

Implementasi Program Gampil (*Gadget Mobile Application For Licence*) Di Kota Bandung

Awang Setiawan¹, Mohammad Benny Alexandri², Candradewini³

¹Program Pasca Sarjana Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

²Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

³Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

awangsetiawan157@gmail.com; bennyalexandri@yahoo.co.id; candradewini@unpad.ac.id

Submitted: 23-07-2021; Accepted: 05-12-2021; Published : 20-12-2021

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung pada tahun 2021. Peneliti menemukan bahwa implementasi program Gampil yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2015 oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung masih menyisakan permasalahan-permasalahan seperti efektivitas, efisiensi yang masih lemah dan kualitas daya dukung aparatur yang belum optimal sehingga berimbas pada kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintahan tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Maka disini peneliti tertarik untuk menganalisis implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui program Gampil. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif di mana penulis memerlukan data primer berupa wawancara dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder berupa data atau informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Subbag Umum, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A,B,C,D, Para pegawai dan masyarakat yang mengurus perizinan di Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian ini, implementasi pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung melalui program Gampil sudah dilaksanakan dengan baik namun masih perlu perbaikan terutama pada proses komunikasi, sosialisasi kepada masyarakat dan Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hal tersebut peneliti temukan berdasarkan hasil penelitian dilihat dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang menjadi ukuran dalam penelitian.

Kata kunci: GAMPIL, Implementasi Program, Pelayanan Perijinan

Implementation Of The Gampil Program (Gadget Mobile Application For Licence) In Bandung City

ABSTRACT

This research was carried out at the Bandung City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) in 2021. Researchers found that the implementation of the Gampil program which has been implemented since 2015 by the Bandung City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) still leaves problems such as effectiveness, efficiency that is still weak and the quality of the carrying capacity of the apparatus that has not been optimal so that the impact on community satisfaction with government performance does not experience a significant increase. So here the researcher is interested in analyzing the implementation of licensing services at the One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) through the Gampil program. In this study, the method used is descriptive analysis research with a qualitative approach where the author requires primary data in the form of interviews and direct field observations and secondary data in the form of data or information related to the focus

of the research. Informants in this research are the Head of the General Subdivision, the Head of Licensing and Non-Licensing Services A, B, C, D, employees and the community who take care of licensing in the city of Bandung. Based on the results of this study, the implementation of licensing services at the Bandung City Investment Office and One Stop Integrated Service through the Gampil program has been carried out well but still needs improvements, especially in the communication process, outreach to the community and Human Resources at the Investment and Integrated Services Office. Doors (DPMPTSP). The researchers found this based on the results of the study seen from communication, resources, disposition and bureaucratic structure which were the measurements in the study.

Keywords: *GAMPIL, Program Implementation, Licensing Services*

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan yang berkembang saat ini didorong guna dapat mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat melihat langsung serta menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan. Hasilnya pelayanan perizinan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Akurasi
4. Keamanan
5. Tanggungjawab
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
7. Kemudahan Akses
8. Kedisiplinan, kemudahan dan keramahan. dan
9. Kenyamanan

Pada mulanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

mendirikan salah satu inovasi bagi masyarakat agar memudahkan dalam mendapatkan pelayanan perizinan yaitu dengan adanya penerapan Bandung One stop Service (BOS). Penerapan BOS ini pada kala itu bertujuan untuk menyelenggarakan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip – prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Tetapi kekurangan yang muncul terhadap penerapan BOS ini pada dahulu, ialah adanya keharusan bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan perizinan untuk tetap datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Oleh karena itu terobosan tersebut dirasa kurang memudahkan masyarakat untuk menjangkau layanan perizinan yang dibutuhkan.

