



## Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo

Umi Rohmatur Rosidah <sup>1\*</sup>, Zuchri Abdussamad <sup>2</sup>, Irawaty Igrisa <sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email : [umirohmatur@gmail.com](mailto:umirohmatur@gmail.com) <sup>1</sup>, [zuchriabdussamad@ung.ac.id](mailto:zuchriabdussamad@ung.ac.id) <sup>2</sup>, [irawatyigrisa17@ung.ac.id](mailto:irawatyigrisa17@ung.ac.id) <sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi : [umirohmatur@gmail.com](mailto:umirohmatur@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effectiveness of digital-based public services at the Gorontalo Provincial Archives and Library Office using the three dimensions of organizational effectiveness proposed by Duncan (Steers, 2015): goal attainment, integration, and adaptation. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving seven informants. The findings indicate that, from the goal attainment dimension, several digital services, including digital membership registration, the Online Public Access Catalog (OPAC), and e-book services, have been made available. However, the number of iArpus users has continuously declined over the past three years, and book lending services are still conducted manually. From the integration dimension, 22 Standard Operating Procedures (SOPs) and memoranda of understanding with various partners have been established. Nevertheless, the lack of regular coordination has led to digital service processes that are not yet fully integrated. Along the adaptation dimension, a gap exists between younger employees, who tend to be more adaptable to technological change, and senior employees, whose digital literacy remains limited. This challenge is further compounded by constraints in infrastructure and budget allocation. The study concludes that the effectiveness of digital-based public services at the institution has not yet reached an optimal level. Therefore, continuous and integrated improvements, across the dimensions of goal attainment, integration, and adaptation are necessary to enhance the effectiveness of digital public service delivery.*

**Keywords:** *Effectiveness; E-Government; Digital-Based Services; Regional Library; Public Service.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo menggunakan tiga dimensi menurut Duncan dalam Steers (2015), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi pencapaian tujuan, layanan seperti pendaftaran anggota digital, OPAC, dan e-book telah tersedia, namun pengguna iArpus terus menurun selama tiga tahun berturut-turut dan peminjaman buku masih berjalan secara manual. Dari dimensi integrasi, 22 SOP dan nota kesepahaman dengan berbagai mitra sudah tersedia, tetapi tidak ada koordinasi rutin sehingga alur layanan digital belum terpadu secara menyeluruh. Dari dimensi adaptasi, terdapat kesenjangan antara pegawai muda yang adaptif dengan pegawai senior yang terhambat literasi digital, disertai keterbatasan infrastruktur dan anggaran. Kesimpulannya, efektivitas layanan digital di instansi tersebut belum optimal dan memerlukan penguatan terpadu pada ketiga dimensi secara berkesinambungan.

**Kata kunci:** Efektivitas; E-Government; Layanan Berbasis Digital; Pelayanan Publik; Perpustakaan Daerah.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan berbasis digital. Melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah Indonesia terus mendorong seluruh instansi untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo sebagai salah satu organisasi perangkat daerah

turut mengimplementasikan berbagai layanan digital seperti katalog daring (OPAC), layanan e-book, dan pendaftaran anggota perpustakaan secara elektronik. Kehadiran layanan tersebut diharapkan mampu memperluas akses informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di era digital.

Namun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital di Diarpus Provinsi Gorontalo masih menghadapi berbagai tantangan. Data menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital, khususnya aplikasi iArpus dan e-book, mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir, sementara sebagian proses pelayanan seperti peminjaman buku masih dilakukan secara manual. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi dengan realitas pelaksanaannya yang dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, rendahnya integrasi sistem kerja, serta kemampuan adaptasi sumber daya manusia terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Administrasi Publik**

Menurut Wilson (1887), administrasi publik adalah pelaksanaan hukum secara terperinci dan sistematis. Setiap penerapan hukum oleh pemerintah merupakan sebuah tindakan administrasi. Pandangan ini menjadi salah satu pijakan awal dalam perkembangan ilmu administrasi publik modern, yang kemudian berkembang jauh melampaui sekadar pelaksanaan hukum dan mencakup dimensi manajemen, kebijakan, dan pelayanan yang lebih luas.

