BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.Seiring perkembangan zaman,pemerintah Ind onesia telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik,salah satunya melalui penerapan digitalisasi.Digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan,serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagai bentuk keseriusan dalam penerapan digitalisasi, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi,salah satunya adalah Peraturan Presiden Nomo r 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa SPBE merupakan sistem pemerintah an yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan.Tujuan utamanya adalah menciptakan pemerinta han yang lebih efisien dan efektif dengan mengintegrasikan sistem layanan yang sebelumnya bersifat manual ke dalam platform digital. Peraturan ini juga memuat beberapa prinsip utama, antara lain efektivitas, keterpaduan, kesinambungan,efis iensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Gorontalo adalah aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT). Aplikasi ini dirancang sebagai platform layanan digital yang terintegrasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengaks es layanan pemerintahan, khususnya dalam pengurusan surat menyurat dan administrasi kependudukan secara cepat, efisien, dan transparan.

Namun dalam pelaksanaannya, digitalisasi pelayanan publik melalui Aplika si Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi masih mengha dapi berbagai tantangan.Berupa penggunaan aplikasi dalam layanan persuratan

digital tidak berjalan maksimal, terlihat dari rendahnya jumlah masyarakat yang m emanfaatkan aplikasi GoMT.Selain itu sosialisasi mengenai aplikasi Gorontalo M asyarakat Terpadu (GoMT) oleh pemerintah setempat, khususnya di Kelurahan T omulabutao Selatan dan Tuladenggi,juga tidak berjalan secara optimal. Sosialisa si yang dilakukan cenderung masih bersifat formal dan terbatas, sehingga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.Melihat kondisi tersebut, penting untuk melakukan penelitian terkait Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo, guna mengetahui sejauh mana digitalisasi melalui aplikasi gorontalo masyarakat terpadu (GoMT) ini dalam pelayanan publik.

Adapun ayat-ayat Al-Qur'an memberikan petunjuk tentang bagaimana pelayanan publik yang seharusnya , antara lain terdapat dalam surahAl- Baqarah ayat 267 :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ٢٦٧

Artinya :"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (Al-Baqarah ayat 267)

Ayat Al-Baqarah ayat 267 mengajarkan pentingnya memberikan yang terbaik dalam melayani, dengan mengutamakan kualitas, keikhlasan, dan integritas. Dalam konteks pelayanan publik masa kini, nilai-nilai tersebut semakin relevan dengan hadirnya digitalisasi, yang memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Digitalisasi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga tentang bagaimana menghadirkan layanan yang bermutu dan adil bagi masyarakat luas. Maka, perpaduan antara nilai spiritual dalam ayat tersebut dan pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci untuk membangun pelayanan publik yang bermakna dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Gorontalo**

Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan permasalahan yang terdapat dalam latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sosialisasi tentang aplikasi oleh pemerintah kepada masyarakat tidak maksimal
2. Penggunaan Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) dalam persuaratan digital belum maksimal

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai identifikasi masalah tersebut, fokus per masalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan diatas, Penelitian ini bertujuan untuk me ngetahui pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Gorontalo Mas yarakat Terpadu (GoMT)di Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengemba ngan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata kepada pemerintah Kota Gorontalo, khususnya masyarakat Kecamatan Dungingi, mengenai kondisi aktual pelaksanaan Aplikasi Gorontalo Masyrakat Terpadu (GoMT) di lapangan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

   Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di daerah. Selain itu, proses

penelitian ini juga menjadi pengalaman akademik dan praktis dalam mengkaji isu-isu kebijakan publik, implementasi program pemerintah, serta interaksi antara teknologi dan pelayanan masyarakat.