Dalam implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks pemerintah pusat maupun daerah masih dihadapkan pada persoalan mendasar berkaitan dengan efektifitas, efisiensi yang masih lemah dan kualitas daya dukung aparatur yang belum optimal. Implikasinya jelas, keluhan dan pengaduan masyarakat masih begitu banyak terjadi. Salah satu upaya yang dapat menjadi solusi atas perilaku negative actor pelayanan public adalah dengan menggunakan sistem elektronik. Pelayanan publik di bidang pemerintahan yaitu dengan menerapkan atau pemanfaatan teknologi internet yang dikenal dengan sebutan *electronic Government* atau *e-Government*. Secara sederhana *e-Government* atau pemerintahan berbasis digital adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemberian layanan kepada masyarakat (Hasibuan dan Santoso, 2015). Pentingnya *e-Government* ini antara lain :

- 1) Mendorong pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat;
- 2) Mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan
- 3) Mendorong tingkat partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). DPMPTSP merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kabupaten/ Kota. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu dan/atau sistem pelayanan terpadu satu atap, sedangkan sistem pelayanan terpadu secara virtual dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

Dinas Penanaman modal dan Perijinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) dalam penelitian ini adalah DPMPTSP Kota Bandung.

Dalam merespon perkembangan teknologi dan mewujudkan e-government, sejak tahun 2015, pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengeluarkan aplikasi pelayanan perijinan, yang dikenal dengan program aplikasi *Gadget Mobile Application for Licence* (GAMPIL). Aplikasi GAMPIL merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh Pemkot Bandung sebagai upaya untuk mempermudah perizinan di Kota Bandung berbasis *Smartphone* (*Gadget*) yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kota Bandung, dengan tujuan memberikan kemudahan dalam

proses pelayanan publik, terutama pelayanan perizinan. GAMPIL merupakan salah satu wujud inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kota Bandung. Kehadiran aplikasi GAMPIL diharapkan mempermudah para penerima layanan perizinan sehingga mereka tidak perlu bolak-balik mengantar dokumen ke kantor pemerintahan untuk melakukan perizinan.

Namun dalam pelaksanaannya ternyata tidak semulus yang direncanakan, terjadi permasalahan permasalahan yang peneliti temukan dilapangan terkait penerapan aplikasi gampil diantaranya:

1. Belum meratanya kemampuan dan pengetahuan masyarakat terkait sistem teknologi;
2. Sistem yang sering terjadi *error*, sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat;
3. *Platform* yang baru menjangkau sistem android;
4. Lambatnya respon atas keluhan masyarakat;
5. Kemampuan sumber daya pegawai DPMPTSP yang belum merata; dan
6. Waktu pelayanan yang tidak ada kepastian.

Oleh karena itu meninjau pelaksanaan program pemerintah daerah dalam menerapkan pelayanan dengan menggunakan aplikasi menjadi menarik guna memastikan setiap program yang dirumuskan pemerintah daerah memberikan dampak yang maksimal dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintah Daerah.

Adapun rumusan masalah yang dipecahkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Program Gampil oleh DPMPTSP Kota Bandung?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pemerintah Kota Bandung Terkait pelaksanaan Program Gampil?

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi

Implementasi merupakan aktivitas yang terlihat setelah adanya pengarahan yang sah dari suatu program yang meliputi upaya mengelola input. Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino 2014:124) mendefinisikan “implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”. Tindakan-tindakan yang dimaksud mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi tindakan-

tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh program.

Dari penjelasan mengenai implementasi di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan proses pelaksanaan dari suatu program, baik itu di lingkungan pemerintah, swasta, atau organisasi lainnya yang hasilnya dapat di lihat dari perbandingan pencapaian target dengan tujuan awal, sehingga dalam implementasi ini sangat dimungkinkan banyak hal yang sifatnya teknis sebagai upaya dari pencapaian tujuan tersebut.

Kebijakan Publik

Menurut Fredrich dalam Agustino (2017: 166) kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sedangkan menurut Kraft dan Furlong (dalam Riant Nugroho, 2015: 105), kebijakan publik tidak dibuat dalam keadaan vakum. Kebijakan publik dipengaruhi oleh kondisi social dan ekonomi, nilai politik yang berlaku dan suasana hati masyarakat pada suatu waktu. Struktur pemerintahan dan norma nasional serta norma budaya lokal merupakan *variable* yang lain.

Implementasi kebijakan Publik

Didalam suatu perumusan suatu kebijakan setelah melalui proses identifikasi masalah, fomulasi kebijakan, legitimasi kebijakan dan dalam proses selanjutnya adalah implementasi atau dengan kata lain pelaksanaan kebijakan.

