



Perbandingan Efektifitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi Perizinan GAMPIL Di DPMPTSP Kota Bandung Dan Aplikasi Perizinan SAMIRINDU Di DPMPTSP Kabupaten Bandung

Ghina Kamila¹, Aurelya², Revvi Apriani³, Raisya Akhwatun Fitra⁴,
Gerald Henry⁵, Andre Ariesmansyah⁶

^{1,2,3,4,5,6}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pasundan

Abstract

Received: 10 Juli 2023
Revised: 14 Agustus 2023
Accepted: 21 Agustus 2023

This research discussed a comparison of two services rendered by local governments that aim to know the effectiveness of government services through licensing applications. As the ages grow, the development of information technology and communications should be put to good use as well as in the services governments provide to their communities through electronic or online media. It is a qualitative study with an approach to case study and a descriptive analysis. According to research, the Bandung government has released 3 applications as a solution to easier the permit. GAMPIL applications can make it easier for small businesses. One door of investment and integrated service (DPMPTSP) of Bandung implementing an electronic service system implemented through Self-print Online Services System (SILONCER) integrated with the SAMIRINDU application. Thus, for the owners of Bandung districts, it is possible to register their efforts to obtain government clearance online. While the application may make it easier for people to obtain permits, it can be said that the implementation has not yet improved their own satisfaction because beyond the quality of human resources, facilities and infrastructure, socialization of communities is less and less widespread. Not only that, the application still has flaws like servers experiencing interference, signal interference and system interference.

Keywords: Service, Permit Applications, GAMPIL, SAMIRINDU, DPMPTSP

(*) Corresponding Author: ghinakamila29@gmail.com

How to Cite: Kamila, G, Aurelya, A, Apriani, R, Fitra, R. A, Henry, G, & Ariesmansyah, A. (2023). Perbandingan Efektifitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi Perizinan GAMPIL Di DPMPTSP Kota Bandung Dan Aplikasi Perizinan SAMIRINDU Di DPMPTSP Kabupaten Bandung. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8307353>.

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah saat ini fokus pada pengembangan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu contohnya adalah DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu) di Kota dan Kabupaten Bandung yang telah mengimplementasikan aplikasi berbasis online untuk memudahkan proses perizinan.

Pemerintah Kota Bandung meluncurkan aplikasi bernama GAMPIL, yang memungkinkan pelaku usaha kecil mengurus perizinan secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Aplikasi ini terdiri dari tiga bagian: untuk warga, kecamatan setempat, dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Pelaku usaha dapat mendaftar melalui aplikasi online atau dengan bantuan petugas di BPPT atau kecamatan.

Di Pemerintah Kabupaten Bandung, DPMPTSP menerapkan sistem perizinan elektronik melalui aplikasi SAMIRINDU-PASTI BEDAS (Sistem Layanan Perizinan Informasi Perizinan Terpadu-Pasti, Bersih, dan Tuntas). Melalui aplikasi ini, pemohon dapat mengajukan perizinan secara online, dan jika disetujui, mereka dapat mencetak izin melalui aplikasi tersebut.

Kedua aplikasi ini merupakan inovasi dalam pelayanan perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. GAMPIL fokus pada dukungan bagi pelaku usaha kecil di Kota Bandung, sementara SAMIRINDU di Kabupaten Bandung. Kedua aplikasi ini bertujuan mempermudah proses perizinan dan memfasilitasi potensi ekonomi lokal.

Penggunaan e-government melalui aplikasi perizinan seperti GAMPIL dan SAMIRINDU memiliki keunggulan dalam memberikan akses dan informasi yang lebih cepat kepada masyarakat. Efektifitas dari kedua aplikasi ini dapat dibandingkan melalui penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan analisis deskriptif. Pendekatan studi kasus digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dan memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu keadaan. Dalam proses penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan analisis deskriptif, pertanyaan-pertanyaan diajukan dan hal-hal yang dianggap penting dicatat untuk kemudian digunakan dalam mendeskripsikan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purpose sampling, di mana informan yang terlibat dalam penelitian ini dipilih karena memiliki pengetahuan tentang permasalahan yang diteliti.

PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi GAMPIL oleh DPMPTSP Kota Bandung

GAMPIL merupakan aplikasi inovatif yang diperkenalkan oleh pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Melalui GAMPIL, masyarakat dapat mengajukan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Aplikasi ini telah beroperasi sejak tahun 2015 dan telah mempermudah para penerima layanan perizinan.

Dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui GAMPIL, DPMPTSP Kota Bandung merujuk pada beberapa peraturan yang mengatur proses perizinan di kota tersebut. Beberapa peraturan tersebut antara lain Peraturan Daerah Kota Bandung No. 22 Tahun 2009, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018, SK Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP, serta SOP dan Kode Etik yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses perizinan melalui aplikasi GAMPIL berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya aplikasi GAMPIL dan mengacu pada peraturan yang berlaku, DPMPTSP Kota Bandung berharap dapat memberikan pelayanan perizinan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat

mengurus perizinan tanpa harus repot mengantarkan dokumen secara fisik ke kantor pemerintahan. Prosedur pelayanan perizinan berbasis elektronik terdiri dari langkah-langkah berikut:

Berikut adalah proses pengajuan perizinan melalui aplikasi GAMPIL yang lebih ringkas:

1. Pemohon membuat akun di situs web dpmptsp.bandung.go.id dan mengajukan permohonan izin dengan melampirkan dokumen yang diperlukan.
2. Pemohon menerima notifikasi SMS berupa nomor resi sebagai bukti pengajuan.
3. Staf verifikasi administrasi memeriksa dan memvalidasi dokumen yang diunggah oleh pemohon. Jika ada dokumen yang tidak lengkap, pemohon diminta untuk melengkapinya.
4. Kepala seksi dan tim teknis melakukan validasi dan pemeriksaan lapangan jika diperlukan.
5. Tim teknis memberikan rekomendasi kepada kepala seksi.
6. Kepala Bidang menyetujui rekomendasi dan pemohon menerima SMS dengan informasi pembayaran retribusi.
7. Pemohon diminta untuk mengisi survei kepuasan.
8. Setelah naskah izin diverifikasi, Kepala DPMPTSP menandatangani izin.
9. Izin diterbitkan dan dikirim ke alamat pemohon melalui layanan pos oleh petugas dari POS Indonesia.

Dengan adanya proses ini, pemohon dapat mengajukan perizinan secara online melalui aplikasi GAMPIL, mempercepat proses pengurusan perizinan, dan menerima izin secara efisien melalui layanan pos. Implementasi program GAMPIL dalam kaitannya dengan Teori Edward III mengevaluasi empat indikator utama yang meliputi:

1. Komunikasi: Proses komunikasi program pelayanan perizinan elektronik melalui sosialisasi diinternal DPMPTSP dan kepada masyarakat sasaran belum merata. Komunikasi terkait program GAMPIL juga dinilai tidak konsisten.
2. Sumber Daya: Sumber daya manusia, materi, dan metode menjadi penunjang implementasi kebijakan. Namun, di Kota Bandung dalam implementasi program GAMPIL ini masih terbelah belum merata. Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi merupakan unit yang utama dalam menjalankan program ini.
3. Disposisi: Para pelaksana telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Pegawai telah mendukung dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP dan Kode Etik yang berlaku.
4. Struktur Birokrasi: Koordinasi dan kerjasama antar dinas terkait izin, Bank BJB sebagai mitra penarikan retribusi, dan Balai Sertifikasi Elektronik di bawah Badan Siber dan Sandi Negara berjalan baik. Pola kinerja birokrasi sesuai dengan alur kerja yang baik.

