

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

*E-Governance* sebagai bagian dari terobosan dan inovasi pemerintah, Payung hukum yang mendasari *E-Governance* masih mengacu pada konsep *E-Government* yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan ini sifatnya praktis, dimana didalam isinya telah memuat langkah-langkah yang diperlukan Gubernur dan Bupati/Walikota sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya dalam melaksanakan pengembangan *E-Government* secara nasional yang berpedoman pada kebijakan dan strategi nasional. Dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu *E-Government* bertujuan untuk mendukung menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Karena dalam perjalanannya konsep *E-Government* pun berkembang pesat menjadi lebih luas dan tidak hanya terpaku pada satu peran yaitu pemerintah. Tetapi dengan perubahan cara kerja pemerintah yang semakin modern, kini *E-Government* pun berkembang menjadi lebih luas dengan konsep *E-Governance*..

Melalui Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Agar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan tersebut benar-benar memiliki manfaat dan dampak

jangka panjang bagi masyarakat luas, pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan itu sendiri memerlukan suatu upaya keberlanjutan dan kesinambungan. Kemudian perubahan demi perubahan mulai tercipta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pasal 1 ayat 1 sampai dengan 5 menyebutkan :

1. Satuan Tugas adalah satuan tugas yang dibentuk untuk meningkatkan pelayanan, pengawalan, penyelesaian hambatan, penyederhanaan, dan pengembangan sistem online dalam rangka percepatan pelaksanaan perizinan berusaha termasuk bagi usaha mikro, kecil, dan menengah setelah mendapatkan persetujuan penanaman modal.
2. Perizinan Berusaha adalah persetujuan yang diperlukan Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan (checklist).
3. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
4. Keputusan Berbentuk Elektronik adalah keputusan yang dibuat atau disampaikan dengan menggunakan atau memanfaatkan media elektronik.
5. Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang mengajukan permohonan penerbitan Perizinan Berusaha untuk kegiatan berusaha.

Berhubungan dengan pelayanan publik, salah satu pelayanan publik yang di bahas oleh peneliti yaitu mudahnya masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan digital terbaru yang tergabung dalam Bandung *Smart City*. Dengan di permudahnya dalam mengakses informasi masyarakat juga lebih mengetahui banyak apa yang dilakukan pemerintah serta pemerintah juga lebih terbuka terhadap masyarakat dengan berkembangnya teknologi sekarang

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung memfasilitasi dalam pelayanan digital tersebut yang berkualitas serta tergabung dalam Bandung *Smart City* yaitu salah

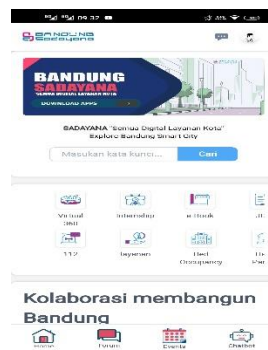
satunya menggunakan Aplikasi Bandung *Sadayana*. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah semakin berkembang dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pelaksanaan sistem online ini mempermudah masyarakat dalam pelayanan digital, masyarakat tinggal mengakses <https://smartcity.bandung.go.id/> dan bisa di download juga di *Google Play Store* dengan nama Bandung *Sadayana*. Pemerintah Kota Bandung membuat aplikasi layanan digital Bandung *Sadayana* aplikasi ini tergabung dalam Bandung *Smart City* yang baru di luncurkan 17 Desember 2021.

Berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan, berbagai permasalahan banyak terjadi dilapangan yang menunjukkan bahwa pelayanan diberikan oleh birokrat indonesia sangat rumit, prosdural, berbelit-belit, lama, boros, atau tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait pelayanan yang berbelit-belit maka dari itu pemerintah mengeluarkan kebijakan Pelayanan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana masyarakat dapat mendaftarkan setiap izin usaha yang akan di daftarkan secara *online*.

