

DIGITALISASI KELURAHAN DALAM APLIKASI GORONTALO MASYARAKAT TERPADU (GOMT) DI KECAMATAN SIPATANA KOTA GORONTALO

Pratiwi Dude

NPP. 30.1322

*Asal Pendaftaran Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

30.1322@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi : Dr. Karno, S.Kom, M.Si

ABSTRACT

Problems/background (GAP): Digitization technology is an information technology that prioritizes an activity that is carried out digitally when compared to using human power. Digitalization has also begun to be implemented by the City Government of Gorontalo through digital-based public services. One of them is by launching the Gorontalo Community Integrated Application (GOMT). This application has been implemented in several districts in Gorontalo City, one of which is in Sibatana District. **The Purpose:** to describe and analyze Village Digitization in the Integrated Gorontalo Community Application (GoMT) in Sibatana District, Gorontalo City, inhibiting and supporting factors, and solutions and government efforts in preventing and dealing with inhibiting factors for Village Digitalization in the Integrated Community Gorontalo Application (GoMT) in Sibatana District Gorontalo City. **The Method:** used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The theory used is the theory of DeLone and McLean (1992) with six dimensions namely System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction, Individual Impact and Organizational Impact. The collection techniques used are interview, observation and documentation techniques. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model, namely Data Reduction, Data Display (Data Presentation) and Conclusion Drawing (Drawing Conclusions). **The Results:** The findings that the researchers found while carrying out the research were that the digitization of the sub-districts in Sibatana District had been carried out properly by the Gorontalo City government. It can be seen in the dimensions: system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact and organizational impact dimensions, that the GOMT application is an application that has been accepted in society in terms of system quality, information, use, satisfied people, has a positive impact on the community of application users or the government who are greatly assisted by the GOMT Application. **Conclusion:** that the GOMT Application can be used by the public as an alternative in managing letters and also getting the latest information on the GOMT Application. Suggestions for the GOMT Application should be expanded further by GOMT Application users so that all Gorontalo City people can enjoy it, add interesting features to the Application, and also carry out regular evaluations on the GOMT Application.

Keywords: Digitalization, GOMT Application, Gorontalo City, Sibatana District.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar belakang (GAP): Teknologi digitalisasi adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan suatu kegiatan yang dilakukan secara digital jika dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Digitalisasi juga mulai diterapkan oleh Pemerintah Kota Gorontalo melalui pelayanan publik yang berbasis digital. Salah satunya dengan meluncurkan Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GOMT). Aplikasi ini sudah diterapkan di beberapa kecamatan yang ada di Kota Gorontalo, salah satunya di Kecamatan Sipatana. **Tujuan:** mendeskripsikan dan menganalisis Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo, faktor penghambat dan pendukung, dan solusi dan upaya pemerintah dalam mencegah dan menghadapi faktor penghambat Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo. **Metode:** yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan adalah Teori DeLone dan McLean (1992) dengan enam dimensi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pemakai, Dampak Individual dan Dampak Organisasi. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yaitu *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan). **Hasil penelitian/Temuan:** Temuan yang peneliti dapat saat melaksanakan penelitian bahwa digitalisasi kelurahan di Kecamatan Sipatana telah dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah Kota Gorontalo. Dapat dilihat pada Dimensi: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual dan Dimensi dampak organisasi, bahwa Aplikasi GOMT ini merupakan aplikasi yang sudah diterima di masyarakat dilihat dari kualitas sistem, informasi, penggunaan, masyarakat puas, memiliki dampak positif bagi masyarakat pengguna aplikasi ataupun pemerintah yang sangat terbantu dengan Aplikasi GOMT. **Kesimpulan:** bahwa Aplikasi GOMT dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai alternatif dalam pengurusan surat dan juga mendapatkan informasi terkini pada Aplikasi GOMT. Saran bagi Aplikasi GOMT harus diperluas lagi pengguna Aplikasi GOMT agar dapat dirasakan oleh seluruh kalangan masyarakat Kota Gorontalo, menambahkan fitur-fitur yang menarik pada Aplikasi, dan juga melaksanakan mengevaluasi rutin pada Aplikasi GOMT. Kata kunci : Digitalisasi, Aplikasi GOMT, Kota Gorontalo, Kecamatan Sipatana.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan suatu kegiatan yang dilakukan secara digital jika dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Namun pada sistem pengoperasiannya cenderung lebih serba canggih dan otomatis. teknologi Digital pada dasarnya adalah sistem menghitung yang sangatlah cepat yang memproses sebuah bentuk-bentuk informasi sebagai suatu nilai-nilai yang numeris. Pelayanan publik telah menjadi bagian yang penting bagi suatu organisasi publik apalagi jika masuk ke dalam konteks birokrasi. Maka dari itu birokrasi yang bertugas sebagai pelaksana kerja, harus mampu membangun hubungan yang seimbang antara masyarakat dengan negara. Pelayanan publik memang menjadi suatu hal yang perlu

dijadikan sebagai urgensi yang sangat penting, karena besarnya tuntutan dari masyarakat merupakan tanggung jawab penuh dari pemerintah dan yang disebut dalam konteks pelayanan.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan umum dan dikerjakan oleh pihak lain. Pihak lain yang dimaksud merupakan suatu kelompok organisasi yang memiliki kewajiban dan tuntutan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Kepentingan umum merupakan kumpulan dari kepentingan pribadi yang telah disaring dan ditentukan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Supriatna (2000)

Memperoleh pelayanan yang baik dan terjamin adalah hak dari setiap orang yang harus dipenuhi dan difasilitasi oleh negara. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seharusnya dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat. Hal ini dikarenakan kepuasan dari masyarakat menjadi salah satu faktor yang menjadi tolak ukur, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat telah memenuhi standar yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat. Apalagi jika pelayanan tersebut telah menerapkan sistem teknologi yang modern, maka seharusnya pelayanan yang diberikan berjalan lebih efektif dan efisien, dan pastinya juga didukung oleh sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan memuaskan, (Irawanto, dkk. 2012).

