JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi
Vol. 7, No. 4, Desember 2025
p-ISSN : 2745-9489, e-2746-3842
DOI: *10.36312/jime.vxix.xxxx/ https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIHAD/issue/archive*

DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI GORONTALO MASYARAKAT TERPADU (GoMT) DI KECAMATAN DUNGINGI KOTA GORONTALO

Rahmawati H. Karim[1], Sri Handayani Suprapto[2], Dian Fitriani Karim[3], Widya Kurniati Mohi[4]
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Article Info

Article history:

Accepted: 11, December, 2025

Publish: , December, 2025

Keywords:

Digitalization

Public Services

GoMT Application

Dungingi Sub-district

ABSTRACT

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring perkembangan zaman, digitalisasi menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Gorontalo mengembangkan Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) untuk mendukung transformasi layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui Aplikasi GoMT belum berjalan secara efisien dan optimal. Pada indikator support, dukungan pemerintah sudah tersedia dalam bentuk regulasi dan kebijakan, namun sosialisasi kepada masyarakat masih minim, sehingga banyak warga belum mengetahui aplikasi tersebut. Pada indikator capacity, ketersediaan sumber daya manusia dinilai memadai, namun masih terdapat kendala pada infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet dan perangkat pendukung yang belum merata. Sedangkan pada indikator value, meskipun aplikasi GoMT memiliki potensi dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, manfaatnya belum dirasakan secara menyeluruh karena masyarakat masih lebih memilih layanan manual di kantor kelurahan.
Dengan demikian, diperlukan strategi berkelanjutan berupa peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan infrastruktur jaringan, pengembangan sistem aplikasi yang lebih sederhana dan ramah pengguna, serta dukungan anggaran yang konsisten. Penelitian ini menjadi penting karena memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, serta diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan langkah tersebut, digitalisasi pelayanan publik melalui GoMT dapat benar-benar terwujud secara optimal dan lebih efektif.

Article Info

Article history:

Diterima: 11, Desember, 2025

Terbit: , Desember, 2025

Abstract

Public services are one of the primary functions of government in meeting public needs. With the changing times, digitalization has become a strategic solution for increasing the efficiency, effectiveness, transparency, and accountability of public services. The Gorontalo City Government developed the Gorontalo Integrated Community (GoMT) application to support digital service transformation. This study aims to determine public understanding of the use of the Gorontalo Integrated Community (GoMT) application in Dungingi District,

Gorontalo City. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results indicate that the digitalization of public services through the GoMT application has not been running efficiently and optimally. The support indicator shows that government support is available in the form of regulations and policies, but public outreach is still minimal, resulting in many residents being unaware of the application. The capacity indicator shows that the availability of human resources is considered adequate, but technological infrastructure remains challenging, such as unequal distribution of internet networks and supporting devices. Meanwhile, the value indicator shows that although the GoMT application has the potential to provide fast, easy, and transparent services, its benefits have not been fully realized because the public still prefers manual services at the village office.Thus, a sustainable strategy is needed, including improving public digital literacy, strengthening network infrastructure, developing simpler and more user-friendly application systems, and consistent budget support. This research is important because it provides a concrete picture of the challenges and opportunities for digitizing public services at the sub-district level. It is hoped that it will provide input for local governments in developing more targeted policies. With these steps, the digitalization of public services through GoMT can be truly realized optimally and more effectively.

This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

Corresponding Author:

Rahmawati H. Karim,

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: rahmawatikarim97@gmail.com

1. PENDAHULUAN

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 Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa SPBE merupakan sistem pemerintahan 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.

Menurut (Indah Mawarni : 2023), digitalisasi adalah proses mengonversi informasi atau data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memanfaatkan berbagai platform online seperti website, aplikasi seluler, dan media sosial. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Sedangkan menurut (Siti Marfuah :2024), digitalisasi layanan publik membawa perubahan besar dibandingkan layanan publik tradisional dalam hal cara mengakses atau menyediakannya. Di sisi lain, digitalisasi pelayanan publik membawa perubahan yang signifikan dibandingkan dengan jenis pelayanan publik konvensional mengenai bagaimana layanan tersebut dapat diakses atau disediakan.

Menurut (Apliani&Deby:2021) Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya.Sementara Menurut (Fakhriyah et al., 2022) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan pendukuk atas barang, jasa, dan atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo.

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

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi di lapangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai proses digitalisasi pelayanan publik melalui Aplikasi GoMT di Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Kelurahan Tuladenggi, Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa di wilayah tersebut ditemukan permasalahan yang relevan dengan topik penelitian, khususnya terkait digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT).

Penenelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga tahapan dalam penelitian yaitu; Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan.