### **Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan salah satu prinsip penting dalam manajemen publik yang erat kaitannya dengan kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara etimologis, efektivitas berasal dari istilah "*effective*," yang merujuk pada kemampuan untuk mencapai hasil atau kesuksesan. Dalam konteks lembaga publik, efektivitas dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu lembaga mampu memaksimalkan pencapaian tujuan pelayanan publiknya dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (Ndevu and Muller, 2017).

Pelayanan publik, berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, diartikan sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh perangkat pemerintah guna memenuhi kebutuhan dasar warga. Dalam konteks kemajuan pelayanan publik, implementasi e-governance menjadi krusial di era revolusi industri 4.0, karena mampu meningkatkan mutu pelayanan dengan cara yang efektif dan efisien. (Djafar et al., 2025).

### **Hubungan Efektivitas Organisasi dan Efektivitas Pelayanan Publik**

Sinambela dkk. (2006) menegaskan bahwa organisasi pemerintah pada dasarnya bersifat *service-oriented*, sehingga efektivitas organisasinya tidak dapat diukur terlepas dari efektivitas pelayanannya kepada masyarakat. Gibson dalam (Isa, 2009) juga menegaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari seberapa baik organisasi mencapai tujuannya, dan bagi organisasi pemerintah tujuan tersebut tidak lain adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

### ***E-Government***

Indrajit (2006) menjelaskan bahwa *e-government* adalah suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan internet untuk membangun interaksi antara pemerintah dengan masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya. Melalui penerapan sistem tersebut, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Definisi ini menempatkan teknologi bukan sebagai tujuan, melainkan sebagai sarana untuk mencapai peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan publik secara menyeluruh.

### **Keunggulan dan Tantangan Pelayanan Digital**

Keunggulan pelayanan digital terletak pada kemampuannya untuk secara dramatis meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas birokrasi, sementara tantangannya berkisar pada kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan dan pemerataan infrastruktur teknologi, tata kelola data yang aman dan mematuhi regulasi privasi, serta perubahan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Keseimbangan optimal antara inovasi teknologi dan reformasi kelembagaan yang komprehensif menjadi faktor berhasilnya digitalisasi pelayanan publik yang inklusif, berkelanjutan, efektif dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

### **Sistem Pelayanan Digital Di Perpustakaan**

Riset yang dilakukan (Saputra & Desriyeni, 2024) mengungkapkan bahwa pelaksanaan digitalisasi koleksi di sejumlah perpustakaan perguruan tinggi Indonesia periode 2017–2022 lebih banyak berfokus pada konversi karya akademik seperti skripsi, tesis, dan jurnal, meskipun

masih terkendala oleh minimnya anggaran, kebijakan kelembagaan, dan terbatasnya pustakawan dengan kompetensi digital.

### **Platform Layanan Digital Terintegrasi**

Platform layanan digital terintegrasi di perpustakaan menandai kemajuan strategis dari digitalisasi tradisional ke arah sistem yang dapat menyatukan berbagai fungsi layanan dalam satu ekosistem yang saling terhubung. Integrasi ini mencakup katalog daring (OPAC), repositori digital, pengelolaan anggota, sirkulasi elektronik, serta konsultasi pustakawan secara online melalui antarmuka yang terkoordinasi. Konsep ini krusial karena memungkinkan perpustakaan berfungsi sebagai layanan digital satu atap, di mana pengguna bisa mengakses berbagai fasilitas tanpa perlu beralih platform atau tempat.

### **Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo**

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo, dikenal sebagai Dinas Arpus Prov. Gorontalo, didirikan sebagai badan teknis pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan layanan kearsipan dan perpustakaan di tingkat provinsi. Lembaga ini awalnya merupakan UPT Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Gorontalo yang didirikan pada tahun 2004, lalu berganti nama melalui Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 7 Tahun 2007 menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Gorontalo, dan pada tahun 2016, melalui Peraturan Gubernur Nomor 76 Tahun 2016, ditentukan posisi, struktur organisasi, serta tugas dan fungsi dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Secara struktural, Dinas ini beralamat di Jl. Pangeran Hidayat II, Kelurahan Pulubala, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Arpus Provinsi Gorontalo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang dipilih berdasarkan keterlibatannya dalam penyelenggaraan layanan digital. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Sementara itu, validitas data diperiksa melalui penerapan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata implementasi pelayanan publik berbasis digital berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam organisasi.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Analisis efektivitas dalam penelitian ini mengacu pada tiga dimensi yang dikemukakan oleh Duncan dalam Richard M. Steers (2015), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berikut ini merupakan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para informan penelitian.

