

**EVALUASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PERIZINAN  
ONLINE MELALUI WEBSITE HAY.U BANDUNG DAN APLIKASI  
GAMPIL TAHUN 2022  
(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Bandung Tahun 2022)**

<sup>1</sup>Divahartiningsih Dewi

<sup>2</sup>Neneng Yani Yuningsih

<sup>3</sup>Selvi Centia

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Pemerintah, Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Pemerintah, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: [divahartiningsihdewi@gmail.com](mailto:divahartiningsihdewi@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Central and regional governments have implemented e-government in the process of public services to the community. The Investment and One-Stop Services Office also implements e-government in the online licensing process through the Hay.u Bandung website and the GAMPIL application. The purpose of this research is to evaluate whether the e-government at the Bandung City Investment and One-Stop Services Agency through the Hay.u Bandung website and the GAMPIL application have been running successfully. The aspect used to measure success is Permenpan Number 5 of 2018 concerning guidelines for evaluating Electronic-Based Government Systems (SPBE) using E-Government Maturity Models which are measured using the capability aspect of technical functions to measure the maturity level of electronic-based government systems, namely: information, interaction, transaction, collaboration, and optimization. A high level of maturity indicates a higher capability and success of an electronic-based government system. The data collection method used in this research was through literature, observation, interviews, and documentation. The results of this study show that e-government through the hay.u Bandung website and the GAMPIL application have been quite successful in its implementation, but in practice there are still some deficiencies that are felt by both the licensing service provider and the public who apply for licensing services through the website and the application.*

**Keywords:** *Bandung City Investment and One Stop Integrated Service, Hay.u Bandung, GAMPI, and Public Service,*

## ABSTRAK

Pemerintahan Pusat maupun daerah sudah menerapkan *e-government* pada proses pelayanan publik kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menerapkan *e-government* dalam proses perizinan online melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah *e-government* yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL telah berjalan dengan sukses. Adapun aspek yang digunakan untuk mengukur kesuksesan tersebut adalah Permenpan Nomor 5 Tahun 2018 tentang pedoman evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan menggunakan *E-Government Maturity Models* yang diukur menggunakan aspek kapabilitas fungsi teknis untuk mengukur tingkat kematangan sistem pemerintah berbasis elektronik yaitu: informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimalisasi. Tingkat kematangan yang tinggi menunjukkan kapabilitas dan keberhasilan yang lebih tinggi terhadap sistem pemerintah berbasis elektronik. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *e-government* melalui *website* hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL sudah cukup berjalan dengan sukses dalam pelaksanaannya, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan baik dari pihak pemberi pelayanan perizinan maupun dari masyarakat yang mengajukan pelayanan perizinan melalui *website* dan aplikasi tersebut.

**Kata Kunci** : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, Pelayanan Publik, Hay.u Bandung, GAMPIL.

### Latar belakang

Dewasa ini, kecanggihan teknologi semakin meningkat dengan cepat. Pemerintah Kota Bandung turut serta memanfaatkan kecanggihan teknologi ini dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Beragam inovasi telah diluncurkan Pemerintah Kota Bandung guna mempermudah warganya dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini dilakukan pemerintah Kota Bandung guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan

Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Pengembangan *E-Government* dilakukan pemerintah guna mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah berperan aktif dalam melaksanakan pelayanan publik berupa perizinan berusaha secara *online*. Dalam hal ini DPMPTSP Kota Bandung meluncurkan *website* Hay.u Bandung pada tanggal 28 Mei 2015 dan aplikasi berbasis elektronik yang bernama GAMPIL (*Gadget Mobile Application for*

*Licence*) pada tanggal 25 Februari 2016. Berdasarkan hasil observasi oleh penulis, salah satu staf yang melayani masyarakat dalam pelayanan perizinan *online* dan tim *Information Technology* (IT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung mengatakan bahwa terdapat beberapa masyarakat yang masih awam dengan teknologi dan tidak memiliki alat pendukung (*handphone*) yang memadai untuk mengakses pelayanan perizinan *online* melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL dan masih terjadinya *error minor* terhadap *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apakah *E-Government* sudah berjalan dengan sukses melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL, mengetahui apa saja yang menjadi yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam penerapan *E-Government* melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL dan mengetahui apa saja upaya yang dilakukan terhadap hasil identifikasi (SWOT) dalam evaluasi *E-Government* melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL. Untuk mengevaluasi apakah *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berjalan dengan sukses atau tidak, peneliti menggunakan *E-Government Maturity Models* yang terdapat pada Permenpan No.5 Tahun 2018 tentang pedoman evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Aspek yang dinilai adalah informasi yaitu mampu memberikan layanan informasi satu arah kepada pengguna SPBE, interaksi dimana Instansi Pusat dan Pemerintah