Aplikasi layanan digital Bandung *Sadayana* mengintegrasikan semua layanan digital serta menjadi layanan satu pintu untuk mengakses berbagai macam layanan berbasis *online* yang berada di Pemerintah Kota Bandung. Selain menjadi aplikasi pelayanan satu pintu, aplikasi tersebut juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang ada di Kota Bandung. Aplikasi Bandung *Sadayana* ini memiliki tampilan yang cukup menarik, perpaduan warna biru muda dan merah muda dan logo hasil gabungan huruf B dan S yaitu singkatan dari Bandung *Sadayana* dan ada banyak pelayanan dan menu informasi yang bisa di akses oleh

masyarakat. Salah satu layanannya adalah Perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang sekaligus yang menjadi bahan penelitian.

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi Bandung Sadayana**



(Sumber : Aplikasi Bandung *Sadayana* 2022)

**Gambar 1.2**  
**Perizinan DPMPTSP**



(Sumber : Aplikasi Bandung *Sadayana* 2022)

Setiap upaya dilakukan oleh Pemerintah kota Bandung dalam mengembangkan potensi daerah yang dimilikinya dengan membentuk satu lembaga teknis yang mengemban tugas dan fungsi dalam memberikan layanan yang lebih responsif,

bertanggungjawab, akuntabel, transparan dan memiliki kepastian hukum. Pembentukan lembaga birokrasi ini juga dimaksudkan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan/kebijakan di bidang investasi dan pelayanan perizinan serta sebagai upaya dalam mewujudkan Bandung Kota Jasa Yang Bermartabat. Lembaga birokrasi tersebut bernama Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP).

Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui Aplikasi Bandung *Sadayana* pada pelayanan Perizinan , DPMPTSP memberikan pelayanan yang bersifat perizinan sebanyak 78 perizinan di Kota Bandung. Selain itu ada juga yang 3 dimaksud dengan Non perizinan, Non perizinan merupakan pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan Perundang Undangan. Dibawah ini merupakan data Perizinan san Non perizinan yang ada di DPMPTSP Kota Bandung :

**Tabel 1.1**

**Daftar Perizinan di DPMPTSP Kota Bandung**

<b>NO</b>	<b>PERIZINAN DAN NON PERIZINAN</b>
1	Izin Ahli Teknologi Laboratorium Medik_
2	Izin Apoteker_
3	Izin Bidan_
4	Izin Dokter Gigi Spesialis_
5	Izin Dokter Gigi_
6	Izin Dokter Spesialis_
7	Izin Dokter Umum_
8	Izin Elektromedis_
9	Izin Fisioterapis_
10	Izin Khusus Waktu Pelayanan (Bagi Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern)_
11	Izin Menara Telekomunikasi_
12	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 1 s/d 2 lantai_
13	Izin Mendirikan Bangunan Lokal 3 lantai_

14	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal $\leq 4$ Lantai Bangunan Pemerintah_
15	Izin Mendirikan Bangunan Lokal Non Rumah Tinggal $> 4$ Lantai Bangunan Pemerintah_
16	Izin Mendirikan Bangunan lokal Rumah Ibadat_
17	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal $\leq 4$ Lantai_
18	Izin Mendirikan Bangunan Non Rumah Tinggal Tanpa TKPRD_
19	Izin Mendirikan Bangunan Splitzing Non Rumah Tinggal Lokal_
20	Izin Mendirikan Bangunan A. Izin Mendirikan Bangunan untuk NON Rumah Tinggal $\geq 10.000$ m <sup>2</sup> dan SPBU_
21	Izin Okupasi Terapis_
22	Izin Operasional Bengkel Tertunjuk_
23	Izin Operasional Bengkel Umum_
24	Izin Optometris_
25	Izin Ortotis Prostetis_
26	Izin Pemanfaatan Ruang Manfaat Jalan dan Ruang Milik Jalan dan Ruang Pengawasan Jalan_
27	Izin Penata Anestesi_
28	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)_
29	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar – Sekolah Dasar (SD)_
30	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar – Sekolah Menengah Pertama (SMP)_
31	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal dan Informal_
32	Izin Pengelolaan Tempat Parkir_
33	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek_
34	Izin Penyelenggaraan Reklame Insidentil_
35	Izin Penyelenggaraan Reklame Kendaraan_
36	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Bahu jalan/Berm jalan/Trotoar, Jembatan, Jalan layang, Jalan Tol, Jembatan Kereta Api dan Shelter_
37	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Halaman (Persil) dan di Bangunan_
38	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Jembatan penyeberangan Orang dan Bando Jalan_
39	Izin Penyelenggaraan Reklame Permanen di Taman_
40	Izin Perawat_
41	Izin Perekam Medis_
42	Izin Praktik Akupunktur Terapis
43	Izin Praktik Dokter Internsip_
44	Izin Praktik Mandiri Akupunktur Terapis
45	Izin Praktik Mandiri Bidan_
46	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi Spesialis_
47	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi_
48	Izin Praktik Mandiri Dokter Spesialis_
49	Izin Praktik Mandiri Dokter Umum_
50	Izin Praktik Mandiri Fisioterapis_