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Provinsi Gorontalo

Wilayah se-provisi	Jumlah Penduduk (jiwa)		
	2019	2020	2021
Provinsi Gorontalo	1.202.631,00	1.171.681,00	1.180.948,00
Pohuwato	161.373,00	146.432,00	147.689,00
Kota Gorontalo	219.399,00	198.539,00	199.788,00
Gorontalo Utara	115.072,00	124.957,00	126.521,00
Gorontalo	378.527,00	393.107,00	395.635,00
Bone Bolango	161.236,00	162.778,00	164.277,00
Boalemo	167.024,00	145.868,00	147.038,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo tahun 2021

Jumlah penduduk di Provinsi Gorontalo berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo yang tertera pada tabel di atas dari tahun 2019 sampai tahun 2021 memiliki penduduk pada tahun 2019 sejumlah 1.202.631 jiwa, pada tahun 2020 memiliki penduduk sejumlah 1.171.691 jiwa dan pada tahun 2021 memiliki penduduk sejumlah 1.180.948 jiwa. Sedangkan penduduk yang terdapat di Kota Gorontalo sendiri pada tahun 2019 sejumlah 219.399 jiwa, pada tahun 2020 sejumlah 198.539 jiwa dan pada tahun 2021 sejumlah 199.788 jiwa.

Jika dilihat dari jumlah penduduk yang terdapat pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Provinsi Gorontalo tergolong banyak dan terus

mengalami peningkatan setiap tahunnya. Maka masyarakat yang menerima pelayanan dari pemerintah juga setiap tahunnya semakin bertambah. Dilihat dari hal tersebut pastinya tuntutan pelayanan publik berupa administrasi juga semakin beragam dan menekan pemerintah. Hal tersebut yang membuat pemerintah Kota Gorontalo terdorong untuk terus melakukan terobosan yang akan membantu baik untuk pemerintah daerah dan masyarakat di Kota Gorontalo untuk membantu dalam proses pelayanan administrasi publik. Salah satu cara yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu atau yang disingkat GOMT.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Digitalisasi kelurahan merupakan upaya dalam membangun kelurahan atau suatu wilayah yang lebih terarah serta dalam rangka meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan. Digitalisasi merupakan salah satu cara dari pemerintah dalam mempercepat pembangunan suatu wilayah dan untuk meningkatkan kemajuan dari wilayah tersebut. Digitalisasi salah satu hal yang tidak dapat dihindari. Hal ini disebabkan oleh zaman yang semakin hari semakin bergerak dari berbagai bidang terutama pada bidang teknologi yang tidak pernah berhenti dalam bersaing mengembangkan produk digitalnya masing-masing. Maka dari itu pemerintah mulai menerapkan dan menggunakan teknologi informasi ke dalam setiap program pemerintah dan salah satu program yang di buat adalah digitalisasi kelurahan. Yang dimana melalui program digitalisasi kelurahan ini pemerintah dapat menyalurkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui program ini juga pemerintah berharap digitalisasi kelurahan ini dapat menjadi arsip abadi yang tersimpan didalam internet dan dapat diakses kapan saja serta juga dapat diimplementasikan dan di gunakan oleh generasi penerus secara berkelanjutan.

Terkait pelayanan publik di atas, pemerintah Kota Gorontalo melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo meluncurkan aplikasi GoMT yang dapat memudahkan masyarakat dalam menerima informasi terkini dan juga membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik berbasis teknologi.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo melaunching aplikasi GoMT pada akhir tahun 2021 tepatnya di bulan Desember. Walikota Gorontalo juga ikut turun langsung dalam menyosialisasikan aplikasi GoMT di sembilan kelurahan yang ada di Kota Gorontalo dan salah satunya pada Kelurahan Sipatana.