Menurut pandangan Edward III (dalam Subarsono, 2015: 90-92) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat *variable*, yaitu :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan

pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Pelayanan Publik

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini 11 mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan.

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008: 65), mengatakan bahwa: Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Sedangkan menurut Lijan Poltak S (2013:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Sedangkan menurut AG.

Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2016:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Menurut Sumaryadi (2014:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Jangka waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan; dan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

E- Government

Dalam pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. *e-Government* atau *electronic government* merupakan suatu upaya untuk menyebarluaskan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. Di dalam buku *e-government In action* (2005:5) menyatakan *e-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Sedangkan *e-Government* (variabel bebas) menurut Richardus (2004:4) yaitu: merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan. (Indrajit: 2016).

data diperoleh dengan ukuran-ukuran kecenderungan pusat (*Central Tendensi*) dan ukuran sebaran (*dispersion*). “metode deskriptif diikuti dengan pendekatan kualitatif”.

Unit Analisis dan Informan

Menurut Nasution, (2013:29) mengemukakan bahwa : “dalam Penelitian kualitatif tidak mengenal istilah Populasi”. Dalam penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif pengambilan sampel dilakukan dengan *Purposive Sampling* (sampel bertujuan), karena penelitian kualitatif ini menjaring dan membutuhkan serta sebanyak-banyaknya informasi dari berbagai pihak atau berbagai sumber.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan tesis ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif yaitu mengolah data-data yang tersedia dengan memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, permasalahan yang diteliti, kemudian menganalisisnya guna mencari pemecahan permasalahan tersebut.

Metode deskriptif menurut Isaac dan Michael (Rakhmat 2011:24) adalah “Deskriptif diartikan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu”. Pada hakikatnya metode deskriptif mengumpulkan data secara *univariat* (satu variabel). Karakteristik

**Implementasi Program Gampil (*Gadget Mobile Application For Licence*)
Di Kota Bandung (Awang Setiawan, Mohammad Benny Alexandri, Candradewini)**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*, *purposive sampling* (sampel bertujuan) adalah

teknik pengambilan sampel sumber data dan pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan unit analisis dan narasumber (Informan) sebagai berikut

Tabel 3.1
Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas PMPTSP Kota Bandung	1 Orang
2	Sekretaris Dinas	1 Orang
3	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A	1 Orang
4	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan B	1 Orang
5	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan C	1 Orang
6	Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan D	1 Orang
7	Pegawai DPMPTSP	3 Orang
8	Masyarakat pengguna Layanan	5 Orang
9	Pelaku Usaha/ Swasta	2 Orang
Jumlah		16 Orang

Sumber : hasil olahan peneliti 2021

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2016 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu suatu teknik pengambilan data berupa teori, yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis literatur buku, koran dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara

Menurut Kristin Esterberg (dalam Sugiyono, 2016: 231), “wawancara atau interaktif adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat

dikomunikasikan makna dalam suatu topik tertentu”.

3. Observasi

Menurut pendapat Sugiyono (2016 : 166), observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan peneliti adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur. Sifat instrumen yang tidak baku memudahkan peneliti untuk menggali informasi berkaitan dengan pelaksanaan program GAMPIL di Kota Bandung.

Teknik Analisis Data

Menganalisis atau mengolah data kualitatif menurut Nasution (2013:129-130) dapat dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah :

1. Reduksi data
2. Display data
3. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Gampil di Kota Bandung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

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. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, DPMPTSP mempunyai Fungsi:

- a. perumusan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. pelaksanaan kebijakan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. pelaksanaan administrasi Dinas lingkup penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung. DPMPTSP Kota Bandung dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat Kota Bandung.

Salah satu upaya menyelenggarakan pelayanan public yang prima oleh DPMPTSP Kota Bandung adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. DPMPTSP mengeluarkan dan menerapkan GAMPIL sebagai sebuah aplikasi public dalam mengajukan proses pelayanan.