Dalam mengecek keabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), triangulasi digunakan untuk memastikan kebenaran data dari berbagai sudut pandang agar hasil penelitian lebih objektif dan tidak biasa.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan hasil penelitian dan sekaligus diberikan pembahasan yang komprehensif. Hasil dapat disajikan dalam bentuk gambar, grafik, tabel dan lain-lain yang membuat pembaca mudah memahami [2, 5]. Pembahasan dapat dilakukan dalam beberapa sub bab.

3.1.Hasil Penelitian

1. *Support*

Digitalisasi pelayanan publikmelalui aplikasi GoMT mendapat dukungan dan respon yang baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal ini dilihat dari adanya aktivitas pemerintah dan masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi.

Pemerintah Kota Gorontalo mengenalkan aplikasi GoMT dengan melibatkan langsung para Ketua RT. Mereka dikumpulkan dan diberi penjelasan tentang manfaat serta cara memakai aplikasi ini. Tujuannya agar Ketua RT bisa membantu menyebarkan informasi ke warga, supaya masyarakat lebih mudah memahami dan menggunak an aplikasi GoMT dalam kehidupan sehari-hari.

Keberlanjutan pelayanan publik melalui aplikasi Gomt masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan sistem akibat hilangnya data nasional, keterbatasan akses pada perangkat tertentu seperti iPhone, serta adanya pergantian kepemimpinan daerah membuat penggunaan aplikasi ini belum berjalan optimal.

2. *Capacity*

Untuk mendukung penggunaan aplikasi GoMT dalam pelayanan publik sudah terpenuhinya infrastruktur teknologi menggunakan anggaran yang disediakan dalam mengembangkan aplikasi tersebut. Pemerintah sudah menyiapkan sumber daya manusia untuk mengoperasi kan aplikasi GoMT

3. *Value*

Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi GoMT ini memberikan sejumlah manfaat positif, khususnya bagi pemerintah selaku penyedia layanan. Namun demikian, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih adanya warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi GoMT, bahkan ada yang baru pertama kali mendengar namanya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum merata dan sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

3.2.Pembahasan

1. Support

Penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Dungingi, khususnya di Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Kelurahan Tuladenggi, merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan arahan kebijakan nasional dalam pengembanga n sistem pemerintahan berbasis digital.

Namun, keberhasilan pelaksanaan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur seperti komputer dan jaringan internet (Wi-Fi), tetapi juga sangat bergantung pada komitmen pimpinan daerah (*political will*). Karena budaya birokrasi di pemerintahan cenderung

bersifat *top-down*, maka inisiatif digitalisasi layanan publik seperti GoMT hanya dapat berjalan secara optimal jika didukung oleh pimpinan tertinggi di tingkat kota maupun kecamatan.

a) Dukungan Regulasi

Dukungan dalam bentuk regulasi sangat diperlukan untuk memperkuat dasar hukum dan arah kebijakan digitalisasi. Peraturan yang jelas menjadi landasan pelaksanaan aplikasi GoMT, baik dalam bentuk surat edaran, keputusan camat, hingga kebijakan teknis di tingkat kelurahan. Tanpa regulasi yang memayungi, pelaksanaan inovasi digital akan kehilangan arah dan legalitas operasionalnya.

Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) belum diatur secara spesifik dalam regulasi tersendiri, namun pelaksanaannya mengacu pada beberapa produk hukum terkait digitalisasi pelayanan publik, seperti Perda Kota Gorontalo Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan PTSP, Perwako Nomor 43 Tahun 2019 tentang Tanda Tangan Elektronik, serta Perwako Nomor 18 Tahun 2022 tentang SPBE. Di tingkat provinsi, GoMT selaras dengan Pergub Gorontalo Nomor 36 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE dan Keputusan Gubernur Nomor 240/3/VI/2024 tentang Tim Koordinasi SPBE. Secara nasional, dasar hukumnya merujuk pada Perpres Nomor 95 Tahun 2018 dan Perpres Nomor 132 Tahun 2022 yang mengatur SPBE dan arsitekturnya sebagai bagian dari transformasi digital pemerintahan.

b) Komitmen Pimpinan

Komitmen dari pimpinan, baik di Tingkat Provinsi, kecamatan maupun kelurahan, menjadi motor penggerak utama. Secara normatif jika aplikasinya bagus dengan tujuan agara pelayanan lebih efisien maka harusnya tetap dilanjutkan meskipun pemimpin nya berganti.Namun peneliti menemukan bahwa aplikasi ini semenjak tahun 2025 sudah tidak digunakan karena pergantian kepemimpinan.