Daerah menyediakan sistem aplikasi yang memberikan fasilitas interaksi sehingga masyarakat pengguna SPBE dapat mengunduh informasi atau dokumen dan mengunggah informasi atau dokumen, transaksi dimana instansi pemerintah menawarkan *link* langsung ke layanan pemerintah dan tersedia di setiap saat masyarakat membutuhkan, kolaborasi dimana instansi pemerintah menyediakan sistem aplikasi yang memberikan layanan SPBE sebagai hasil kolaborasi atau integrasi dengan layanan SPBE lain dalam satu kesatuan alur kerja (*workflow*), dan optimalisasi yaitu Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah menyediakan sistem aplikasi yang dapat merespons terhadap perubahan kebutuhan, baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal, seperti perubahan peraturan, teknologi, dan kebutuhan pengguna.

## Metode

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Soegiyono seperti dikutip Nellyaningsih (2017:333) mengatakan bahwa : “metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap kebenaran variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri), (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).” Pendekatan penelitian kualitatif menurut Moleong (2005:4) yaitu “pendekatan penelitian di mana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka.

Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto ,video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya”. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang dilakukan kepada suatu penelitian pada satu variabel atau lebih independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain guna mendapatkan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka dari suatu pengamatan fenomena sosial dengan menggunakan media perantara wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, dan sebagainya. Penulis berasumsi bahwa dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dapat secara dalam menguraikan, mendeskripsikan, dan menggambarkan mengenai pelaksanaan *E-Government* dalam pelayanan perizinan *online* melalui website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL.

Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan informasi secara lengkap dengan membaca dan mempelajari buku-buku literatur mengenai *e-government*, perizinan *online*, jurnal, makalah, dll. Penelitian kualitatif menggunakan narasumber sebagai sumber data sehingga narasumber memiliki peranan sangat penting dalam memperoleh informasi. Dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling* untuk penentuan informan.

## Hasil penelitian dan pembahasan : Evaluasi *e-government* dalam pelayanan perizinan *online* melalui *website hay.u bandung* dan aplikasi *gampil*

### 1. Objek penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung meluncurkan *website* Hay.u Bandung pada tanggal 28 Mei 2015 dan aplikasi berbasis elektronik yang bernama GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) pada tanggal 25 Februari 2016 untuk mempermudah proses perizinan.

#### • Website Hay.u Bandung

Sejak tanggal 28 Mei 2015, DPMPTSP telah diresmikannya Aplikasi Baru berbasis elektronik atau yang terkenal dengan Online Services System, bertajuk HAY.U bandung!sebuah aplikasi perizinan berbasis website, full online, full paperless services. Sebuah Inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses. Dengan 3 langkah mudah [mendaftar, membayar untuk izin yang berbayar (Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Trayek), serta menunggu

izin diantar lewat pos ke alamat tujuan pemohon] tanpa ada tatap muka antara petugas dan pemohon perizinan.



**Gambar 1.1**

Isi dari website Hay.u Bandung

Sumber: <https://dpmptsp.bandung.go.id/>

- **GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*)**

GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) pada tanggal 25 Februari 2016 merupakan sebuah aplikasi berbasis smartphone yang telah diresmikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung guna mempermudah masyarakat dalam hal mengajukan perizinan *online*. Selain itu pada aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) telah tersedia fitur penyedia antrian untuk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung maupun Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga masyarakat dipermudah dalam hal pengambilan nomor antrian sehingga tidak perlu mengambil nomor antrian di tempat. Pada tahun ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah mengeluarkan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) versi IOS sehingga dapat digunakan oleh pengguna *smartphone* iphone. Untuk cara menggunakan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) sama dengan

*website* Hay.u Bandung namun yang membedakan ialah platform yang digunakan.