Aplikasi GoMT atau Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu adalah sebuah inovasi terbaik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo dalam rangka melakukan pendekatan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Gorontalo. Aplikasi GoMT merupakan program inovasi yang diketuai oleh Daud Rafertian Panigoro yang juga merupakan Purna Praja IPDN angkatan 18. Aplikasi GoMT dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat melalui Handphone android dan dapat mengunduhnya di Play Store semua jenis Handphone android.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Kusroh Lailiyah memiliki kesamaan dengan hasil yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama menjadikan teknologi sebagai media pelayanan administrasi kepada masyarakat. Perbedaan penelitian terdapat pada metode penelitian yang digunakan dan juga penelitian yang dilakukan oleh Kusroh Lailiyah (2022) berfokus pada digitalisasi desa sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada digitalisasi kelurahan. Dalam penelitian yang dilakukan Bagus Prasetyo Budi(2022), terdapat kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari fokus penelitiannya yaitu di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sedangkan peneliti berfokus pada digitalisasi pada kelurahan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani dan Githa Putri Rengganis (2022), terdapat kesamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu aplikasi alpukat betawi dilihat dari kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti sebelumnya respon dari masyarakat terhadap aplikasi ini masih minim dan banyak yang belum mengoprasikannya dan malah memilih menerima pelayanan administrasi publik secara manual. Hal ini masih harus jadi perhatian dari pemerintah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian terdapat pada metode penelitian yang digunakan dan juga penelitian yang dilakukan oleh Kusroh Lailiyah berfokus pada digitalisasi desa sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada digitalisasi kelurahan. Penelitian Alfarisi memiliki perbedaannya dapat dilihat dari fokus penelitiannya yaitu di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sedangkan peneliti berfokus pada digitalisasi pada kelurahan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani dan Githa Putri Rengganis memiliki perbedaan yaitu aplikasi alpukat betawi dilihat dari kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti sebelumnya respon dari masyarakat terhadap aplikasi ini masih minim dan banyak yang belum mengoprasikannya dan malah memilih menerima pelayanan administrasi publik secara manual. Hal ini masih harus jadi perhatian dari pemerintah.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo, faktor penghambat dan pendukung, dan solusi dan upaya pemerintah dalam mencegah dan menghadapi faktor penghambat Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini dilakukan secara luas dan dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang Digitalisasi Kelurahan Dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (Gomt) Di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo. Penelitian kualitatif merupakan cara untuk mencari dan memahami makna banyak individu atau kelompok yang terkait dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses kualitatif melibatkan banyak tugas penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari peserta, meringkas dan menganalisis data dari topik tertentu hingga topik umum, dan menjelaskan arti data.

Denzin dan Lincoln dalam Yusuf (2014:329) mengatakan jawaban dari permasalahan dapat ditemukan dengan sistematis apabila menggunakan prosedur ilmiah. Untuk menentukan jawaban dari permasalahan harus sesuai dengan tata cara ilmiah yang sederhana. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah data dan teori yang telah dikumpulkan menjadi bentuk kutipan sehingga gambaran penelitian bisa lebih sistematis dan akurat. Berdasarkan tujuan penelitian terdapat tiga (3) metode yaitu eksploratif, deskriptif, dan eksplanatif, maka lebih bersifat deskriptif. Berdasarkan berbagai tanggapan para ahli di atas dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif.

Penelitian deskriptif atau yang dikenal dengan istilah asing yakni *descriptive research* merupakan salah satu dari beberapa jenis desain penelitian yang mampu memberikan gambaran maupun uraian dengan detail dan sejelas-jelasnya tanpa ada perlakuan tertentu terhadap objek penelitian. Kountur (2007: 108-109) menjelaskan ciri khas pada penelitian deskriptif yaitu:

1. Pada penelitian ini berhubungan dengan keadaan yang sedang berlangsung saat itu.
2. Menguraikan satu variabel saja. Namun apabila ada variabel lainnya diuraikan, maka akan dilakukan satu per satu.
3. Variabel yang diteliti tidak dimanipulasi atau tidak ada perlakuan terhadap variabel.

Sejalan dengan penelitian deskriptif, peneliti menggunakan pendekatan induktif, yakni suatu pendekatan yang mencoba memberikan pemahaman dari konsep bersifat khusus ke umum, dan penarikan suatu kesimpulan dilakukan secara umum berdasarkan fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan. Pendekatan induktif dapat dikatakan cara berpikir guna memberikan alasan menggunakan pernyataan-pernyataan khusus atau lebih spesifik agar tercipta argumentasi yang lebih bersifat umum.

Venderstoep dan Deirdre (2009:168) menjelaskan perbedaan antara metode kualitatif dan kuantitatif adalah bahwa metode kuantitatif bersifat deduktif dan kualitatif bersifat induktif. Hal ini dapat diartikan bahwa metode kuantitatif menjelaskan sesuatu dari masalah umum ke khusus. Sedangkan metode kualitatif menjelaskan sesuatu dari masalah dari khusus ke umum.

Berdasarkan teori dan penjelasan yang telah dikemukakan, maka Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjawab rumusan masalah yang dikemukakan. Hal ini dikarenakan Peneliti ingin menggambarkan permasalahan yang ada di lapangan secara objektif agar dapat memahami permasalahan yang ada sehingga mampu menghasilkan kesimpulan dalam menyelesaikan masalah. Dalam penggunaan metode tersebut, Peneliti ingin mengetahui bagaimana Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi GOMT di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GOMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

Pelayanan publik berupa administrasi juga semakin beragam dan menekan pemerintah. Hal tersebut yang membuat pemerintah Kota Gorontalo terdorong untuk terus melakukan terobosan yang akan membantu baik untuk pemerintah daerah dan masyarakat di Kota Gorontalo untuk membantu dalam proses pelayanan administrasi publik. Salah satu cara yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu atau yang disingkat GOMT.

3.1.1. Digitalisasi Kelurahan dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GOMT) di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

Pelayanan publik berupa administrasi juga semakin beragam dan menekan pemerintah. Hal tersebut yang membuat pemerintah Kota Gorontalo terdorong untuk terus melakukan terobosan yang akan membantu baik untuk pemerintah daerah dan masyarakat di Kota Gorontalo untuk membantu dalam proses pelayanan administrasi publik. Salah satu cara yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu atau yang disingkat GOMT.