51	Izin Praktik Mandiri Okupasi Terapis_
52	Izin Praktik Mandiri Ortotis Prostetis_
53	Izin Praktik Mandiri Perawat_
54	Izin Praktik Mandiri Psikolog Klinis_
55	Izin Praktik Mandiri Tenaga Gizi_
56	Izin Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental
57	Izin Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu
58	Izin Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut_
59	Izin Praktik Mandiri Terapis Wicara_
60	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler_
61	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental
62	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu
62	Izin Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis_
64	Izin Program Pendidikan Dokter Spesialis_
65	Izin Psikolog Klinis_
66	Izin Radiografer_
67	Izin Refraksionis Optisien_
68	Izin Salon Kecantikan_
69	Izin Sanitarian_
70	Izin Teknisi Gigi_
71	Izin Tenaga Gizi_
72	Izin Tenaga Teknis Kefarmasian_
73	Izin Terapis Gigi dan Mulut_
74	Izin Terapis Wicara_
75	Izin Tukang Gigi_
76	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Dalam Trayek_
77	Kartu Pengawasan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek_
78	Salinan Izin Mendirikan Bangunan Terbit Sebelum Agustus 2015 (Non Online)

(Sumber : Aplikasi Bandung *Sadayana*, DPMPSTSP Kota Bandung)

Aplikasi Bandung *Sadayana* ini merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah Kota Bandung. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Inovasi yang dimaksud dalam Pasal 386 adalah :

1. Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
2. Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*) Periode 2018-2023 pada BAB

## II Maksud dan Tujuan berbunyi :

“Pasal 3 Maksud dari Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (Master Plan Bandung *Smart City*) periode 2018-2023 meliputi:

- a. Menciptakan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi dalam perencanaan pengembangan Bandung Kota Cerdas;
- b. Menyediakan landasan materi dan implementasi praktis rencana pengembangan daerah yang tertuang dalam RPJMD berdasarkan konsep kota cerdas;
- c. Menjamin terakomodasinya sebagian sasaran pembangunan yang tertuang dalam RPJMD pada dokumen perencanaan Bandung Kota Cerdas; dan
- d. Mendorong proses pengembangan Bandung Kota Cerdas yang terpadu, efektif, efisien, inklusif, dan partisipatif”

“Pasal 4 Tujuan dari Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (Masterplan Bandung *Smart City*) periode 2018-2023 adalah:

- a. mempercepat penanganan program prioritas pada RPJMD;
- b. mengembangkan Bandung Kota Cerdas berdasarkan 6 (enam) dimensi *Smart City (Smart Governance, Smart Economy, Smart Society, Smart Branding, Smart Living, dan Smart Environment)*;
- c. menetapkan prioritas pembangunan Kota Cerdas untuk jangka waktu Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2023; dan
- d. mengelola pengembangan Kota Cerdas yang optimal dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, monitoring, dan evaluasi.”

Pada prinsipnya toko modern serta pusat perbelanjaan ialah bagian dari pasar modern( ritel modern). Bersumber pada Pasal 1 ayat( 5) Peraturan Presiden RI Nomor. 112 Tahun 2007 serta dipaparkan lebih lanjut dalam Pasal 1 ayat( 6) Peraturan Menteri Dalam Negara Republik Indonesia No: 29 70/ MDAG/ PER/ 12/ 2013 tentang Pedoman Penyusunan serta Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan serta Toko Modern membagikan definisi menimpa toko modern selaku berikut: Toko modern merupakan toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual bermacam tipe benda secara eceran yang berupa minimarket, supermarket, departement store, hypermarket, maupun grosir yang berupa perkulakan. Toko modern mempunyai kualifikasi spesial dalam perihal sistem penjualan serta tipe benda yang diperdagangkan yang membedakan dirinya dengan toko tradisional.



Berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (3) Perpres No.112/2007 dijelaskan bahwa:

Sistem penjualan dan jenis barang dagangan Toko Modern adalah sebagai berikut:

- a. Minimarket, Supermarket dan Hypermarket menjual secara eceran barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lainnya;
- b. Department Store menjual secara eceran barang konsumsi utamanya produk sandang dan perlengkapannya dengan penataan barang berdasarkan jenis kelamin dan/atau tingkat usia konsumen; dan
- c. Perkulakan menjual secara grosir barang konsumsi

Izin khusus waktu pelayanan untuk toko modern menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Penataan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan Dan Toko Modern Pasal 15:

Klasifikasi Toko Modern didasarkan pada :

1. Luas gerai, sebagai berikut:

- a. Mini market kurang dari 400 m<sup>2</sup> (empat ratus meter persegi);
- b. Supermarket 400 m<sup>2</sup> (empat ratus meter persegi) sampai dengan 5.000 m<sup>2</sup> (lima ribu meter persegi);
- c. Departement Store, diatas 400 m<sup>2</sup> (empat ratus meter persegi);
- d. Perkulakan, diatas 5.000 m<sup>2</sup> (lima ribu meter persegi).

2. Sistem penjualan dan jenis barang dagangan sebagai berikut :

- a. Minimarket, supermarket dan hypermarket menjual secara eceran barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lainnya;
- b. Departement Store menjual secara eceran barang konsumsi utamanya produk sandang dan perlengkapannya dengan penataan barang berdasarkan jenis kelamin dan/atau tingkat usia konsumen; dan
- c. Perkulakan menjual secara grosir barang konsumsi.

Izin khusus waktu pelayanan merupakan perizinan buat toko- toko modern yang beroperasi pada jam- jam tertentu. Toko yang beroperasi di beri aturan jamnya supaya tidak melebihi jam yang di izinkan, di atur buat tidak menjatuhkan usaha

pedagang lain dari Usaha Mikro Kecil serta Menengah( UMKM) yang dipunyai pedagang. Pada dasarnya, UMKM merupakan usaha ataupun bisnis yang dicoba oleh orang, kelompok, badan usaha kecil, ataupun rumah tangga. Keberadaan UMKM di Indonesia sangat diperhitungkan, sebab berkontribusi besar perkembangan ekonomi diIndonesia.

Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana* sebagai teknologi pelayanan perizinan, pengaduan dan memiliki manfaat di era teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang. Hal itu tidak berjalan efektif dikarenakan observasi awal yang peneliti lakukan peneliti terhadap aplikasi Bandung *Sadayana*, ditemukan beberapa permasalahan penelitian diantaranya:

1. Kurang Efektif dan efisiennya pelayanan secara online ini, Terkait permasalahan dalam proses pembuatan Izin Khusus Waktu Pelayanan akan selalu ditemukan, salah satunya yaitu dalam hal pembuatan surat izin secara online dimana masyarakat yang ingin membuat surat izin khusus waktu pelayanan tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya perlu mendaftar ke Aplikasi Bandung *Sadayana* pada pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Bandung. Kebijakan ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam membuat surat izin tanpa harus datang ke Dinas tersebut namun yang terjadi Dalam pembuatan surat izin tersebut Tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satunya Dalam Pembuatan surat memerlukan Waktu 7 Hari proses kerja namun sampai 1 bulan masyarakat tidak mendapat Balasan dari Dinas DPMPTSP tentang surat perizinan tersebut.

2. Prosedur pelayanan yang tidak jelas dan membingungkan terhadap waktu pembuatan izin padahal sudah tertera waktu pembuatan hanya 7 hari kerja tetapi masih adanya keterlambatan.
3. Masih adanya pegawai yang membeda bedakan terhadap masyarakat seperti keluarga pegawai tersebut yang mengajukan perizinan maka keluarganya yang di dahulukan baru masyarakat lain.

