

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, teknologi menjadi sebuah kebutuhan bagi setiap individu dalam mengikuti trend perkembangan zaman. Hal ini membuat setiap Negara harus bisa menyesuaikan diri agar tidak tertinggal oleh Negara lain dari segi pengetahuan di bidang teknologi. Selain itu kebutuhan teknologi pun tidak terbatas pada penggunaan teknologi individu, tetapi penggunaan teknologi oleh pemerintah dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Proses tumbuh kembangnya teknologi informasi dewasa ini, diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bermaksud agar publik atau masyarakat mendapatkan bentuk pelayanan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaran pemerintahan yang berbasis elektronik ialah *E-Governance*.

Sebagai bagian dari terobosan dan inovasi pemerintah, dasar 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*. 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*.

E-Governance sendiri merupakan penggunaan teknologi dengan alat bantu internet oleh pemerintah untuk menyediakan layanan yang menjangkau masyarakat, pelaku bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Jadi dalam hal ini *E-Governance* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien dan efektif.

Pemerintah pada umumnya merupakan organisasi yang memiliki peran menjalankan fungsi pemerintahan. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Pemerintah berperan aktif dalam melakukan pengelolaan terhadap pelayanan publik dan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak warga negaranya. Suatu tata kelola pemerintahan yang baik dapat dilihat dari efektivitas program di suatu pemerintahan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima adalah dengan berlakunya transparansi pelayanan. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satu diantaranya adalah meliputi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Karena itu, ada beberapa sub bagian yang menunjang pelaksanaan E-Governance menjadi lebih efektif dan juga efisien. Yang pertama adalah internet sebagai alat bantu,

website sebagai salah satu infrastruktur, aplikasi sebagai sebuah konten yang memudahkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kedua, tujuan dari pemanfaatannya sehingga proses pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dalam *E-Governance*, pemerintahan modern membuat terobosan yang terbaik dari teknologi serta alat pendukungnya yaitu internet untuk berkomunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat umum serta pengusaha agar segala bentuk layanan transaksi dengan pemerintah bisa dilakukan melalui teknologi dengan alat pendukungnya yaitu internet.

Dengan hadirnya teknologi dan internet sebagai alat pendukung tentunya dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat dan pengusaha serta pemangku kepentingan lainnya dalam mendapatkan layanan yang berkualitas. Hal ini tentunya akan ada suatu ketergantungan dari beberapa pihak seperti masyarakat serta pelaku usaha terhadap teknologi dan internet, karena ketika warga tergantung dan datang untuk mengunjungi aplikasi atau website hal itu merupakan bagian dari keterlibatan seluruh elemen dalam menata kelola pemerintahan elektronik (*E-Governance*).

Berbicara tentang *E-Governance* tentunya selalu diartikan sebagai bagian dalam reformasi tata kelola pemerintahan, yang pada tahap implementasinya difasilitasi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Adanya proses modernisasi dengan penggunaan teknologi diharapkan *E-Governance* dapat memiliki manfaat dalam hal:

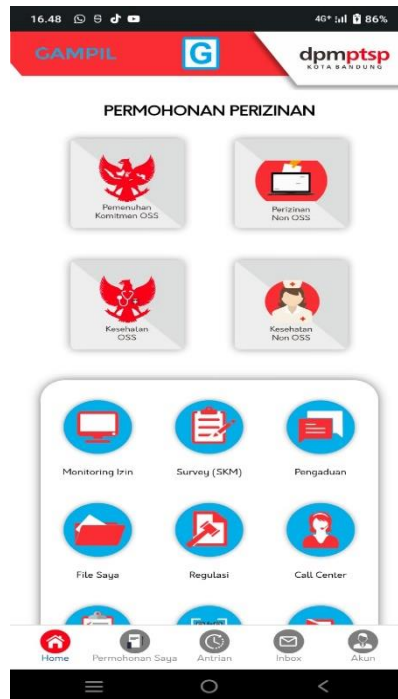
- a. Akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan yang berkualitas bagi warga Negara.

- b. Kesederhanaan, efisiensi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.
- c. Perluasan jangkauan pemerintahan.

Keberadaan *E-Governance* ini pula menjadi momentum dan harapan seluruh elemen masyarakat kepada pemerintah dalam menjawab tantangan yang selama ini terus dihadapi oleh pemerintah yaitu pemberian layanan yang berkualitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memfasilitasi terwujudnya pelayanan perizinan yang berkualitas salah satunya ialah menggunakan Aplikasi *GAMPIL FOR PUBLIC* yang diselenggarakan pada tahun 2016.

Pada mulanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mendirikan salah satu inovasi bagi masyarakat agar dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan 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, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1

Dashboard aplikasi gampil for public

(Sumber: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.egref.bpptpemohon> 2022)