**Gambar 1.2**

Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*)

Sumber: Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*)

## 2. Evaluasi *E-Government* dalam pelayanan perizinan melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) secara *online* untuk meningkatkan pelayanan publik

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 70-71 ayat 1-3, menyebutkan bahwa dilakukan pemantauan atau evaluasi terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Pemantauan dan evaluasi SPBE didasarkan pada pedoman evaluasi SPBE. Untuk ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman evaluasi SPBE diatur dengan Peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 mengenai pedoman evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk mendeskripsikan dan

menganalisis apakah *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah berjalan dengan sukses. Berikut ini merupakan hasil penelitian mengenai evaluasi *e-government* dalam pelayanan perizinan online melalui website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) Tahun 2022:

#### a. Informasi

Dalam pelayanan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sangat penting untuk memperhatikan kemudahan dan kenyamanan yang diterima pengguna layanan tersebut yaitu masyarakat. Dalam aspek informasi ini, Instansi Pusat maupun pemerintah daerah dapat menyediakan sistem aplikasi yang hanya dapat memberikan informasi satu arah kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama Pak Hadi sebagai Kepala Sub Bidang Bagian Data, Informasi dan Evaluasi mengatakan bahwa website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung karena adanya beberapa perihal yaitu koordinasi antara dinas terkait dan masyarakat sehingga seringkali memakan waktu yang lama. Selain itu tidak menutup kemungkinan rusaknya atau hilangnya dokumen-dokumen yang dikirimkan oleh masyarakat ke dinas terkait pada saat proses pengiriman secara *offline*.

Namun salah satu aspek paling penting yaitu masyarakat tidak dapat melihat

informasi mengenai prosedur pengajuan perizinan dan tidak disediakannya wadah untuk menampilkan informasi tersebut. Sehingga pada tahun 2015 dan 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung meluncurkan website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) untuk memudahkan pengajuan perizinan secara *online*.

“fitur penyedia informasi mungkin ya untuk mempermudah masyarakat juga dalam hal pengajuan perizinan seperti dasar hukum maupun berkas-berkas yang diperlukan.”<sup>1</sup>

“masyarakat akan mendapatkan informasi seperti berkas-berkas apa saja yang harus dibutuhkan untuk melakukan pengajuan perizinan, lalu masyarakat akan mendapatkan bentuk pdf yang langsung dapat di download oleh masyarakat apabila sudah melakukan pengajuan perizinan. Selain itu juga berkas yang telah diberikan dapat dicek keasliannya atau tidak melalui tanda tangan BSrE.”<sup>2</sup>

Website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) sudah sesuai dengan aspek informasi yaitu menyediakan informasi satu arah dari pemerintah daerah kepada pengguna SPBE yakni masyarakat pengaju perizinan online. Terdapat fitur atau opsi yang menyajikan informasi mengenai regulasi maupun syarat-syarat ataupun

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara bersama pa Dian Aprilian selaku pegawai IT DPMPTSP Kota Bandung pada tanggal 13 Maret 2023

<sup>2</sup> Hasil wawancara bersama Pak Hadi Surahman selaku Ketua Bidang Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi pada tanggal 9 Maret 2023

berkas yang diperlukan untuk mengajukan perizinan secara online.

“sudah lengkap sih ya tapi menurut saya, tapi masih ada kekurangan. Contohnya sekarang saya harus datang ke dinas karena saya lupa password akun saya dan harus datang ke dinas ini untuk diatasi tidak bisa saya selesaikan sendiri.”<sup>3</sup>

“Semua aplikasi dan *website* pasti mempunyai fungsi dan kegunaan yang berbeda-beda. Kelebihan dari aplikasi GAMPIL ini yang saya lihat adalah banyak sekali informasi yang bisa kita akses untuk mengajukan permohonan perijinan di segala sektor berikut dengan persyaratannya sehingga kita bisa mempersiapkan dokumen yang diperlukan tanpa harus antri dan bulak balik ke lokasi. Dengan Aplikasi ini kita bisa lebih transparan tanpa harus antri dan menunggu lama untuk mengajukan proses perizinannya dan kita bisa memantau proses pengajuan.”<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*), informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah cukup lengkap. Dalam *website* Hay.u Bandung terdapat informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para pengaju perizinan seperti informasi berkas, jenis-jenis

perizinan yang dilayani, regulasi, survey kepuasan masyarakat, nomor telepon dinas, dan nomor telepon *customer care*. Namun dalam aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) hanya tersedia informasi berkas, regulasi, jenis-jenis perizinan yang dilayani, survey kepuasan masyarakat, pengaduan, monitoring izin, dan *QRcode Scanner*. Untuk nomor telepon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan *customer care* belum tertera dalam aplikasi tersebut.

#### **b. Interaksi**

Dalam aspek interaksi instansi pusat maupun pemerintah daerah Dalam hal ini, pengguna SPBE dapat mengunduh informasi atau dokumen dan mengunggah informasi atau dokumen. Selain itu pengguna SPBE juga dapat melakukan pencarian informasi sebagai bagian dari interaksi.