Namun, dalam implementasinya, ditemui beberapa masalah, antara lain:

1. Kurangnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat terkait teknologi sistem.

2. Seringnya terjadi error dalam sistem yang menyebabkan tidak dapat diakses oleh masyarakat.
3. Platform hanya dapat dijangkau oleh sistem Android.
4. Respons terhadap keluhan masyarakat lambat.
5. Ketidakmerataan kemampuan sumber daya manusia di DPMPTSP.
6. Ketidakpastian waktu pelayanan.

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pelaksanaan program pemerintah daerah yang menggunakan aplikasi guna memastikan keberhasilan program dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi di Kota Bandung belum berhasil memuaskan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Hal ini disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi. Faktor internal mencakup kualitas sumber daya manusia DPMPTSP Kota Bandung, fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, komunikasi yang terbangun, dan struktur birokrasi. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan tingkat pemahaman masyarakat yang beragam terkait penggunaan teknologi, serta sikap mental masyarakat dalam menerima perubahan dalam pelayanan, dan sebagainya.

Efektifitas Pelayanan E-Government melalui aplikasi Gampil oleh DPMPTSP Kota Bandung

Berikut adalah hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan program GAMPIL

- **Sosialisasi Program:** Sosialisasi mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik di Kota Bandung dianggap kurang efektif dan belum merata di seluruh daerah. Hal ini berdampak pada realisasi anggaran yang tidak mencapai target.
- **Pemahaman Program:** Masyarakat membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan perizinan elektronik karena kurang pemahaman mengenai penggunaannya. Kurangnya sosialisasi juga mengenai cara menggunakan layanan tersebut.
- **Tujuan Program:** Tujuan program ini adalah memberikan pelayanan perizinan yang lebih optimal melalui pemanfaatan teknologi dan konsep e-government. Masyarakat mengharapkan peningkatan terus-menerus dalam layanan ini.
- **Perubahan Nyata:** Adanya kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan layanan perizinan elektronik. Masyarakat merasa lebih mudah dalam mengajukan izin dan merasa nyaman serta aman.
- **Sistem Pengendalian dan Pengawasan:** Proses pengajuan izin dilakukan secara mandiri tanpa bantuan pihak eksternal yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mengurangi praktik pungutan liar dan memberikan pengendalian yang lebih baik. Pihak lingkungan setempat seperti RT dan RW turut mengarahkan penggunaan layanan ini.
- **Dalam kesimpulannya,** meskipun pelayanan perizinan berbasis elektronik telah efektif, terdapat kekurangan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Akibatnya, hanya sebagian masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan tersebut.

Implementasi Aplikasi SAMIRINDU oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung

Siloncer dan Samirindu merupakan pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pada sistem ini, para pemohon hanya dapat mengakses Samirindu melalui website DPMPTSP. Kemudian, pihak atau petugas dari dinas akan melakukan penilaian dan menentukan persetujuan atau penolakan terhadap pemenuhan komitmen pemohon. Jika disetujui, akan dilakukan survei kepuasan masyarakat, sehingga pemohon izin dapat mencetak permohonan izin nya melalui Siloncer.

Proses pelayanan yang disebutkan di atas terlihat mudah karena data sudah tersedia dalam aplikasi. Namun, masih banyak kendala terkait perizinan tenaga profesi kesehatan atau sarana pelayanan Kesehatan, sehingga petugas tetap perlu memverifikasi kejelasan data yang ada. Beberapa kendala tersebut antara lain kesalahan pengunggahan data akibat ketidaktahuan pemohon atau kurangnya informasi tentang layanan yang disediakan dalam aplikasi SAMIRINDU. Dalam aplikasi SKM, bisa dilihat bahwa data pelayanan masih kurang memuaskan terutama dari pemohon yang berprofesi kesehatan dalam melakukan perizinan terkait urusan kesehatan.