c) Infrastruktur Jaringan

Ketersediaan dan stabilitas jaringan internet menjadi prasyarat utama dalam mendukung aplikasi digital. Di Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Tuladenggi, keberadaan jaringan internet yang belum merata dan stabil menjadi salah satu tantangan yang memengaruhi kelancaran operasional GoMT.

d) Perangkat Keras dan Lunak

Digitalisasi tidak dapat berjalan tanpa sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan perangkat keras seperti komputer, printer, serta perangkat lunak pendukung menjadi bagian dari dukungan yang harus disediakan secara berkelanjutan. Kelalaian dalam pengadaan dan pemeliharaan perangkat dapat menghambat pelayanan.

e) Sistem

Sistem dalam hal ini mencakup tata kelola internal terkait prosedur kerja aplikasi GoMT. Termasuk bagaimana SOP (Standard Operating Procedure), struktur pengelolaan, serta integrasi sistem pelayanan disusun dan dijalankan dengan baik agar pelayanan berbasis digital tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga sistematis dan berorientasi pada kemudahan pengguna.

f) Sosialisasi

Sosialisasi kepada masyarakat menjadi bagian dari strategi dukungan yang krusial. Pemerintah perlu aktif menginformasikan manfaat dan cara penggunaan aplikasi GoMT secara berkelanjutan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun daring.

g) Dukungan dan Pembiayaan (Adanya Alokasi Anggota Khusus)

Dukungan anggaran menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan digitalisasi. Diperlukan alokasi anggaran khusus, tidak hanya untuk infrastruktur dan perangkat, tetapi juga untuk pengadaan tenaga pengelola aplikasi yang kompeten. Penempatan anggota khusus yang

menangani operasional GoMT secara khusus menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjamin kelangsungan dan kualitas pelayanan digital.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa pemerintah, dalam hal ini Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Kelurahan Tuladenggi, belum melaksanakan sosialisasi secara merata kepada masyarakat terkait aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT). Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan selama ini hanya terbatas melalui ketua RT dan RW, tanpa menyentuh langsung seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya sosialisasi dari pihak pemerintah belum dilakukan secara optimal."

2. *Capacity*

Indikator *capacity* mengacu pada kemampuan pemerintah dalam hal sumber daya, kelembagaan, teknologi, dan manajemen yang dibutuhkan untuk mewujudkan digitalisasi pelayanan publik secara efektif. Dalam konteks Digitalisasii aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT), kapasitas yang dimaksud meliputi beberapa aspek berikut:

a. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Keberhasilan digitalisasi sangat ditentukan oleh kompetensi SDM yang menjalankan sistem. Dibutuhkan aparatur pemerintah yang memiliki pemahaman terhadap teknologi informasi, mampu mengoperasikan aplikasi, serta responsif terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Kurangnya pelatihan atau pendampingan teknis dapat menghambat optimalisasi layanan.

b. Kapasitas Kelembagaan

Institusi atau perangkat kerja di tingkat kecamatan dan kelurahan perlu memiliki struktur yang mendukung pengelolaan layanan digital. Ketersediaan unit kerja khusus, penugasan operator, serta kejelasan alur koordinasi menjadi elemen penting dalam memperkuat kapasitas kelembagaan. Tanpa struktur kelembagaan yang jelas, digitalisasi hanya menjadi formalitas tanpa operasional yang berkelanjutan.

c. Kesiapan Teknologi

Kesiapan teknologi mencakup tersedianya perangkat keras, perangkat lunak, sistem keamanan informasi, serta dukungan jaringan internet yang stabil. Aplikasi GoMT membutuhkan infrastruktur teknologi yang memadai agar dapat digunakan secara optimal oleh aparatur dan masyarakat.

d. Manajemen Perubahan (Change Management)

Digitalisasi pelayanan publik menuntut perubahan pola pikir, budaya kerja, dan kebiasaan lama dalam birokrasi. Diperlukan manajemen perubahan yang terencana, termasuk dalam bentuk pelatihan, pendampingan, dan pendekatan persuasif agar aparatur tidak mengalami resistensi terhadap penggunaan teknologi. Kesiapan untuk beradaptasi dan membuka diri terhadap inovasi merupakan bagian penting dari kapasitas institusi dan individu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kecamatan Dungingi, khususnya di Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Kelurahan Tuladenggi, diketahui bahwa pendanaan untuk mendukung digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Gomt berasal dari anggaran yang telah disediakan oleh pemerintah, berupa fasilitas seperti jaringan Wi-Fi dan perangkat komputer. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi ini oleh masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi yang dimiliki masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi, sehingga implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui Gomt belum dapat berjalan secara maksimal.