“masyarakat akan mendapatkan informasi seperti berkas-berkas apa saja yang harus dibutuhkan untuk melakukan pengajuan perizinan, lalu masyarakat akan mendapatkan bentuk pdf yang langsung dapat di *download* oleh masyarakat apabila sudah melakukan pengajuan perizinan. Selain itu juga berkas yang telah diberikan dapat dicek keasliannya atau tidak melalui tanda tangan BSrE.”<sup>5</sup>

Berdasarkan wawancara diatas, masyarakat dapat melihat informasi yang dibutuhkan apabila akan mengajukan

<sup>3</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Lina Herlina selaku pengguna aplikasi GAMPIL pada tanggal 13 Maret 2023

<sup>4</sup> Hasil wawancara bersama Pak Yulmin selaku masyarakat pengguna *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPL pada tanggal 27 Maret 2023

<sup>5</sup> Hasil wawancara bersama Pak Hadi Surahman selaku Ketua Bidang Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi pada tanggal 9 Maret 2023

perizinan online dan dapat mengunggah dokumen tersebut. Dalam hal tersebut terjadinya interaksi satu arah melalui pertukaran informasi antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dengan masyarakat pengaju perizinan *online*. Selain itu Pak Hadi menyebutkan bahwa pada aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) juga disediakan fitur untuk mengambil gambar untuk dokumen yang diperlukan dan akan secara otomatis disatukan menjadi bentuk PDF. Sehingga masyarakat dimudahkan untuk mengunggah dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk mengajukan perizinan *online*.

“selama saya menggunakan *website* ini cukup membantu saya dalam hal mengajukan izin mendirikan bangunan. Dari *website* ini juga saya lihat sudah lengkap apa saja syarat-syarat yang harus saya ajukan. Kebetulan saya baru mau buat tempat kopi jadi harus ada izin mendirikan bangunannya”<sup>6</sup>

“Dengan adanya aplikasi ini, untuk pengajuan perizinan kita tidak dibuat menunggu dengan proses yang lama dan bertele-tele lagi. Aplikasi ini juga sangat mudah penggunaannya sehingga semua kalangan bisa untuk pengoperasiannya sehingga sangat membantu dalam proses yg dibutuhkan oleh masyarakat yang akan memulai usaha.”<sup>7</sup>

Terjadinya interaksi antara masyarakat dengan pihak DPMTSP Kota

Bandung dapat dilihat dari informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sudah dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna *website* dan aplikasi tersebut. Masyarakat pengaju perizinan merasa diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Prosedur yang disajikan dalam *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) juga mudah untuk diikuti oleh masyarakat. Namun selama melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna *website* Hay.u Bandung maupun aplikasi GAMPIL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, untuk dokumen-dokumen persyaratan dan regulasi hanya bisa dilihat saja oleh masyarakat. Untuk fitur *download* belum tersedia pada *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*). Masyarakat hanya bisa mengunduh hasil dari perizinan yang sudah diajukan kepada pihak DPMTSP Kota Bandung dalam bentuk PDF.

Untuk menjaga interaksi dengan masyarakat pengaju perizinan *online*, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung juga menerapkan sistem *first in first out*. Sistem *first in first out* juga diterapkan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung agar terciptanya keadilan bagi masyarakat pengaju perizinan *online* melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*).

<sup>6</sup> Hasil wawancara bersama Pak Iwan setiawan selaku pengguna *website* Hay.u Bandung pada tanggal 13 Maret 2023

<sup>7</sup> Hasil wawancara bersama Pak Yulmin selaku masyarakat pengguna *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL pada tanggal 27 Maret 2023

Dalam hal ini masyarakat pengaju permohonan akan dilayani oleh pegawai yang bekerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung sesuai dengan urutan dokumen permohonan pengajuan perizinan yang masuk pertama kali pada sistem *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*). Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir apabila dokumen yang diajukannya tidak dilayani oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, semua masyarakat akan dilayani dan memperoleh pelayanan yang adil dan sama rata.

### c. Transaksi

Dalam aspek transaksi disebutkan bahwa pengguna Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara *online*. *Website* yang memiliki karakter transaksi, menawarkan *link* langsung ke layanan pemerintah dan tersedia di setiap saat masyarakat membutuhkan.