3.1.1.1. Kualitas Sistem

Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna, dalam hal ini peneliti menentukan indikator sebagai berikut :

1. Integrasi sistem

Yaitu adanya saling keterkaitan antar sub sistem sehingga data dari satu sistem secara rutin dapat melintas, menuju atau diambil oleh satu atau lebih sistem yang lain. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Operator aplikasi dan salah satu masyarakat di kecamatan Sipatana bahwa Sistem pada aplikasi ini sudah saling berkaitan mulai dari informasi sampai pembuatan surat yang akan masuk ke sistem operator. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu integrasi yang terjalin

paada aplikasi GOMT dapat dilihat dari keterkaitan antara menu-menu aplikasi mulai dari pendaftaran, pengurusan surat dan informasi yang didapatkan.

2. Keandalan

Aplikasi GOMT saat ini belum menjadi program utama bagi pemerintah, Berdasarkan hasil Wawancara dengan kepala Dinas Kominfo bahwa aplikasi GOMT belum menjadi prioritas bagi pemerintah, karena aplikasi masih harus dikembangkan lagi, sehingganya masih sedikit masyarakat yang mengandalkan aplikasi GOMT di Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu masyarakat bisa mengandalkan aplikasi GOMT dalam penggunaannya yang sangat bermanfaat, akan tetapi pemerintah belum menjadikani aplikasi GOMT sebagai program yang saat ini difokuskan.

3. Waktu respon on-line

Respon cepat aplikasi ini dapat dilihat pada hasil wawancara dengan salah satu masyarakat kecamatan Sipatana, Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa informasi yang di dapat dari aplikasi GOMT sangat terkini dan juga pengurusan surat, walau terkadang membutuhkan waktu yang lama akan tetapi aplikasi ini sudah berguna bagi masyarakat kecamatan sipatana. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu respon cepat aplikasi GOMT dilihat dari informasi yang terdapat dalam aplikasi yang sangat terkini dan berguna bagi masyarakat kota Gorontalo.

4. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental dan fisik. Berdasarkan hasil Wawancara dengan bapak Lukman Laisa bahwa aplikasi GOMT sudah memudahkan masyarakat dalam penggunaan pembuatan surat dan kemudahan informasi, dilihat dari kualitas sistem sudah 206 surat yang dibuat di kecamatan, ini sebagai bukti bahwa kualitas siste aplikasi GOMT sudah baik. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa aplikasi GOMT di perkenalkan kepada masyarakat agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk mendapatkan kemudahan dalam pembuatan surat atau pun mendapatkan informasi seputar Kota Gorontalo.

5. Kecanggihan

Di era modern saat ini semua sudah berbasis online mulai dari belanja online sampai pengurusan surat melalui media aplikasi, begitu pula dengan kota gorontalo yang meluncurkan aplikasi GOMT yang mempermudah masyarakat Gorontalo untuk mendapatkan Informasi dan kemudahan dalam pengurusan surat, hal ini merupakan salah satu kecanggihan aplikasi GOMT. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa kacanggihan dari aplikasi GOMT sudah cukup baik diikuti dengan bantuan dari pegawai yang ada di Kecamatan Sipatana Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa aplikasi GOMT adalah aplikasi yang canggih dengan

tampilan kekinian dan juga sudah mengikuti perkembangan zaman yang semuanya sudah serba online.

6. Keamanan

Keamanan dalam sistem aplikasi GOMT dapat dilihat dari kualitas aplikasi dalam menjaga data yang di input oleh pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Operator aplikasi di kecamatan Sipatana bahwa keamanan pada aplikasi GOMT masih aman karena aplikasi GOMT belum menjadi sorotan dan juga pengguna aplikasi ini masih sedikit jadi keamanannya masih terjaga. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu aplikasi GOMT memiliki keamanan yang terjaga dibuktikan dengan sampai saat ini data masyarakat belum bocor dan juga belum ada laporan terkait keamanan Aplikasi GOMT.

3.1.1.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengacu pada kualitas output dari sistem informasi yang dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu, dan dapat dimengerti.

1. Akurat Informasi

Sebuah informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa informasi yang di dapat dari aplikasi GOMT sangat akurat dan mempermudah masyarakat kecamatan sipatana dalam mengupdate informasi terbaru. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu aplikasi GOMT mempunyai informasi yang sangat akurat dan juga belum ada laporan terkait informasi yang hoax pada aplikasi GOMT.

2. Kelengkapan

Kelengkapan aplikasi GOMT ini dilihat pada isi dari aplikasi sudah lengkap surat apapun bisa di buat dalam aplikasi GOMT, dan juga bisa mendapatkan informasi-informasi seputar Kota Gorontalo dalam aplikasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa kelengkapan yang di dapat dari aplikasi GOMT mulai dari surat-surat penting hingga informasi terkini sudah lengkap dan mempermudah masyarakat kecamatan sipatana dalam mendapatkan pelayanan publik berbasis teknologi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu menu-menu yang terdapat pada aplikasi GOMT sudah lengkap, masyarakat hanya perlu mendaftar dan sudah bisa mendapatkan kemudahan lewat aplikasi ini.

3. Kekinian

Tampilan dari aplikasi ini dapat dilihat pada subbab yang menjelaskan cara penggunaan aplikasi GOMT. Tampilan aplikasi GOMT sudah sangat kekinian dan mudah dipahami oleh masyarakat pengguna aplikasi GOMT. Berdasarkan hasil

Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa kekinian dari aplikasi GOMT sudah baik dari segi tampilan dan juga informasi yang disediakan. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu kejelasan aplikasi ini dibuat dengan mengikuti perkembangan zaman dan juga memiliki tampilan yang kekinian sehingga masyarakat dapat mudah memahami penggunaan aplikasi GOMT.

