penerapan aturan hukum terlihat dari ketaatan terhadap seluruh peraturan perundang-undangan, mulai dari UU, PP, Perpres, hingga peraturan internal BPJS, sehingga pelayanan sesuai dengan tata kelola yang resmi. Sementara di Bidang PSU Perumahan Kota Makassar, aturan hukum menekankan larangan manipulasi data, dengan sanksi tegas bagi pihak yang melanggar.

Ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa prinsip aturan hukum sebagai dasar pelaksanaan pelayanan publik, baik melalui kepatuhan pegawai terhadap regulasi internal dan eksternal, penegakan sanksi bagi pelanggaran, maupun penjelasan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan sesuai hukum dan etika. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip aturan hukum dalam penyajian publik, baik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan, maupun Bidang PSU Perumahan Kota Makassar, menjadi landasan utama dalam memastikan tertib, transparan, dan profesionalnya pelayanan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik. Akuntabilitas tercermin melalui SOP, mekanisme pengawasan, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat. Transparansi didukung oleh inovasi digital seperti aplikasi iArpus dan program Kartu SAKTI, memudahkan akses informasi dan layanan publik. Sementara itu, prinsip aturan hukum diterapkan secara konsisten melalui regulasi, peraturan kepegawaian, dan Pergub terbaru, sehingga pelayanan menjadi tertib, jelas, dan terarah. Meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti tindak lanjut masukan masyarakat yang belum selalu cepat,

keseluruhan penerapan prinsip *Good Governance* menunjukkan komitmen dinas terhadap pelayanan publik yang profesional, modern, dan bertanggung jawab.

Riset ini mengindikasikan bahwa penerapan empat prinsip *Good Governance* di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo secara umum dapat dikategorikan baik, karena telah memenuhi empat indikator utama menurut Sedarmayanti, yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* dapat diaplikasikan secara faktual dalam pelayanan publik, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat profesionalisme aparatur, serta mendorong terciptanya layanan yang mampu beroperasi secara lebih efektif dan efisien serta menunjukkan responsivitas yang baik terhadap tuntutan masyarakat.

## REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Syakir Media Press.  
<https://doi.org/10.31219/osf.io/juwxn>
- Adiatma, T., Harahap, T., Hendrayady, A., Anto, R. P., Maryam, I., Ainurrahma, Y., & Tui, F. P. (2023). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan praktik*. Penerbit Tahta Media.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber, dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis*, 5(2), 146–150.
- Andayani, N. D., Tui, F. P., & Tohopi, R. (2024). Kualitas pelayanan publik pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 563–583. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v2i2.167>
- Ayunda, R., Nertivia, N., Prastio, L. A., & Vila, O. (2021). Kebijakan online single submission sebagai e-government dalam mewujudkan good governance di Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 23(1), 71. <https://doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4359>
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7, 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Ghoni, K. A. A.-D., Wike, W., & Novita, A. A. (2020). Implementasi program corporate social responsibility di bidang pendidikan (Studi pada pemerintah daerah Kabupaten Kutai Timur dan PT. Kaltim Prima Coal di Kecamatan Bengalon). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 71–81. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.9>

- Hikmah, N. (2023). Penerapan prinsip good governance. *Jurnal Administrasi Fisip Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, 4(2).
- Imawati, S., & Nasution, A. R. (2020). Peran sekolah bingkai jalanan dalam pendidikan keaksaraan pada anak jalanan usia sekolah dasar di stasiun pasar senen Jakarta Pusat. *Jurnal Holistika*, 4(2), 85–90. <https://doi.org/10.24853/holistika.4.2.85-90>
- Karso, A. J. (2022). *Buku ajar good governance*. Samudra Biru.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Tahta Media.
- Rahayuningsih, T. W., Igrisa, I., & Sulila, I. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance pada kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(10), 1–5. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i4.189>
- Rauf, A., & 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. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyelegaraan Pemerintah Daerah) Kota Bekasi pada lima tahun tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4(2), 37–48.
- Sugiyono. (2020). *Sugiyono kualitatif*. Alfabeta, Bandung (p. 444).
- Sulfiani, A. N. (2023). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, 2(09), 1902–1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Suwastini, N. L., Igrisa, I., & Tantu, R. (2023). Pelayanan publik pada pengelolaan kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7), 2901–2911. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1777>
- Tahir, S. (2022). Implementasi prinsip good governance terhadap efektivitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Demokrasi*, 2(2). <https://doi.org/10.36269/dmkr.v2i2.1162>