### **Pencapaian Tujuan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan pelayanan publik berbasis digital di Diarpus Provinsi Gorontalo telah terlaksana pada beberapa aspek layanan, seperti pendaftaran anggota perpustakaan secara digital, penggunaan OPAC (*Online Public Access Catalog*), serta penyediaan layanan e-book yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan menelusuri koleksi perpustakaan. Keberadaan layanan digital tersebut dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi pencarian informasi, dan mendukung upaya modernisasi pelayanan perpustakaan sesuai tujuan digitalisasi yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem digital juga membantu instansi dalam melakukan pendataan dan monitoring kunjungan pengguna secara lebih akurat.

Namun demikian, pencapaian tujuan layanan digital belum sepenuhnya optimal. Beberapa layanan inti, khususnya peminjaman buku, masih dilakukan secara manual sehingga tujuan digitalisasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, terintegrasi, dan efisien belum tercapai secara menyeluruh. Selain itu, pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat masih relatif rendah yang ditunjukkan oleh menurunnya jumlah pengguna iArpus/e-book dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah berjalan dan memberikan manfaat tertentu, efektivitas pencapaian tujuan layanan digital masih memerlukan penguatan dari aspek pengembangan koleksi digital, peningkatan pemanfaatan layanan oleh masyarakat, serta penyempurnaan digitalisasi pada seluruh proses pelayanan perpustakaan.

### **Integrasi**

Hasil penelitian pada bagian integrasi dalam pelayanan publik berbasis digital di Diarpus Provinsi Gorontalo telah diupayakan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP), pelaksanaan sosialisasi layanan digital, serta kerja sama dengan berbagai pihak, seperti instansi pemerintah, sekolah, dan lembaga lainnya. Para informan menilai bahwa integrasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi karena layanan digital tidak dapat

berjalan secara optimal tanpa adanya koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi yang baik antarpegawai maupun dengan pihak eksternal. Berbagai bentuk kerja sama yang telah terjalin tersebut mencerminkan komitmen organisasi dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun demikian, integrasi pelayanan digital belum berjalan secara optimal karena koordinasi dan komunikasi antarunit kerja masih bersifat situasional dan belum dilakukan secara rutin. Kondisi ini menyebabkan alur pelayanan digital belum terhubung secara menyeluruh, sehingga masih terdapat kesenjangan antara sistem digital dan pelayanan yang dilakukan secara manual. Selain itu, belum seluruh pegawai memiliki tingkat pemahaman dan keterlibatan yang sama dalam pengelolaan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi internal, peningkatan komunikasi antarbidang, serta pengembangan sistem kerja yang lebih terpadu agar integrasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara maksimal.

### **Adaptasi**

Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa kemampuan adaptasi dalam pelayanan publik berbasis digital di Diarpus Provinsi Gorontalo belum berjalan secara merata. Sebagian pegawai, khususnya yang memiliki kemampuan teknologi yang lebih baik, mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan berbagai sistem digital seperti OPAC, INLISLite, dan iArpus dalam mendukung pelayanan perpustakaan. Adaptasi tersebut juga terlihat dari upaya organisasi dalam memberikan pelatihan serta pendampingan kepada pegawai untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan penggunaan teknologi digital. Dari sisi pengguna layanan, sebagian pemustaka merasa terbantu dengan kehadiran layanan digital karena dapat mengakses informasi dan mencari koleksi buku dengan lebih cepat, mudah, dan efisien.

Namun demikian, proses adaptasi masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada pegawai senior yang masih mengalami keterbatasan literasi digital sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jumlah perangkat komputer yang belum memadai, kualitas jaringan internet yang kurang stabil, serta keterbatasan anggaran pemeliharaan dan pengembangan sistem, turut memengaruhi optimalisasi layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun organisasi telah berupaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan dukungan sarana prasarana masih diperlukan supaya pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

## **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. Efektivitas pelayanan publik berbasis digital dalam penelitian ini dianalisis menggunakan tiga dimensi utama menurut Duncan dalam Richard M. Steers (2015), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan, peneliti mengkaji data dan informasi melalui metode observasi lapangan dan wawancara langsung dengan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo.