Pelaksanaan aplikasi gampil sudah berjalan dari tahun 2015. Proses pelaksanaan sistem pelayanan perijinan yang dilaksanakan melalui aplikasi gampil meliputi:

Dalam perwujudannya, pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Bandung didasari oleh beberapa dasar hukum yang mengatur jalannya proses perizinan di Kota Bandung. Peraturan tersebut di antaranya adalah Peraturan Daerah Kota Bandung No. 22 Tahun 2009, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018, SK Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP serta dengan SOP dan Kode Etik yang ada.

Pada pelaksanaannya, pelayanan perizinan berbasis elektronik memiliki alur prosedur sebagai berikut:

1. Pemohon membuat akun pada website dpmptsp.bandung.go.id. bila sudah memiliki akun, maka pemohon dapat mengajukan permohonan izin yang diinginkan dengan melengkapi kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.
2. Setelah mengajukan izin, pemohon akan mendapatkan notifikasi SMS untuk nomor resi
3. Staf verifikasi administrasi akan melakukan verifikasi data lampiran yang diinput oleh pemohon. Staf ini pun akan memberikan catatan apabila dokumen yang diberikan tidak lengkap sehingga akan meminta pemohon untuk memperbaiki. Bila sudah lengkap, berkas akan diteruskan ke kepala seksi untuk divalidasi.
4. Kepala seksi akan memvalidasi berkas yang diberikan staf verifikasi dengan dibantu oleh kepada tim teknis terlebih dahulu. Validasi tim teknis dapat berupa pengecekan ke lapangan yang selanjutnya dibuatkan berita acara dan rekomendasi teknis
5. Rekomendasi yang dibuat tim teknis diberikan kepada kepala seksi untuk disetujui. bila disetujui, selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bidang.
6. Kepala bidang dapat menyetujui ataupun menolak permohonan. Bila disetujui, pemohon akan mendapatkan SMS berupa kode untuk membayar dan nominal retribusi yang tertagih. Pembayaran dilakukan melalui Bank Jabar Banten dimana retribusi tersebut langsung terhubung ke rekening kas daerah.
7. Selanjutnya, pemohon diminta untuk mengisi survey kepuasan. Setelah mengisi, permohonan akan diproses ke tahap selanjutnya.
8. Apabila naskah izin telah diverifikasi, maka Kepala DPMPTSP akan

menandatangani izin. Setelah itu, izin diterbitkan dan dikirim ke alamat pemohon oleh petugas POS Indonesia.

Berdasarkan petikan hasil wawancara dan observasi yang peneliti laksanakan mengenai implementasi kebijakan program GAMPIL dikaitkan dengan Teori Edward III maka terdapat aspek- aspek yang menjadi pertimbangan untuk penilaian meliputi 4 indikator dengan penjelasan sebagai berikut dibawah ini:

1. Komunikasi.

Terkait program pelayanan perizinan elektronik, langkah awal adalah melakukan proses komunikasi melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada pihak internal DPMPTSP dan yang terakhir kepada masyarakat selaku sasaran dari program pelayanan perizinan elektronik. DPMPTSP Kota Bandung sudah melakukan komunikasi yang baik di internal sebagai pelaksana kebijakan. Namun pada kenyataan lainnya, DPMPTSP dianggap belum optimal dalam melakukan sosialisasi ke masyarakat secara merata. Selain itu DPMPTSP juga dinilai masih belum konsisten dalam melaksanakan komunikasi terkait program GAMPIL.

2. Sumber Daya.

Sumber daya dalam implementasi kebijakan ditunjang oleh sumber daya manusia, materi, dan metoda. Pada implementasi program GAMPIL di Kota Bandung, sumber daya manusia dinilai sudah belum merata dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan program ini. Dari segi sumber daya manusia, pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik ini dikelola kegiatan utamanya dikelola oleh Sub Bagian Data, Informasi dan Evaluasi yang memiliki 6 staff dan 1 kepala sub bagian. Sub bagian ini lah yang menjadi tombak utama pelaksanaan program GAMPIL.