Tabel 1.2

### Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Jenis Penelitian	Judul dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
Hafedh Chourabi, Tae woo Nam, Shawan Walker, J. Ramson GilGarcia, Sehl Mellouli, Karine Nahon, Theresa A. Pardo, dan Hans Jachen Scholl	Jurnal	<i>Understanding Smart Cities: An Integrative Framework (2012)</i>	Mengetahui kerangka atau ruang lingkup dalam memahami konsep <i>smart cities</i> .	Studi Literatur	smart city dipahami melalui kerangka atau lingkup yang dipengaruhi oleh dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor luar dan dalam. Faktor dari luar meliputi pemerintah, individu, dan komunitas, lingkungan alam, infrastruktur, dan ekonomi. Adapun faktor luar meliputi teknologi, pengelolaan, dan kebijakan.
Dwita Widyaningsih	Tesis	Kota Surabaya menuju Smart City (2013)	1. Merumuskan tahapan-tahapan pembangunan dalam proses pembangunan Kota Surabaya menuju smart city 2. Menemukan struktur (pondasi/pilar) proses pembangunan Kota Surabaya menuju smart city	Deskriptif Kualitatif	Smart city di Kota Surabaya sudah mulai diterapkan dalam 6 komponen <i>smart city</i> yaitu <i>smart government, smart living, smart environment, smart mobility, smart economy dan smart people</i> . Terdapat 4 fase pembangunan menuju smart city yaitu fase pembenahan kinerja pemerintah, fase ke dua yakni mengembalikan kepercayaan masyarakat, fase ketiga yaitu pengembangan pelayanan berbasis tik, dan fase yang terakhir

					yaitu pengembangan sistem dengan teknologi tinggi.
Andi Daido	Zulkifli Skripsi	Analisis Program Smart City di Kota Makassar. (2013)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Se jauh mana pelayanan publik dengan sistem elektronik dikemas dalam program smart city di Kota Makasar	Deskripsi Kualitatif	Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik dengan sistem elektronik di Kecamatan Panakukkang yang ditunjuk sebagai Pilot Project belum berjalan. Hal ini di akibatkan oleh minimnya sumber daya manusia dan anggaran yang tersedia untuk implementasi dari program ini. Infrastruktur seperti komputer yang hanya ada satu unit per kelurahan, tidak adanya jaringan internet dan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Makassar kepada pemerintah di tingkat kelurahan turut menjadi penghambat dari implementasi program ini sehingga aparat ditingkat kelurahan tidak mampu untuk mensosialisasikan program Smart City kepada masyarakat. Padahal jika pelayanan publik secara elektronik berhasil dilaksanakan, maka pelayanan publik di tingkat kelurahan akan menjadi efektif dan efisien. Dalam hal ini diketahui bahwa keberhasilan smart city harus di dukung oleh sumber daya yang mampu terhadap teknologi juga kebutuhan akan teknologi beserta sumber daya perlatan pun harus disiapkan sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif.
Siti Mursalim	Widharetno Jurnal	Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung (2017)	Tujuan dari penelitian ini mengetahui implematasi kebijakan yang di terapkan di kota Bandung dengan Smart City	Deskriptif Kualitatif	1. Ekonomi pintar. Semakin tinggi inovasiinovasi baru yang ditingkatkan maka akan menambah peluang usaha baru dan meningkatkan

---

persaingan pasar  
usaha/modal.  
2. Lingkungan pintar.  
Lingkungan yang bisa  
memberikan  
kenyamanan, berlanjutan  
sumber daya, keindahan  
fisik maupun non fisik,  
visual maupun tidak, bagi  
masyarakat dan publik.  
3. Hidup pintar. Manusia  
memiliki kualitas hidup  
terukur (berbudaya).  
4. Mobilitas pintar.  
Pengelolaan infrastruktur  
kota yang dikembangkan  
di masa depan  
merupakan sebuah  
system pengelolaan  
terpadu untuk menjamin  
keberpihakan pada  
kepentingan publik.