## **Pencapaian Tujuan**

Berdasarkan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, pencapaian tujuan merupakan indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital di Diarpus Provinsi Gorontalo telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan aksesibilitas layanan melalui penyediaan pendaftaran anggota digital, OPAC, dan layanan e-book yang memudahkan masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat dan efisien. Namun nyatanya, pencapaian tujuan digitalisasi belum terlalu optimal karena masih terdapat layanan inti, khususnya peminjaman buku, yang dilakukan secara manual. Selain itu, data penggunaan layanan digital menunjukkan tren penurunan pengguna iArpus dan e-book dalam beberapa tahun terakhir, yang mengindikasikan bahwa tujuan digitalisasi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan berbasis teknologi belum tercapai secara maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digital, tetapi juga oleh tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, kelengkapan fitur layanan, serta kemampuan organisasi dalam memastikan seluruh proses pelayanan berjalan secara terintegrasi dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital, pengembangan koleksi digital, serta optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan agar tujuan pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Kondisi ini sejalan dengan pandangan Abdussamad (2019) bahwa pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab apabila terjadi stagnasi pada satu komponen layanan, hampir dipastikan seluruh sektor akan terdampak. (Igirisa, 2022) pula menegaskan bahwa konsistensi dalam menerjemahkan tujuan kebijakan ke dalam praktik operasional adalah penentu utama efektivitas implementasi.

## **Integrasi**

Pada Aspek integrasi dilihat bahwa kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi, koordinasi, dan kerja sama yang harmonis antaranggota maupun dengan pihak eksternal untuk mencapai tujuan bersama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah berupaya mewujudkan integrasi melalui penyusunan SOP layanan digital, pelaksanaan sosialisasi, serta kerja sama dengan berbagai instansi dan lembaga pendidikan dalam mendukung pengembangan layanan perpustakaan berbasis digital. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi untuk memperkuat koordinasi dan kolaborasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun, integrasi yang terbangun masih bersifat parsial karena koordinasi dan komunikasi antarunit kerja belum dilaksanakan secara rutin dan terstruktur. Akibatnya, pelaksanaan layanan digital belum terhubung secara menyeluruh dengan proses pelayanan lainnya sehingga masih ditemukan penggunaan sistem manual pada beberapa layanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas integrasi belum sepenuhnya tercapai, sebab keberhasilan digitalisasi tidak hanya memerlukan ketersediaan teknologi dan regulasi, tetapi juga membutuhkan sinergi yang kuat antarpegawai, kesamaan pemahaman terhadap tujuan organisasi, serta koordinasi berkelanjutan agar seluruh komponen pelayanan dapat berjalan secara terpadu. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi internal, penguatan koordinasi lintas bidang, dan pengembangan sistem kerja yang lebih terintegrasi menjadi langkah penting untuk mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital Diarpus Provinsi Gorontalo.

Abdussamad (2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana koordinasi antarunit dan antarpejabat dalam organisasi dapat berjalan dengan baik dan konsisten. Igrisa (2022) juga menyatakan dalam kajiannya tentang kebijakan publik secara teoritis dan empiris menegaskan bahwa implementasi kebijakan yang efektif memerlukan sinergi antara berbagai aktor dan unit yang terlibat dalam pelaksanaannya.

## **Adaptasi**

Teori adaptasi diartikan juga merupakan kemampuan organisasi dan sumber daya manusianya dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, serta tuntutan pelayanan yang terus berkembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah melakukan berbagai upaya adaptasi melalui pemanfaatan sistem digital seperti OPAC, INLISLite, dan iArpus serta pemberian pelatihan kepada pegawai dalam mendukung transformasi digital pelayanan perpustakaan. Namun, kemampuan adaptasi tersebut belum berlangsung secara merata karena masih terdapat perbedaan tingkat literasi digital antara pegawai muda yang relatif lebih cepat

menyesuaikan diri dengan teknologi dan pegawai senior yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, seperti jumlah komputer yang terbatas, jaringan internet yang kurang stabil, serta keterbatasan anggaran pengembangan dan pemeliharaan sistem, turut memengaruhi proses adaptasi organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis digital tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta tersedianya infrastruktur yang memadai.