“Mungkin untuk fitur yang baru-baru ini ditambahkan yaitu kita bikin shortcut untuk langsung masuk ke website Hay.u Bandung dari halaman depan website DPMPTSP. Gunanya untuk memudahkan masyarakat juga agar tidak perlu mencari lagi website Hay.u Bandung dari halaman depan. Selain itu sangat membantu ya dari segi waktu kan

dapat digunakan dimana saja, lalu dari segi biaya juga masyarakat dapat menghemat biaya tidak perlu pulang pergi dari rumah ke dinas.”<sup>8</sup>

“Untuk sebelumnya saya belum pernah merasakan mengajukan perizinan secara *offline* jadi belum bisa membandingkan dengan pengajuan perizinan melalui *online*, dengan cara *online* ini pun baru dua kali menggunakan *website* ini. Namun menurut pendapat saya selama menggunakan *website* ini cukup membantu saya sehingga tidak harus bolak-balik ke kantor dinas dan performa pelayanannya juga sudah cukup bagus.”<sup>9</sup>

“membantu sekali ya tentu, saya kan mau ngajuin izin praktek mandiri dokter gigi, jadi dengan adanya aplikasi dan website ini sangat menghemat waktu saya, tidak perlu datang ke kantor dinas nya untuk menanyakan syarat apa saja yang harus saya siapkan. Selain itu aplikasi GAMPIL ini praktis banget bisa digunakan kapan aja dan tidak terbatas oleh waktu”<sup>10</sup>

“kalo sekarang terbantu karena dengan kondisi kemaren pandemi masyarakat tidak bisa bertatap muka secara langsung. Jadi dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat bisa bertransaksi deng mengajukan perizinan dari rumah saja dan tidak membuang waktu. Namun tidak semua masyarakat mengerti dengan kecanggihan teknologi jadi dalam

<sup>8</sup> Hasil wawancara bersama Pak Dian Aprilian selaku pegawai IT DPMPTSP Kota Bandung pada tanggal 9 Maret 2023

<sup>9</sup> Hasil wawancara bersama Pak Muhammad Yazid Bustomi selaku masyarakat pengguna website Hay.u Bandung pada tanggal 9 Maret 2023

<sup>10</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Lina Herlina selaku masyarakat pengguna aplikasi GAMPIL pada tanggal 13 Maret 2023

mengatasi hal tersebut kami sarankan datang ke dinas supaya bisa diarahkan.”<sup>11</sup>

Website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) telah memenuhi aspek transaksi. Dimana website Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL dapat digunakan dimanapun masyarakat berada dan tidak ada batasan waktu, sehingga dengan menggunakan website dan aplikasi ini pengajuan perizinan online menjadi efektif dan efisien. Telah disediakan juga shortcut perizinan online Hay.u Bandung pada website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Hal tersebut dapat mempermudah transaksi masyarakat dan tidak menghambat masyarakat dalam prosedur pengajuan perizinan online. Shortcut tersebut dibuat oleh DPMPTSP Kota Bandung untuk mengarahkan masyarakat yang ingin mengajukan perizinan online sehingga langsung memasuki website Hay.u Bandung dari website utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung. Selain itu Masyarakat pengaju perizinan merasa diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Dengan adanya website dan aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu berulang kali datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandung maupun dinas terkait untuk mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengajuan perizinan online. Sehingga menjadi efektif dan efisien karena menghemat waktu dan biaya masyarakat pengaju perizinan online.



**Gambar 1.3**

**Shortcut website Hay.u Bandung pada website utama DPMPTSP Kota Bandung**

Sumber: <https://dpmptsp.bandung.go.id/>

#### **d. Kolaborasi**

Dalam aspek ini Pemerintah Daerah menyediakan sistem aplikasi yang memberikan layanan SPBE sebagai hasil kolaborasi atau integrasi dengan layanan SPBE lain dalam satu kesatuan alur kerja (*workflow*). Kolaborasi atau integrasi layanan SPBE dapat dilakukan secara horizontal, di mana terjadinya kerja sama atau kolaborasi antara satu layanan instansi dengan instansi lainnya baik terjadi di internal atau antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

“Kita kan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu makanya membuat sistem yang terintegrasi oleh *stakeholder* seperti dinas terkait dan ada kepentingan integrasi data kependudukan juga. Pada saat permohonan sudah didaftarkan maka di verifikasi administrasi yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP. Kalo dinyatakan lengkap akan diproses dan dilanjutkan ke dinas terkait, apabila tidak lengkap tidak di proses. Dinas terkait diberikan wewenang dan akses kepada website dan aplikasi tersebut. Setelah itu oleh