4. Kejelasan

Kejelasan aplikasi GOMT di kecamatan Sipatana Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa aplikasi GOMT di perkenalkan kepada masyarakat agar masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk mendapatkan kemudahan dalam pembuatan surat atau pun mendapatkan informasi seputar Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu kejelasan aplikasi ini dibuat dengan mengikuti perkembangan zaman saat ini yang serba online, jadi kejelasan aplikasi ini yaitu agar membantu masyarakat dalam penggunaan digitalisasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Gorontalo.

5. Bentuk

Bentuk Digitalisasi kelurahan di kecamatan Sipatana yaitu berbentuk aplikasi yang memudahkan masyarakat pengguna dalam pengurusan surat dan untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan operator bahwa bentuk dari aplikasi GOMT sudah baik. Pengaksesan aplikasi ini sudah lebih mudah untuk di dapatkan. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu bentuk menu-menu yang terdapat pada aplikasi GOMT sudah lengkap, masyarakat hanya perlu mendaftar dan sudah bisa mendapatkan kemudahan lewat aplikasi ini.

6. Kegunaan informasi

Informasi menyediakan peristiwa dan kondisi dalam masyarakat tertentu, menunjukkan hubungan kekuasaan, serta memudahkan berbagai macam inovasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa informasi yang di dapat dari aplikasi GOMT sangat terkini dan berguna bagi masyarakat kecamatan sipatana dalam mengupdate informasi terbaru. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu menu-menu yang terdapat pada aplikasi GOMT sudah lengkap, dan juga bisa mengakses informasi terkini pada aplikasi GOMT.

3.1.1.3. Penggunaan

Penggunaan aplikasi di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

1. Penggunaan untuk dukungan keputusan

Penggunaan aplikasi dalam hal dukungan keputusan di kecamatan sipatana sudah baik. Mengikuti putusan dari Walikota Gorontalo untuk dapat mengoptimalkan lagi penggunaan aplikasi GoMT kepada seluruh masyarakat di kota Gorontalo Bapak lucky selaku camat sipatana ikut menindaklanjuti arahan atau putusan langsung dari bapak walikota. Bapak lucky melakukan sosialisasi di kelurahan yang ada di kecamatan sipatana. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa aplikasi

GOMT keputusan dalam memperluas penggunaan aplikasi ini sudah dilakukan. Hal ini bertujuan agar aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat di suatu wilayah melainkan oleh seluruh masyarakat di Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu keputusan pemerintah Kota Gorontalo dalam meluncurkan Aplikasi GOMT sudah di analisis dan aplikasi mempunyai kualitas untuk dapat diluncurkan dan berguna bagi masyarakat Kota Gorontalo.

2. Penggunaan untuk integrasi pekerjaan

Penggunaan aplikasi untuk integrasi pekerjaan di kecamatan sipatana sudah baik. Selain aplikasi ini membantu masyarakat, aplikasi GoMT juga membantu pegawai di camat sipatana. Dengan adanya aplikasi ini, para pegawai merasa lebih mudah dalam melayani masyarakat yang memiliki keputusan di kantor camat sipatana. Hal ini juga yang membuat hubungan atau integrasi baik itu sesama pegawai ataupun pegawai kepada masyarakat sudah baik. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa digitalisasi yang dilakukan di kecamatan sipatana sudah mulai berkembang dan masih terus ditingkatkan. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat juga baik, hal ini dapat mempermudah peningkatan digitalisasi yang akan dilakukan secara menyeluruh. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu integrasi yang terjalin antara masyarakat dan pemerintah terjadi lewat aplikasi GOMT dan hal ini sangat bermanfaat.

3. Penggunaan untuk pelayanan publik

Penggunaan aplikasi di kecamatan Sipatana Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Husni Imran bahwa pelayanan publik pada aplikasi GOMT dapat dilihat dari pembuatan 206 surat yang sudah di proses melalui aplikasi, dan juga di era modern sekarang semua sudah melalui Digitalisasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu menu-menu yang terdapat pada aplikasi GOMT sudah lengkap, masyarakat hanya perlu mendaftar dan sudah bisa mendapatkan kemudahan lewat aplikasi ini.

3.1.1.4. Kepuasan Pemakai

Kepuasan Pemakai Aplikasi GOMT di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

1. Kepuasan perangkat lunak

Kepuasan masyarakat terhadap aplikasi GOMT dapat dilihat pada perangkat lunak atau program menu didalam aplikasi. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa mereka puas dengan adanya aplikasi GOMT. Informasi yang di dapat dari aplikasi GOMT sangat terkini dan mempermudah masyarakat kecamatan sipatana dalam mengupdate informasi terbaru. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu menu-menu yang terdapat pada aplikasi GOMT sudah lengkap, masyarakat hanya perlu mendaftar dan sudah bisa mendapatkan kemudahan lewat aplikasi ini.

2. Kepuasan perangkat keras

Kepuasan masyarakat dengan melihat perangkat keras dari aplikasi yaitu bentuk dari aplikasi sendiri mereka sudah bagus bagian tampilan aplikasi tersebut, selain itu perangkat lunak di dalamnya juga mudah dipahami oleh masyarakat kecamatan Sipata kota Gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan operator bahwa digitalisasi yang dilakukan di kecamatan sipatana berbentuk perangkat lunak berupa aplikasi yang bernama GOMT yang saat ini masih terus dikembangkan.