Igirisa (2022) secara khusus menekankan bahwa efektivitas kebijakan publik, termasuk kebijakan transformasi digital, sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya (*resources*) yang memadai baik sumber daya manusia, teknologi, maupun anggaran. Ketidacukupan salah satu dari ketiga elemen ini akan berdampak langsung pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi secara optimal terhadap tuntutan perubahan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital pegawai secara berkelanjutan, penyediaan fasilitas teknologi yang lebih memadai, serta dukungan anggaran yang berkesinambungan menjadi faktor penting untuk memperkuat kemampuan adaptasi organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi pencapaian tujuan, layanan digital seperti pendaftaran anggota, OPAC, dan e-book telah membantu meningkatkan kemudahan akses informasi, meskipun pemanfaatannya oleh masyarakat masih rendah dan beberapa layanan inti, seperti peminjaman buku, masih dilakukan secara manual. Pada dimensi integrasi, organisasi telah memiliki SOP dan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, tetapi koordinasi dan komunikasi antarunit kerja belum berjalan secara maksimal sehingga sistem layanan digital belum terintegrasi secara menyeluruh. Sementara itu, pada dimensi adaptasi, sebagian pegawai telah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, namun masih terdapat kendala berupa kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan dukungan anggaran yang belum memadai. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi dan integrasi sistem kerja, serta optimalisasi infrastruktur digital perlu dilakukan

secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik berbasis digital semakin meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan pula agar Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo terus mengoptimalkan transformasi digital dengan memprioritaskan digitalisasi layanan peminjaman buku sehingga seluruh proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan koleksi digital serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan digital, seperti iArpus dan e-book, semakin meningkat. Dari aspek internal, organisasi perlu memperkuat koordinasi dan komunikasi antarunit kerja guna menciptakan integrasi pelayanan yang lebih baik, serta menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi digital pegawai. Dukungan terhadap penyediaan infrastruktur teknologi, pemeliharaan perangkat, peningkatan kualitas jaringan internet, dan alokasi anggaran yang memadai juga perlu menjadi perhatian utama agar implementasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal, berkelanjutan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI, 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Abdussamad, Z. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press. 2021.
- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi; Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37275>
- Aini, N., Herdina, G. G. H., & Nashrullah, N. S. (2023). (Gary) Game-Library : Digital Library Game Based On Augmented Reality to Realize the Golden Indonesian Generation in 2045. *The Anannual International Conferenxe on Education*, 3025–6828.
- Alam, H. K., Purnamasari, H., Karawang, U. S., & Publik, P. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i3.3668>
- Ariyani, N., Handayani, R., & Arlan, A. S. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol.(No. 3), 622–633.
- Batmetan, J. R. (2025). Integrated IT Governance Framework for a Sustainable Information Technology Roadmap at Universitas Negeri Manado. *International Journal of Information Technology and Education (IJITE)*, 4(4), 54–75.