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung disebutkan bahwa IMB dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas inilah yang kemudian memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan ini kemudian di singkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Enrekang kepada masyarakat yang ingin mendirikan bangunan baru, mengubah, memperluas, dan/ atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis. Keputusan yang kemudian di keluarkan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 tahun 2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan,

aparatur pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Namun keberadaan IMB ini sangatlah penting karena jika ingin mendirikan bangunan namun kemudian tidak mengurus IMB kemudian jika suatu saat ditemukan bangunan yang tanpa IMB bisa saja digusur oleh pihak penyelenggara IMB kita tidak bisa berbuat apa-apa karena kita tidak punya pegangan yakni IMB. Dikarenakan hingga saat ini pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini masih memiliki masalah yang dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi tersebut diantaranya ialah yang Pertama, masih kurangnya informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang IMB. Kedua, aplikasi yang sering mengalami crash saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi *gampil for public*. Ketiga, adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Pemerintah kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung menggunakan Aplikasi *GAMPIL FOR PUBLIC* sebagai media komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui aplikasi *google playstore smarth phone*. Aplikasi ini merupakan produk dari BPPT (Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi) Bandung yang sekarang berganti nama menjadi DPMPTSP Kota Bandung, merupakan sebuah layanan yang memudahkan masyarakat Bandung untuk mengurus perizinan dengan cepat dan mudah secara online.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai efektivitas pelayanan publik yang menjadi rujukan dalam melakukan penelitian ini dengan

berbagai sudut pandang, jenis pelayanan publik dan lokasi yang berbeda, diantaranya adalah:

Vina Savinatunazah (2019) yang meneliti mengenai Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten ciamis. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Denzim (Patilima, 2013:3).

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas pelayanan serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah teori yang digunakan dalam penelitian diatas adalah teori dari Goetsch & Davis sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas dari Sedarmayanti.

Selanjutnya hasil dari penelitian Gita Amalia (2021) yang meneliti mengenai Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu provinsi sumatera utara. Penelitian ini

dilatarbelakangi oleh pelayanan publik yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Serta pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, tidak jelas atau kurang transparansi dan lambat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Parasuraman serta menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas pelayanan serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah teori yang digunakan dalam penelitian diatas adalah teori dari Parasuraman sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas dari Sedarmayanti.

Adapun hasil dari penelitian Lisnawati Anas (2021) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Kota Makassar”. Penelitian tersebut membahas mengenai efektivitas pelayanan Publik di Kota Makassar dapat dikatakan sudah cukup efektif, dengan melihat indeks kepuasan masyarakat dan prosedur pelayanan serta melihat secara langsung proses pelayanan di lapangan dan capaian indikator kinerja organisasi maka pelayanan publik yang dilakukan dikatakan efektif.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian diatas adalah sama-sama penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan observasi,

wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Perbedaan dalam penelitian diatas yaitu terletak pada lokasi penelitian yang berada di Kota Makassar, sedangkan penelitian ini lokasi penelitian di Kota Bandung.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness Of Routelicense Online Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java*. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perizinan trayek online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online. Seperti pelamar yang lebih memilih layanan manual dibandingkan online. Persamaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas, metode penelitiannya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teori yang digunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009). Sedangkan perbedaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada pembahasan. Penelitian Karniawati, N., & Pratama, A membahas tentang efektivitas pelayanan izin trayek online di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Jawa Barat.

Permasalahan pada Program Keluarga Harapan sudah banyak dikaji dalam berbagai penelitian dengan variabel yang beragam. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut diantaranya adalah penelitian yang disusun oleh Firma Kusuma Indrayani Mahasiswa Univeritas Negeri Surabaya (UNESA) yang di publikasikan dalam jurnal *Publika* volume 2 no 3 tahun 2014 yang berjudul *Efektivitas Program*

Keluarga Harapan di Desa Sugihwaras Kecamatan Saradan Kabupaten Madiun. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan menggunakan teori dari Budiani (2007). Penelitian tersebut dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana keefektifan dan upaya yang telah dilakukan pemerintah kabupaten madiun dalam mengalokasikan dana tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa program keluarga harapan di Kabupaten Madiun belum maksimal karena masih belum efektifnya dalam mengalokasikan dana tunai kepada keluarga sangat miskin. Sedangkan penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan teori Sedamaryanti. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Bandung Barat khususnya di Kecamatan Cisarua. Persamaan dengan peneliti diatas secara garis besar yaitu membahas tentang keefektifan program secara alokasi dana sedangkan dalam penelitian ini membahas secara lebih mendalam yaitu kelayakan penerima, besaran dana bantuan yang diterima dan penggunaan dana yang diberikan oleh Program Keluarga Harapan tersebut.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Efektivitas Perogram Aplikasi *Gampil For Public* Dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana Efektivitas Program Aplikasi *Gampil For Public* Dalam Pemeberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Dilihat dari dimensi ketetapan sasaran program, dari dimensi sosialisasi program, dari dimensi pencapaian tujuan program dan dari dimensi pemantauan program Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai Efektivitas Program Aplikasi *Gampil For Public* Dalam Pemeberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas program dalam dimensi ketetapan sasaran program pada aplikasi *Gampil For Public* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui efektivitas program dalam dimensi sosialisasi program pada Aplikasi *Gampil For Public* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

3. Untuk memahami efektivitas program dalam dimensi pencapaian tujuan program pada Aplikasi *Gampil For Public* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui efektivitas program dalam dimensi pemantauan program pada Aplikasi *Gampil For Public* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat, sebagai berikut: sekurang-kurangnya bagi:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori-teori yang berhubungan dengan efektivitas program seperti yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi bersifat positif bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan khususnya dilingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan Unikom.

2. Kegunaan Praktis

- a) Guna Bagi Peneliti

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan-permasalahan lain yang ada di sekitar peneliti.

b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan program Aplikasi *Gampil For Public* Dinas Penanaman Modal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat yang akan melakukan pendaftaran online melalui program Aplikasi *Gampil For Public* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Bandung.