---

(Sumber : Hasil olahan peneliti)

Di atas sudah ada beberapa penelitian terdahulu tentang *Smart City*, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan tema *Smart City* yang menjadikan beda dari beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian sekarang lebih berfokus kepada Aplikasi yang ada pada *Smart City* yaitu Bandung Sadayana terlebih lagi aplikasi ini baru saja di luncurkan yaitu pada tanggal 17 Desember 2021 sehingga penelitian ini berkaitan dengan inovasi yang dilakukan pemerintah, lokasi penelitian ini yaitu di daerah Kota Bandung lebih tepatnya *Smart City* Kota Bandung yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Untuk memudahkan Pemerintah Kota Bandung masyarakat dapat mendownload aplikasi di *playstore* atau dapat di akses melalui websitenya langsung <https://smartcity.bandung.go.id/> yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses aplikasi ini dan dapat menikmati pelayanan yang sudah terintegrasi di aplikasi Bandung *Sadayana*. Dengan adanya inovasi di buatnya aplikasi Bandung Sadayana tersebut dapat memudahkan pemerintah untuk pelayanan kepada masyarakat di Provinsi Jawa Barat. Karena masyarakat tinggal mengakses pelayanan yang menjadi tujuannya

tanpa harus pergi ke kantor pelayanannya, sehingga dapat menghemat biaya dan waktu serta masyarakat bisa mendapatkan beberapa informasi yang ada di ruang lingkup Provinsi Jawa Barat.

Pelaksanaan pelayanan publik secara online melalui melalui Aplikasi Bandung Sadayana ini dianggap sebagai salah satu wujud keseriusan pemerintah Kota Bandung dalam menanggapi permasalahan pelayanan di masyarakat.

Maka berdasarkan latar belakang tersebut, kiranya penting bagi penulis untuk meneliti dan mendalami bagaimana **“Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung Sadayana “** yang diharapkan nanti dapat memberikan rekomendasi akademis bagi pihak atau instansi yang melaksanakan sistem pelayanan online menggunakan aplikasi *E-Governance* di Dinas tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, dikatakan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelayanan publik secara online ini Dengan demikian dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik yang berkualitas tapi dalam mendapatkan suatu informasi masih terbilang masih kurang. Maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana* dapat dilihat dari aspek *Reability* ,*Responsiveness*, *Tangibles*, *Assurance*, *Empaty*?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman secara deskriptif kepada pembaca tentang Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Reliabilitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
2. Untuk mengetahui Responsif Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
3. Untuk mengetahui Kepastian/jaminan Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
4. Untuk mengetahui Empati Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
5. Untuk mengetahui Fasilitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
  - a. Manfaat

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan semoga memiliki kegunaan, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara Teoritis

Penyusun mengharapkan laporan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi kebijakan ilmu pemerintahan serta dapat bermanfaat, memberikan perbandingan pemikiran, memperkaya konsep-konsep ilmu pengetahuan, dan membandingkan teori-teori mengenai pelayanan.

2. Secara praktis

- a) Bagi penyusun

Hasil laporan ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan penyusun mengenai bagaimana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu Satu Pintu melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.

- b) Bagi Masyarakat

Hasil laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait bagaimana pemerintah dalam pelayanan publik secara online melalui aplikasi Bandung *Sadayana* sehingga dapat berkualitas dalam mensejahterakan masyarakat.

- c) Bagi Lembaga

Hasil Laporan Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.



## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan dari pertimbangan kontekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tumpuan serta memperluas wawasan dalam mengamalkan teori-teori yang peneliti dapatkan selama menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia Bandung dan pengembangan Ilmu Pemerintahan umumnya, khususnya mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.

### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi sekaligus masukan untuk pemerintah dalam Kualitas Pelayanan Izin Khusus Waktu Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.

### 3. Bagi Peneliti

Mengubah pandangan dan menambah pengetahuan dalam prosedur kebijakan di sebuah instansi, serta dapat mengetahui perbandingan antara teori yang didapatkan dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya di sebuah dinas tersebut.

a) Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini dapat diharapkan mampu memberikan pertimbangan serta beberapa saran yang bermanfaat.

b) Bagi Pihak Lain

Sebagai wawasan, pengetahuan, tambahan informasi dan perbandingan bagi peneliti lain yang meneliti.