3. Perbedaan antara informasi dibutuhkan dengan informasi yang diterima

Berdasarkan wawancara bersama operator Aplikasi pada dinas kominfo kota Gorontalo kecamatan bahwa informasi yang dibutuhkan selalu di update dalam aplikasi GOMT, tidak ada perbedaan antara informasi yang diterima oleh masyarakat dan yang sudah di update oleh operator pada dinas kominfo kota gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu masyarakat dapat mengakses informasi lewat aplikasi GOMT yang terkini dan sudah lengkap.

3.1.1.5. Dampak Individual

Dampak individual merupakan efek dari penggunaan aplikasi terhadap perilaku pemakai aplikasi GOMT oleh masyarakat.

1. Rata-rata waktu yang membuat suatu keputusan

Waktu yang dibutuhkan dalam membuat keputusan dengan Mengkenalkan aplikasi GOMT kepada masyarakat Berdasarkan hasil Wawancara dengan bapak Lukman Laisa bahwa aplikasi GOMT sebelum diperkenalkan ke masyarakat memiliki pertimbangan, salah satunya aplikasi ini bisa diterima atau tidak, kaera masyarakat sudah terbiasa mengurus surat secara langsung. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu aplikasi GOMT merupakan Program Pemerintah kota Gorontalo yang sudah lama, membutuhkan waktu yang lama untuk mengambil keputusan dalam meluncurkan aplikasi GOMT.

2. Keyakinan dalam pengambilan keputusan

Setelah melihat kebutuhan masyarakat aplikasi ini sudah siap diperkenalkan oleh kecamatan sipatana kepada masyarakat, karena mengikuti perkembangan zaman yaitu sudah banyak pengurusan secara online, diharapkan aplikasi GOMT dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi ataupun dalam pengurusan surat. Berdasarkan hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa keberadaan aplikasi GOMT ini membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara online, maka dari itu beliau memutuskan untuk menerima pelayanan secara online dibandingkan secara manual. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu keputusan pemerintah Kota Gorontalo dalam meluncurkan Aplikasi GOMT sudah di analisis dan aplikasi mempunyai kualitas untuk dapat diluncurkan dan berguna bagi masyarakat Kota Gorontalo.

3. Kualitas analisis keputusan

Keputusan yang di ambil oleh pemerintah untuk memperkenalkan aplikasi GOMT sudah melalui analisis tentang kebutuhan masyarakat di era modern yang semuanya sudah berbasis online. Di kecamatan sipatana aplikasi GOMT sudah di perkenalkan dan diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya di kecamatan Sipatana Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil Wawancara dengan kepala Dinas Kominfo bahwa pemerintah Kota Gorontalo mengambil keputusan dalam meluncurkan aplikasi ini sebagai salah satu upaya dari pemerintah Kota Gorontalo dalam menjadikan daerah di Gorontalo menjadi wilayah yang sistem pelayanan publiknya berbasis teknologi. Namun belum sama ratanya penggunaan aplikasi ini maka Kota Gorontalo masih harus melakukan evaluasi lebih lanjut agar tujuan untuk menjadikan Kota Gorontalo menjadi daerah digital dapat terwujud. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu keputusan pemerintah Kota Gorontalo dalam meluncurkan Aplikasi GOMT sudah di analisis dan aplikasi mempunyai kualitas untuk dapat diluncurkan dan berguna bagi masyarakat Kota Gorontalo.

3.1.1.6. Dampak Organisasi

Dampak Organisasi ialah dampak yang didapat dari aplikasi bagi kecamatan Sipatana.

1. Pengurangan biaya-biaya operasi dari aktivitas-aktivitas di luar sistem informasi

Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat bahwa mereka merasakan dampak yang sangat berguna tentang pengurusan surat yang sangat simpel, karena dari rumahpun bisa mengurus surat melalui aplikasi tanpa datang langsung ke kelurahan ataupun ke kecamatan, bisa menghemat pengeluaran transport atau biaya operasional diluar aplikasi dan tinggal mengambil saja saat suratnya sudah selesai. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu masyarakat sangat terbantu oleh Aplikasi GOMT karena sudah tidak perlu ke kantor lagi untuk mengurus surat, dan juga bisa menghemat pengeluaran.

2. Pendapatan organisasi dapat ditingkatkan karena sistem informasi berbasis komputer

Di kecamatan Sipatana masyarakat yang menggunakan Aplikasi GOMT dapat Meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara akurat dan realtime. Selain itu juga sistem informasi yang ada pada Aplikasi GOMT ini mempermudah pemerintah Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi dengan cepat. Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu aplikasi GOMT dapat Meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara akurat dan realtime. Selain itu juga sistem informasi yang ada pada Aplikasi GOMT ini mempermudah pemerintah Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi dengan cepat.