<sup>11</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Yani Suniarsih sebagai koordinator bidang pelayanan informasi pada tanggal 30 Maret 2023

Dinas terkait dilanjutkan prosesnya sesuai prosedur dinas tersebut.”<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara bersama pak Hadi dikatakan bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya menyediakan pelayanan perizinan *online*, melakukan verifikasi administrasi dan memproses lebih lanjut kepada dinas terkait. Dinas terkait lalu diberikan wewenang oleh DPMPTSP Kota Bandung untuk mengakses **website** Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*). Pada *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) terdapat beberapa perizinan yang berkaitan dengan dinas-dinas terkait seperti izin mendirikan bangunan *splitzing* non rumah tinggal lokal, izin mendirikan bangunan lokal rumah ibadat, izin mendirikan bangunan lokal non rumah tinggal kurang dari atau lebih dari 4 lantai, izin mendirikan bangunan lokal 3 lantai, izin mendirikan bangunan lokal 1 sampai dengan 2 lantai, izin pemanfaatan ruang manfaat jalan dan ruang milik jalan dan ruang pengawasan jalan. Semua izin tersebut merupakan izin yang terkait dengan Dinas Tata ruang dan Dinas Pengawasan dan Penertiban Bangunan (P2B).

Lalu terdapat juga izin yang berkaitan dengan Dinas Komunikasi dan informatika seperti izin menara telekomunikasi. Untuk perizinan pendirian satuan pendidikan anak usia dini (paud), pendirian satuan dasar-sekolah dasar (sd), pendirian satuan pendidikan dasar-sekolah menengah pertama

(smp), dan pendirian satuan pendidikan non formal dan informal berkaitan dengan dinas pendidikan. Selain itu dinas perhubungan juga berkaitan dengan izin yang diajukan lewat *website* dan aplikasi tersebut yaitu pembuatan kartu pengawasan angkutan orang dalam trayek dan kartu pengawasan angkutan orang tidak dalam trayek.

Dinas kesehatan memiliki izin yang paling banyak dalam *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*). Terdapat 54 izin yang dapat diajukan melalui *website* dan aplikasi tersebut. Beberapa contohnya yaitu izin praktik mandiri dokter umum, izin praktik mandiri dokter spesialis, izin praktik mandiri dokter gigi, izin praktik mandiri dokter gigi spesialis, izin praktik mandiri bidan, izin praktik mandiri ortotis prostetis, izin praktik mandiri okupasi terapis, izin praktek mandiri tenaga gizi, izin praktik wisara, izin praktik mandiri perawat, dan seterusnya.



**Gambar 1.4**  
**Jenis perizinan dibagi menjadi dua shortcut**

sumber: aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*)

<sup>12</sup> Hasil wawancara bersama Pak Hadi Surahman selaku Ketua Bidang Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi pada tanggal 9 Maret 2023



**Gambar 1.5**  
**Jenis perizinan pada website Hay.u Bandung terbagi menjadi dua kategori**  
sumber: <https://dpmptsp.bandung.go.id/izin/index.php/permohonan>

#### e. Optimalisasi

Aspek optimalisasi dinilai dari Pemerintah Daerah menyediakan sistem aplikasi yang dapat merespons terhadap perubahan kebutuhan, baik di lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Seperti perubahan peraturan, teknologi, dan kebutuhan pengguna. Pengguna SPBE juga dapat merasakan dampak dari perubahan atau peningkatan kualitas dari pelayanan SPBE tersebut.

“sebagai kepala sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi dalam waktu luang saya juga membuka *website-website* lain seperti aplikasi untuk berbelanja online, membeli tiket, dll. Supaya dapat mempelajari fitur-fitur apa saja yang perlu ditambahkan ke dalam website dan aplikasi ini agar dapat membantu atau mempermudah masyarakat dalam pengajuan perizinan online. Mungkin untuk jangka panjangnya pihak DPMPTSP akan terus memperbaharui fitur-fitur yang diperlukan kedepannya.”