- Cahyono, T. Y. (2025). The 3 rd International Conference of Imam Bonjol Library 2025 Optimizing the Role of Islamic Higher Education Libraries in the Era of Technology 5 . 0 Optimalisasi Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Era Teknologi 5 . 0. *The 3rd International Conference of Imam Bonjol Library 2025 "LIBRARIES: GATEWAYS TO SDG'S"*, 38–52.
- Djafar, W. J., Prihatini, F., Tui, D., Nani, Y. N., Gorontalo, U. N., Gorontalo, K., & City, D. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Kecamatan Aertemabaga Kota Bitung. *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol 2, No., 721–730.
- Fathoni, A., Setyadi, D., & Kurniasih, N. (2025). Tantangan Implementasi Transformasi Digital pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 1–18.
- Fuadiy, M. A., Soetjipto, B. E., & Wahyuni, S. (2025). Ekosistem Digital Pendidikan dan Perpustakaan di Indonesia: Sinergi Infrastruktur, SDM, dan Pengalaman Pengguna. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, 41(1), 1–15.
- Gayatri, G., Nyoman, I. G., Jaya, M., & Rumata, V. M. (2023). *The Indonesian Digital Workforce Gaps in 2021 – 2025*. 15(754). <https://doi.org/10.3390/su15010754>
- Igirisa, I. (2022). *Kebijakan Publik Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. Penerbit Tanah Air Beta.
- Igirisa, I., Muchsin, F. N., & Abdussamad, Z. (2025). Penerapan Empat Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*, 2, 235–248.
- Igirisa, I., Muhsin, R., & Ilato, R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 147–169.
- Igirisa, I., Pusadan, A. A., & Prihatini, F. T. D. (2024). Analisis Budaya Organisasi di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 189–197.
- Maulana, R. Y., & Dečman, M. (2025). The Collaborative Digital Transformation Model—The Case of Indonesian Youth. *Journal of Public Affairs*, 25(4). <https://doi.org/10.1002/pa.70077>
- Maulana, R. Y., Marjamat, U., Subekti, D., & Wicaksono, A. (2025). Catalyzing digital transformation through Smart Cities initiatives in Indonesian local government. *Smart Cities and Regional Development (SCRD) Journal*, 9(1), 35–46. <https://doi.org/10.25019/59kh3t06>
- Moutamir, H., & El Qour, T. (2025). Digital Transformation of Public Services Systematic Review of Key Success Factors. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 103(15), 5895–5912.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nur, F., Hasniati, H., Nurlinah, N., & Ibrahim, A. (2025). *Research Trends in Digital Transformation of Public Services: Mapping Themes and Concepts Based on Scopus Database* (Issue Icas 2024). Atlantis Press International BV. [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-791-5\\_4](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-791-5_4)

- Nyeleker, K. P., Mutiarin, D., & Barrow, E. (2025). From E-Government to Digital Government: SmartASN as a Sustainable Digital Innovation in Indonesia's Public Sector. *Public Accounting and Sustainability*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.18196/pas.v2i1.23>
- Pratama, M. R., Tualeka, S. H., & Prasetya, A. (2024). Symphony of Digital Public Service Innovation in Indonesia: Evidence from Indonesia Public Service Innovation Competition 2014-2022. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 21–42. <https://doi.org/10.18196/jsp.v15i1.342>
- Prayoga, A. T., & Eldo, D. H. A. P. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 6(February), 4–6. <https://doi.org/10.36355/jppd.v6i2.158>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Saaida, M., & Ayyat, S. J. (2025). The Faltering Start of Digital Transformation of Public Services in Developing The Faltering Start of Digital Transformation of Public Services in Developing Countries. *IKR Publishers IKR Journal of Arts, Humanities and Social Sciences (IKRJAHS)*, September. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17087293>
- Sakawati, H., Sakawati, H., Widyawati, & Sulmiah. (2024). Budaya Organisasi dan Inovasi Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Maros. *Administrasi Negara*, 30(April).
- Saputra, A., & Desriyeni, D. (2024). Praktik Digitalisasi Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia Tahun 2017 s.d. 2022. *Media Pustakawan*, 31(2), 184–198. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i2.5285>
- Saputra, A., Desriyani, & Ulya, R. H. (2025). Capacity Building Aplikasi Perpustakaan Digital Untuk Meningkatkan Akses Informasi Dan Literasi Masyarakat Di Nagari Sulit Air, Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page*, 6, 2070–2082.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., & Andriyani, L. (2025). Digital Governance Models in Developing Countries and the Effectiveness of Public Services. *Citizen and Government Review*, 2(2), 172–189.
- Tella, A., Ukwoma, S. C., & Abara, D. C. (2021). Digital Library Services in Africa: A Review. *Library Hi Tech News*, 38(3), 21–28. <https://doi.org/10.1108/LHTN-06-2020-0058>
- Wahhaj, I. S., Anwar, R. K., & Rukmana, E. N. (2025). Peran Perpustakaan Digital dalam Proses Pembelajaran Digital Natives. *Media Pustakawan*, 32(1), 1–14. <https://doi.org/10.37014/medpus.v32i1.5349>
- Wildan, S., & Ika, S. (2025). A dvancing Public Service Quality through Indonesia ' s Electronic - Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4(08), 902–911. <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>