3. Kerelaan organisasi untuk membayar biaya pengembangan untuk meningkatkan kemampuan sistem informasi

Pemerintah Kota Gorontalo membuat aplikasi GOMT ini dengan biaya yang tidak

sedikit, namun dampak baik yang diterimari dari aplikasi ini dapat di rasakan oleh pemerintah Dinas, kecamatan, dan sampai ke masyarakat Khususnya di Kecamatan sipatana yang masyarakatnya sudah menggunakan aplikasi GOMT, sebagai aplikasi yang dpaat memudahkan untuk mendapat informasi dan pembuatan pengurusan surat, Berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa Selaku camat yaitu aplikasi GOMT merupakan program pemerintah Kota Gorontalo sejak lama dan baru di luncurkan, apliaksi ini butuh waktu yang lama dan juga biaya yang tidak sedikit. Saat ini Aplikasi GOMT sudah diluncurkan diharapkan bisa berguna bagi masyarakat Kota Gorontalo.

4. Meningkatkan efektivitas dalam melayani publik

Berdasarkan wawancara bersama operator Aplikasi bahwa dampak positif yang diberikan kepada kecamatan yaitu dalam pengurusan surat dibantu data-data melalui aplikasi. Pemerintah kota gorontalo meluncurkan aplikasi yang berguna bagi masyarakat dan bagi kecamatan sipatana. Wawancara dengan Bapak Lukman Laisa dapat disimpulkan bahwa kecamatan sipatana pun mendapatkan dampak positif dengan adanya Aplikasi GOMT, dalam pendataan pengurusan surat-surat di kelurahan ataupun kecamatan semua ada di Aplikasi GOMT.

3.1.2. Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Digitalisasi Kelurahan Dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) Di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo

Digitalisasi kelurahan dalam aplikasi GOMT di kecamatan sipatana gorontalo tentunya memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi Digitalisasi. Faktor penghambat merupakan sesuatu yang sifatnya menghambat suatu kegiatan dan faktor pendukung adalah sesuatu yang sifatnya menyokong, menunjang, membantu dan lain sebagainya. Berikut penjelasan faktor yang mempengaruhi Digitalisasi Kelurahan Dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GoMT) Di Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo:

3.1.2.1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu.

1. Pengguna aplikasi GOMT

Belum meratanya, pengguna aplikasi membuat pemerintah Kota Gorontalo dapat mensosialisasikan lagi Aplikasi GOMT. Hasil wawancara dengan Bapak Husni Imran dapat di ambil kesimpulan bahwa faktor penghambatnya digitalisasi aplikasi GOMT, dari 5 kelurahan yang ada di kecamatan sipatana baru satu kelurahan yang penduduknya menggunakan aplikasi GOMT. Aplikasi GOMT ini baru diluncurkan pada bulan desember tahun 2021, aplikasi belum juga menjadi fokus utama pemerintah kota gorontalo di kecamatan sipatana, maka dari itu untuk penggunaan aplikasi ini belum merata ke seluruh kelurahan yang ada di kecamatan sipatana.

2. Akses Aplikasi GOMT Lambat

Adapun hasil wawancara dengan masyarakat dapat di ambil kesimpulan bahwa ada hambatan lain pada aplikasi ini, yaitu proses pembuatan suratnya terkadang lama dan memakan waktu sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama lagi dari biasanya. Faktor Penghambat di atas menjadi tugas penting oleh pemerintah Kota Gorontalo dalam upaya dan solusi yang akan dilaksanakan untuk mengurangi faktor penghambat dalam Digitalisasi Aplikasi GOMT pada kelurahan Di kecamatan Sibatana Kota Gorontalo.

3.1.2.2. Faktor pendukung.

Berdasarkan Hasil wawancara bersama bapak Husni Imran tentang faktor pendukung Aplikasi GOMT yaitu aplikasi ini berhasil meraih penghargaan pada ajang Digital Innovation Award 'DIA' 2022 pada kategori Digital Innovation for Public Service, penghargaan ini merupakan penghargaan yang bergengsi yang digelar MNC portal lembaga. Penghargaan ini merupakan bukti bahwa aplikasi GOMT memiliki potensi untuk dikembangkan agar semua masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini. Berdasarkan hasil Wawancara dengan operator Aplikasi bahwa aplikasi GOMT yang diberikan kepada kecamatan yaitu dalam pengurusan surat dibantu data-data melalui aplikasi. Selain itu pengadaan enam buah laptop menjadi faktor pendukung bagi operator aplikasi dapat mempermudah pekerjaan. Faktor pendukung yang ada sekarang diharapkan dapat dilihat oleh pemerintah untuk dapat mengembangkan lagi aplikasi GOMT di Kota Gorontalo ataupun merambat ke seluruh wilayah Provinsi Gorontalo.

3.1.3. Solusi Dan Upaya Pemerintah Dalam Mencegah Dan Menghadapi Faktor Penghambat Digitalisasi Kelurahan Dalam Aplikasi Gorontalo Masyarakat Terpadu (GOMT) Di Kecamatan Sibatana Kota Gorontalo

Solusi dan upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencegah dan menghadapi faktor pengahambat dapat di jelaskan:

1. Sosialisasikan aplikasi GOMT

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Gorontalo yang berupa sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan Aplikasi GOMT sebagai Aplikasi yang dapat membantu masyarakat, Berdasarkan hasil Wawancara bahwa Walikota Kota Gorontalo Bapak Marten Taha turun langsung untuk mensosialisasikan Aplikasi GOMT di sembilan kelurahan yang ada di kota Gorontalo. Kecamatan Sibatana juga melakukan sosialisasi aplikasi GOMT di lima kelurahan yang ad di kecamatan sibatana dan juga memperkecil lingkup sosialisasi kepada RT/RW agar dapat langsung disampaikan ke masyarakat.