“sebenarnya kita kan sudah melalui perizinan *online*, tapi kita juga menyediakan petugas

dan bertugas untuk menyediakan layanan berbantuan. Berbantuan ada secara langsung di loket, *call center*, via *whatsapp*, maupun lewat aplikasi dan *website* tersebut. Semua itu dilakukan untuk mengoptimalkan *website* dan aplikasi tersebut, jadi apabila ada masyarakat yang kesusahan untuk menggunakan *website* maupun aplikasi tersebut dapat langsung dibantu oleh pihak DPMPTSP.”<sup>13</sup>

“yang namanya aplikasi dan website pasti akan terus berkembang. Apalagi kita di sektor pemerintahan jika ada kewenangan atau dasar hukum yang ditambahkan dari pusat maka tidak menutup kemungkinan fitur-fitur akan terus bertambah seperti penambahan fitur penyedia informasi maupun izin baru. Mungkin untuk fitur yang baru-baru ini ditambahkan yaitu kita bikin shortcut untuk langsung masuk ke website Hay.u Bandung dari halaman depan website DPMPTSP. Gunanya untuk memudahkan masyarakat juga agar tidak perlu mencari lagi website Hay.u Bandung dari halaman depan.”

“sesuai permenpan Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 pertanyaan untuk mengukur survey kepuasan masyarakat, jadi dalam aplikasi dan website tersebut kami menyediakan wadah untuk menampung aspirasi atau saran dari masyarakat yang kita namakan pengaduan untuk saran dari masyarakat dan SKM untuk mengukur kepuasan masyarakat.”

“dengan kebutuhan yang memang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku

<sup>13</sup> Hasil wawancara bersama Pak Hadi Surahman selaku Ketua Bidang Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi pada tanggal 9 Maret 2023

menurut saya fitur-fitur yang ada dalam aplikasi dan website ini sudah maksimal ya, jadi mungkin saat ini belum ada fitur yang harus ditambahkan lagi.”<sup>14</sup>

“memang dengan berjalannya waktu mungkin website dan aplikasi ini akan terus berkembang dan berubah. Seperti kemarin terdapat perubahan dalam tampilan website Hay.u Bandung dibuat lebih menarik dan ditambahkan shortcut. Untuk aplikasi GAMPIL juga sudah dikeluarkan versi IOS nya sekarang.”<sup>15</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) sudah menyesuaikan sistem sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal fitur yang terdapat dalam *website* dan aplikasi tersebut dari pihak internal maupun eksternal. Untuk pihak internal, DPMPTSP Kota Bandung akan terus memperbaharui sitem sesuai dengan perundang-undangan dan regulasi yang berlaku mengenai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Sedangkan dari pihak eksternal yaitu masyarakat, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Tetpadu Satu Pintu Kota Bandung telah mendengarkan keluhan dari masyarakat yang di dapat melalui survey kepuasan masyarakat dan pengaduan yang terdapat pada *website* dan aplikasi tersebut. Salah satu contoh bahwa pihak DPMPTSP mendengarkan saran dan aspirasi dari masyarakat yaitu pada tahun 2023 DPMPTSP telah meluncurkan

aplikasi GAMPIL versi *IOS*. Sehingga sekarang aplikasi tersebut tidak hanya dapat digunakan oleh pengguna andorid saja melainkan dapat digunakan dengan para pengguna *iphone*. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung selalu berusaha untuk mencari fitur apa saja yang dapat digunakan untuk *website* dan aplikasi tersebut agar semakin mempermudah masyarakat dalam hal mengajukan perizinan online. DPMPTSP Kota Bandung juga kerap mencari inspirasi dari aplikasi-aplikasi lain untuk memperbaharui fitur mereka. Dapat dikatakan bahwa pelayanan *e-government* yang diberikan melalui *website* dan aplikasi tersebut sudah maksimal. Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, di dapatkan data bahwa mutu pelayanan yang didapatkan DPMPTSP Kota Bandung bernilai A atau sangat baik dengan indeks 3,75 dan nilai SKM 93,68.

| No | Indikator                                    | Nilai | Grade |
|----|--|-------|-------|
| 1  | Perencanaan, Pengukuran, Basis dan Mekanisme | 93,75 | A     |
| 2  | Struktur, Mekanisme, dan Prosedur            | 93,75 | A     |
| 3  | Kualitas Pelayanan                           | 93,75 | A     |
| 4  | Mutu Pelanggan                               | 93,75 | A     |
| 5  | Penyediaan                                   | 93,75 | A     |
| 6  | Profil Spesifik jasa pelayanan               | 93,75 | A     |
| 7  | Kemampuan Pelaksanaan                        | 93,75 | A     |
| 8  | Kelembagaan                                  | 93,75 | A     |
| 9  | Perilaku Pelaksanaan                         | 93,75 | A     |

**Gambar 1.6**  
**Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

<sup>14</sup> Hasil wawancara bersama Pak Dian Aprilian selaku pegawai IT DPMPTSP Kota Bandung pada tanggal 9 Maret 2023