3. *Value*

Indikator *value* menitikberatkan pada sejauh mana manfaat yang dihasilkan dari digitalisasi pelayanan publik dirasakan baik oleh pemerintah sebagai penyelenggara maupun masyarakat

sebagai penerima layanan. Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang konkret terhadap kualitas pelayanan. Adapun indikator manfaat yang dapat dianalisis dalam konteks ini meliputi:

a. Transparansi

Digitalisasi melalui aplikasi GoMT memungkinkan informasi pelayanan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, termasuk persyaratan, waktu layanan, dan status permohonan. Hal ini mengurangi potensi praktik pungutan liar dan memperkuat kepercayaan publik terhadap birokrasi.

b. Akuntabilitas

Dengan adanya sistem yang terdata secara digital, proses pelayanan dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Aplikasi GoMT memungkinkan adanya jejak digital (*digital record*) yang jelas terhadap setiap aktivitas pelayanan, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur.

c. Efisiensi

Meskipun Aplikasi GoMT dirancang untuk meningkatkan efisiensi dengan memangkas birokrasi manual, mempercepat waktu pelayanan, dan menekan biaya operasional, namun hasil temuan menunjukkan bahwa penerapannya belum sepenuhnya efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor daripada memanfaatkan layanan digital melalui aplikasi GoMT.

d. Inovasi Berkelanjutan

Nilai dari digitalisasi tidak hanya terletak pada manfaat saat ini, tetapi juga pada kemampuan sistem untuk terus dikembangkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan yang dinamis. Inovasi berkelanjutan menjadi indikator penting agar aplikasi GoMT tidak stagnan, tetapi dapat terus ditingkatkan baik dari sisi fitur, layanan, maupun cakupan penggunaannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari wawancara dengan pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna aplikasi, penerapan digitalisasi melalui aplikasi GoMT memang memberikan kemudahan dan potensi peningkatan efektivitas pelayanan. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Terbukti masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan dibanding menggunakan aplikasi, yang menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi ini belum berjalan secara efisien sebagaimana yang diharapkan.

4. KESIMPULAN

Digitalis asi pelayanan publik melalui aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT), dilihat dari indikator *support*, meskipun sudah mendapatkan dukungan dari pemerintah kota gorontalo, akan tetapi sosialisasi yang dilakukan belum optimal dalam mengenalkan aplikasi GoMT secara langsung kepada masyarakat,sehingg a masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut.Pada indikator *capacity*, sekalipun sudah memiliki SDM yang memadai tetapi masih mengalami kendala terutama, penyediaan infastruktur teknologi belum memadai. Sedangkan dari indikator *value*, meskipun aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pelayanan publik, manfaatnya belum dirasakan secara luas karena masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Kelurahan Tomulabutao Selatan dan Kelurahan Tuladenggi, Kecamatan Dungingi, Kota Gorontalo. Atas dukungan dan informasi yang diberikan selama penelitian ini berlangsung.

6. DAFTAR PUSTAKA

H. K. Alam and H. Purnamasari, "Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri," Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, vol. 10, no. 3, pp. 511–522, 2024.

D. Apriliani, B. Rahman, and I. Ibrahim, "Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka)," Jurnal Sosial dan Sains, vol. 1, no. 4, pp. 260–268, 2021.

H. Atthahara, "Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta," Jurnal Politikom Indonesiana, vol. 3, no. 1, p. 66, 2018.

S. Marfu'ah, A. Kumalasari, and I. Swasanti, "Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas SKependudukan Digital Di Bojonegoro," Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 15, no. 2, pp. 271–283, 2024.

S. Maulani and T. Setiawan, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten," Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 15, no. 1, pp. 10–24, 2024.

W. K. Mohi and N. Botutihe, "Electronic Governance: Public Service Strategy For Regional Government Of Gorontalo Regency," International Journal of Management (IJM), vol. 11, no. 8, 2020.

R. Pakudu, "Implementasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo," Jurnal Administrasi Negara dan Ilmu Pemerintahan, vol. 3, no. 1, pp. 92–99, 2024.

R. Puhi, S. Suprapto, and N. Botutihe, "Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo)," Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, vol. 5, no. 1, pp. 233–254, 2025.

N. S. Ramadhaniati, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri)," Jurnal Inovasi Penelitian, vol. 3, no. 4, pp. 5673–5678, 2022.

S. Suprapto, Budaya Organisasi Kebudayaan Dan Kearifan Lokal Di Kabupaten Gorontalo, Nusantara Mega Press, 2023.

A. Yunaningsih, D. Indah, and F. E. Septiawan, "Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi," Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia, vol. 3, no. 1, pp. 9–16, 2021.

N. A. Zuraida, I. M. Hendrati, and W. Wardaya, "Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya," JAPI (Jurnal Akses Pengabdian Indonesia), vol. 8, no. 2, pp. 163–170, 2023.