3. Disposisi.

Komitmen dalam menjalankan kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik disebutkan bahwa para pelaksana telah melaksanakannya dengan komitmen yang cukup baik. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, para pegawai telah mendukung dan berkomitmen serta bertanggungjawab penuh menjalankan program ini, hal ini ditunjukkan dengan sikap semua pegawai yang berkomitmen

dalam menerima kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik ini dengan bekerja dengan baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu yang tertuang pada Peraturan Walikota Bandung No. 235 Tahun 2017 tentang SOP DPMPTSP dan Kode Etik yang berlaku.

4. Struktur Birokrasi.

Pada intinya pola kinerja birokrasi yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bandung berjalan dengan koordinasi yang baik, proses koordinasi telah sesuai dengan alur kerja yang baik. Hal tersebut juga ditunjukkan dengan kerjasama yang terjalin antara semua pihak dinas yang memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sehingga bekerjasama dengan DPMPTSP Kota Bandung dalam memproses permohonan, serta pihak lain yang mendukung pelaksanaan program ini yaitu Bank BJB selaku bank yang bekerjasama dalam penarikan retribusi izin yang membayar. Selain itu, dalam penerbitan surat izin yang bersifat elektronik ini sudah didukung oleh Balai Sertifikasi Elektronik yang berada dalam naungan Badan Siber dan Sandi Negara.

Terkait dengan kendala penerapan sistem pelayanan perizinan dengan menggunakan teknologi ternyata belum mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terkait dengan kinerja pelayanan Kota Bandung, hal tersebut dipengaruhi oleh factor internal dan factor eksternal. Faktor internal meliputi kualitas SDM DPMPTSP Kota Bandung, Sarana dan Prasarana, Komunikasi yang dibangun dan struktur birokrasi. Sedangkan factor internal meliputi tingkat pemahaman masyarakat yang berbeda beda terkait penggunaan teknologi, mentalitas warga dalam menerima perubahan pelayanan dll.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan terkait dengan implementasi program Gampil di Kota Bandung, peneliti menarik beberapa kesimpulan bahwa pelaksanaan Gampil sepenuhnya sangat membantu kinerja pelayanan public ditengah *image* yang negative di masyarakat, selain itu penggunaan teknologi juga sangat berguna ditengah masa pandemic Covid-19 yang membatasi kerumunan masyarakat. Namun ternyata implementasi Gampil belum sepenuhnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat masih menilai

bahwa program Gampil masih belum matang dan belum menjangkau seluruh segmentasi masyarakat. Ditambah dengan permasalahan permasalahan yang ditemukan dilapangan terkait dengan kesiapan sistem itu sendiri, sdm DPMPTSP, Sarana prasarana penunjang, serta tingkat pemahaman yang berbeda pada masyarakat.

Oleh karena itu peneliti memberikan saran kepada pemerintah daerah Kota Bandung dalam hal ini DPMPTSP untuk mengevaluasi program GAMPIL sembari melakukan penyesuaian terkait dengan kompetensi pegawai dilingkungan DPMPTSP Kota Bandung. Selain itu diperlukannya sosialisasi kembali secara berkala kepada masyarakat oleh DPMPTSP Kota Bandung bekerja sama dengan dinas terkait lainnya dalam hal perizinan yang dilakukan secara merata untuk seluruh lapisan masyarakat dengan pola yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, diperlukannya sistem lebih lanjut yang mengintegrasikan data dari tingkat perangkat daerah paling bawah yang terkait terkait data dan berkas bagi pemohon izin agar pelayanan perizinan berbasis elektronik ini menjadi lebih maksimal dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2015), Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus Maryono. 2016. (Preparedness Assament tools for Indonesia). Jakarta: UNESCO
- Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta
- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua (terjemahan), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong, Lexi.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.
- Nasution, S. 2013. Metode Penelitian Naturalistik – Kualitatif (edisi revisi). Bandung: Tarsito.
- Ndraha, Taliziduhu. 2013. Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru I. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edwards III, George C. 2003. Implementing Public Policy. Jakarta
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara
- Naswa Aziza Huwaida Rahmatunnisa (2021) Analisis Efektivitas Pelayanan Permohonan Perizinan Mendirikan Bangunan Dengan

Berbasis Elektronik Serta Kontribusinya Pada Pendapatan Asli Daerah. Indonesian Accounting Research Journal