<sup>15</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Yani Suniarsih selaku koordinasi pelayanan informasi pada tanggal 30 Maret 2023

sumber:<https://dpmpptsp.bandung.go.id/skm>

### Identifikasi Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT) dari *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Dalam penelitian ini identifikasi SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi suatu permasalahan dengan menggunakan empat aspek yang terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Identifikasi ini dilakukan untuk mencari solusi atau alternatif yang dapat digunakan guna mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menyajikan identifikasi SWOT dari *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai berikut:

#### Strength (kekuatan)

1. *Website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga mempermudah masyarakat yang akan mengajukan perizinan *online*.
2. Tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat pengaju perizinan dalam *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL.
3. Proses berkas pengajuan perizinan dapat dipantau oleh masyarakat sehingga

terciptanya transparansi terhadap masyarakat.

4. Tampilan *website* dan aplikasi yang *simple* dan *user friendly*.

#### Weakness (Kelemahan)

1. Kerap terjadinya error pada sistem sementara seperti terjadinya ketidaksesuaian dokumen yang ada dalam *website* Hay.u Bandung dan aplikasi tersebut dengan yang diajukan oleh masyarakat pengaju perizinan *online*.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung kepada masyarakat Kota Bandung.

#### Opportunity (Peluang)

1. Terciptanya lingkungan kerja yang adil dan mengurangi kemungkinan terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dalam proses pengajuan perizinan.
2. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor dinas terkait untuk mengajukan perizinan sehingga menjadi efektif dan efisien

#### Threats (Ancaman)

1. Tidak semua masyarakat paham dengan kecanggihan teknologi dan tidak bisa menggunakan *website* Hay.u Bandung maupun aplikasi GAMPIL.
2. Menghambat masyarakat dalam mengajukan perizinan *online*.

#### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari Evaluasi *E-government* Dalam Pelayanan Perizinan *Online* Melalui *Website*

Hay.u Bandung dan Aplikasi GAMPIL Tahun 2022 (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Tahun 2022), penulis menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan *E-government* Dalam Pelayanan Perizinan *Online* Melalui *Website* Hay.u Bandung dan Aplikasi GAMPIL Tahun 2022 telah berjalan dengan sukses dinilai dari 5 aspek berdasarkan evaluasi tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis terdiri dari 5 aspek yaitu:
  - a. Informasi, *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) sudah menyajikan informasi yang lengkap seperti berkas-berkas yang diperlukan, persyaratan, dan regulasi dalam hal pengajuan perizinan guna membantu masyarakat yang ingin mengajukan perizinan *online*.
  - b. Interaksi, terciptanya interaksi satu arah dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dengan masyarakat melalui *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) dengan cara pemberiann informasi terkait pengajuan perizinan *online*.
  - c. Transaksi, dengan adanya *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) masyarakat dapat melakukan transaksi perizinan *online* dimana saja dan kapan saja.
  - d. Kolaborasi, *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) sudah berkolaborasi dengan pihak dinas terkait

yang lain dalam penggunaannya untuk proses memverifikasi perizinan *online* yang diajukan oleh masyarakat.

- e. Optimalisasi, *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL selalu memperbaharui sistem sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perundang undangan yang berlaku guna meningkatkan pelayanan publik
2. Hasil dari identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) ialah masih terdapat beberapa faktor penghambat (kelemahan dan ancaman) namun jumlahnya lebih sedikit dari faktor pendukung (kekuatan dan peluang) Sehingga faktor pendukung dapat terus di maksimalkan agar pelayanan perizinan *online* berbasis elektronik semakin optimal.
3. Upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan hasil analisis SWOT yang ditinjau dari kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman ialah mengoptimalisasikan sistem *website* Hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL guna mengurangi terjadinya error sistem dan kesalahan data pada saat pengajuan perizinan *online* dan meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan *website* dan aplikasi tersebut kepada masyarakat luas.

#### References:

##### Buku

- Moleong. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosda
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

#### Jurnal

Ali, E. (2012). Strategi Mengembangkan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah. *Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 12–18. <https://doi.org/10.33372/STN.V1I1.307>

Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>

Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>

#### Sumber Hukum

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018  
Pasal 70-71 ayat 1-3

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 mengenai pedoman evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)

penelitian terkait sukses tidaknya penerapan *e-goverment* dalam pelayanan perizinan *online* melalui *website* hay.u Bandung dan aplikasi GAMPIL tahun 2022.

#### Acknowledgment :

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, serta seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk di wawancarai sehingga memberikann informasi dan membantu penulis untuk melakukan