Aplikasi Samirindu telah diprogram dengan langkah-langkah (Standard Operating Procedure/SOP) untuk menyelesaikan proses perizinan. Contohnya, jika waktu penyelesaian di DPMTSP adalah 7 hari dan di Dinkes adalah 14 hari, maka aplikasi akan menampilkan tanda merah jika Dinkes tidak dapat menyelesaikan verifikasi sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Jika hal ini terjadi, sistem aplikasi akan menolak dan pemohon harus melakukan pengulangan proses pengunggahan data dari awal. Pemohon yang tidak dapat melakukan verifikasi disebabkan karena data yang tersedia tidak lengkap dan pemohon tidak dapat dihubungi. Ketika aplikasi menampilkan tanda merah, artinya kinerja tidak sesuai dengan target. Hal ini terjadi terkadang karena kami di Dinas Kesehatan menerima notifikasi merah, padahal itu disebabkan oleh data yang seharusnya sudah lengkap dan benar, namun masih ada persyaratan yang tidak sesuai. Sebagai contoh, dalam perizinan klinik, alamat pada Surat Izin Praktik (SIP) dokter seharusnya sama dengan alamat klinik yang diajukan, namun ternyata berbeda. Dalam hal ini, kami harus menghubungi klinik untuk memperpanjang waktu penyelesaian. Seharusnya hal ini tidak terjadi karena data sudah diverifikasi sejak awal di DPMTSP.

Efektifitas Pelayanan E-Government melalui aplikasi SAMIRINDU oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung

Terkadang server mengalami gangguan. Dalam menjalankan pelayanan berbasis online, hal yang paling penting adalah memastikan bahwa website server dapat diakses dan tidak mengalami gangguan. Ini karena sering terjadi insiden pada beberapa waktu. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah hal yang tak terhindarkan dan hanya dapat diatasi dengan bantuan teknisi yang ada. Server yang digunakan dalam aplikasi masih belum stabil dan kadang-kadang terjadi masalah yang tidak teridentifikasi pada server, yang mengakibatkan keterlambatan bagi implementor aplikasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan berdampak pada efektivitas penggunaan pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan perizinan program

KESIMPULAN

DPMPTSP Kota dan Kabupaten Bandung menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan melalui aplikasi GAMPIL, SILONCER, dan SAMIRINDU. Aplikasi ini diharapkan memudahkan pelaku usaha kecil dan mengurangi kesulitan dalam mengurus perizinan. Namun, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan belum optimal karena kualitas sumber daya manusia, fasilitas, infrastruktur, dan kurangnya sosialisasi yang merata. Gangguan pada server, sinyal, dan sistem juga menjadi kendala yang menimbulkan kekecewaan masyarakat.

REKOMENDASI

peningkatan efektivitas pelayanan aplikasi GAMPIL oleh DPMPTSP Kota Bandung:

1. Sosialisasikan aplikasi GAMPIL kepada masyarakat, khususnya pelaku UKM di Kota Bandung.
2. Berikan pelatihan kepada SDM DPMPTSP Kota Bandung untuk memahami dan mengoperasikan aplikasi GAMPIL dengan baik.
3. Tingkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan aplikasi GAMPIL.
4. Perhatikan keluhan dari masyarakat sebagai umpan balik untuk memperbaiki aplikasi GAMPIL.

Rekomendasi peningkatan efektivitas pelayanan aplikasi SAMIRINDU oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung:

1. Sosialisasikan aplikasi SAMIRINDU secara luas kepada masyarakat.
2. Berikan pelatihan kepada SDM atau aparatur yang masih belum terbiasa dengan sistem online dalam pelayanan perizinan.
3. Update situs SAMIRINDU secara berkala agar mudah diakses oleh masyarakat.
4. Gunakan alat yang dapat menjembatani sistem yang berbeda dalam satu aplikasi untuk mencapai integrasi yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- ISMAIL, A. (n.d.). EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU. 2023.
- RUSNADIAH, R, W. S., & SARI, D. S. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANDUNG. *RESPONSIVE VOLUME 4 NO 2*.
- SETIAWAN, A., ALEXANDRI, M. B., & CANDRADEWINI. (2021). IMPLEMNTASI PROGRAM GAMPIL DI KOTA BANDUNG. *RESPONSIVE VOLUME 4 NO 4*.