2. Pengembangan aplikasi GOMT

Pengembangan aplikasi GOMT ini dilakukan oleh Dinas Kominfo yang bertujuan agar masyarakat mudah dalam menggunakan aplikasi GOMT tersebut, Berdasarkan hasil Wawancara dengan kepala Dinas Kominfo bahwa aplikasi GOMT akan di kembangkan

lagi supaya sistemnya dapat bekerja dengan cepat, karena melihat banyak keluhan masyarakat tentang proses dalam aplikasi ini dapat berjalan dengan cepat. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pun Kepala Dinas Kominfo ini dapat menjadi solusi untuk menghadapi Faktor Penghambat yang di Hadapi dalam Digitalisasi Aplikasi GOMT di kelurahan Kecamatan Sipatana.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini ditemukan dalam dimensi kualitas informasi dengan indikator bentuk aplikasi Gorontalo masyarakat terpadu (GOMT) tampilannya telah dinilai baik karena mudah dimengerti oleh pengguna hal ini memiliki persamaan dengan penelitian Bagus Prasetyo (2022) yang berjudul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sipila Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat” pada dimensi *tangible* (Tampak fisik) dimana user interface atau tampilan layarnya telah dapat dimengerti dan telah memberi kepuasan bagi penggunanya. Pada penelitian ini, indikator keandalan telah dinilai cukup baik walau pemerintah daerah belum menjadikan aplikasi GOMT ini menjadi bagian dari program pengembangan mereka Berbeda dengan penelitian Bagus (2022) menunjukkan bahwa dalam dimensi keandalan, aplikasi SIPILA telah dipakai oleh masyarakat Purwakarta dan pengguna aplikasi ini meningkat dari waktu ke waktu. Adanya dukungan dari pemerintah daerah juga menambah peningkatan dari penggunaan aplikasi ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dalam menjawab rumusan masalah yang ada peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik berupa administrasi juga semakin beragam dan menekan pemerintah. Hal tersebut yang membuat pemerintah Kota Gorontalo terdorong untuk terus melakukan terobosan yang akan membantu baik untuk pemerintah daerah dan masyarakat di Kota Gorontalo untuk membantu dalam proses pelayanan administrasi publik. Salah satu cara yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi bernama Gorontalo Masyarakat Terpadu atau yang disingkat GOMT. Kecamatan Sipatana merupakan salah satu Pengguna aplikasi GOMT, namun aplikasi GOMT ini belum tersebar sepenuhnya di kelurahan yang terdapat di kecamatan sipatana, hanya kelurahan Bulotadaa barat yang baru menggunakan aplikasi GOMT, dibuktikan dengan 206 surat yang sedang di proses saat ini. Digitalisasi kelurahan dalam aplikasi GOMT di kecamatan sipatana gorontalo tentunya memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi Digitalisasi. Faktor penghambat merupakan sesuatu yang sifatnya menghambat suatu kegiatan dan faktor pendukung adalah sesuatu yang sifatnya menyokong, menunjang, membantu dan lain sebagainya. Faktor penghambatnya: Dari 5 kelurahan yang ada di kecamatan sipatana baru satu kelurahan yang penduduknya menggunakan aplikasi GOMT. Aplikasi GOMT ini baru diluncurkan pada bulan desember tahun 2021, aplikasi belum juga menjadi fokus utama pemerintah kota gorontalo dan ada hambatan lain pada aplikasi ini, yaitu proses pembuatan suratnya terkadang lama dan memakan waktu sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama lagi dari biasanya. faktor pendukung Aplikasi GOMT yaitu aplikasi ini berhasil meraih penghargaan pada ajang Digital Innovation Award ‘DIA’ 2022 pada kategori Digital Innovation for Public Service, penghargaan ini merupakan penghargaan yang bergengsi yang

digelar MNC portal lembaga dan pengadaan enam buah laptop menjadi faktor pendukung bagi operator aplikasi dapat mempermudah pekerjaan. Solusi dan upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencegah dan menghadapi faktor penghambat yaitu:

- a. Wali Kota Gorontalo Bapak Marten Taha turun langsung dalam mensoalisasikan aplikasi GoMT, di sembilan kelurahan yang ada di kota Gorontalo.
- b. Kepala Dinas Kominfo akan mengembangkan lagi aplikasi GOMT supaya sistemnya dapat bekerja dengan cepat, karena melihat banyak keluhan masyarakat tentang proses dalam aplikasi ini dapat berjalan dengan cepat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada aplikasi dengan teori yang lebih terbaru dan dengan cakupan penelitian yang lebih luas dari penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepada Bapak Camat Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo tahun 2021

Bagus Prasetyo Budi (JURNAL, 2022) Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPILA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta Provinsi Jawa Barat

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). "Information systems success: The quest for the dependent variable". Information systems research, Vol: 3. United States: INFORMS PubsOnLine.

Denzin dan Lincoln dalam Yusuf (2014)

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo

Irawanto, I. (2015). "Etika Aparatur Pelayanan Publik Tinjauan Atas UU Aparatur Sipil Negara". Jurnal Reformasi, Vol. 5. Malang: Rinjani Unitri.

Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo

Kountur (2007)

Kusroh Lailiyah (JURNAL 2022) Digitalisasi Desa sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance

Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani dan Githa Putri Rengganis (2022) Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di DKI Jakarta

Supriatna, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung

Dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus (Bandros). Skripsi. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.

Venderstoep dan Deirdre (2009)