

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 E-Government

A. Ilmu Pemerintahan

Pemerintah Merupakan kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk mewujudkan negara yang berdaulat. Menurut Miriam Budiarmo(2008):

”Pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut”

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Menurut Muhadam Labolo (2013) :

“Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan”

“Esensi sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama Dengan begitu, Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (public service) sudah selayaknya memberikan pelayanan

berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri”. Dewi Kurniasih, (2013)

Berdasarkan hasil pemaparan diatas maka pemerintah sangatlah penting untuk membantu atau memberikan suatu pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Ilmu Pemerintahan merupakan ilmu pengetahuan yang ilmiah, karena memiliki metodologi/filsafat-ilmu dan memiliki guna/manfaat, yaitu untuk kesejahteraan masyarakat. Menurut Karniawati, N. (2015) :

"Ilmu Pemerintahan merupakan multiaspek dan multidisiplin. Tidak dapat berdiri sendiri dan memerlukan ilmu lain. Kajian Ilmu Pemerintahan secara epistemologi, bekerja sama dengan ilmu-ilmu lain dalam metodologinya. Secara aksiologi, Ilmu Pemerintahan mempunyai guna/manfaat dalam mengurus kepentingan publik. Kepentingan publik yang dimaksud seperti dalam hal aturan, fasilitas, dan pelayanan"

Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagai mana cara pemerintah agar dapat mensejahterakan masyarakat dengan cara mengurus kepentingan public seperti aturan, fasilitas, dan juga pelayanan.

B. Teknologi Informasi Pemerintahan

E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. EGovernment “adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan,

pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), EGovernment.

“ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik”

Sedangkan Menurut Karniawati, N. (2021) mengemukakan bahwa :

"E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan."

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

2.1.2 Efektivitas

Istilah efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan keterampilan. Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan.

Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut.

Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Damin Sudarwan, 2011). Istilah efektivitas dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan biasanya dikaitkan dengan pelaksanaan program yang ditetapkan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memajukan dan mengembangkan organisasi atau perusahaan tersebut. Untuk melaksanakan program atau kegiatan ini harus

didukung dengan sumber daya manusia yang memadai yakni kemampuan, keahlian, dan keterampilan.

Efektif tidaknya suatu program yang dilaksanakan dinilai dari kemampuan sumber daya manusia yang menjalankannya dibandingkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Penilaian semacam ini bertujuan untuk mengukur kinerja sumber daya manusia. Kinerja sumber daya manusia dikatakan baik apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan yang ditetapkan. Itu berarti sumber daya manusia telah mampu menjalankan program atau aktivitas yang tepat dan dapat dikatakan kinerjanya sudah efektif (Soeprihanto, 2001).

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti mengenai pengertian efektivitas yaitu:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).”

Sedangkan

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan

dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Adapun pengertian efektivitas menurut Supriyono mengatakan bahwa :

”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut ” (Supriyono, 2000: 29).

Dilihat dari pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau instansi pemerintahan itu sendiri.

Mengenai pengertian efektivitas, (Karniawati, N., & Pratama, A : 2019) juga mengatakan bahwa :

“Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, semakin besar Kontribusi (kontribusi) output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa suatu program atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila terdapat hubungan antara tujuan program dengan hasil atau keluaran yang ingin telah tercapai.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan (2005:109) bahwa:

“efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Merujuk kepada pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyelesaikan program yang telah direncanakan sesuai dengan tugasnya masing – masing. Kemampuan dari organisasi akan menjadi penentu apakah suatu program yang direncanakan dapat tercapai dengan baik atau tidak.

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi pada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utam. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.” Supriyono (2000:29)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa efektivitas merupakan ukuran yang dijadikan sebagai tolak ukur seberapa berhasilkah target yang dapat dicapai oleh organisasi tertentu. Apabila setiap lembaga/organisasi melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien maka tujuan organisasi tersebut akan dapat tercapai secara maksimal.

Menurut Mahmudi (2005:92) Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar

kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1

Gambar 2.1 Rumus Efektivitas

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{outcome}}{\text{output}}$$

(Sumber: Mahmudi 2005:92)

Efektivitas memiliki hubungan antara input dan output untuk menghasilkan dan mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini berbeda dengan pendapat menurut Kurniawan mendefinisikan:

“efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi operasi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.” (Kurniawan 2005:179)

Ukuran efektivitas dapat dilihat dari keberhasilan program, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh, sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang ditentukan sebelumnya (Armia, 2002).

Pengertian diatas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti yang menyatakan bahwa:

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai”. (Sedarmayanti, 2009:59)

Hal tersebut penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri. Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas menggambarkan seluruh input, proses dan output yang mengacu pada hasil dari suatu kegiatan, program ataupun organisasi yang menyatakan sejauh mana tujuannya telah dicapai, serta berhasil atau tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan ataupun targetnya.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai suatu pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Makmur dalam bukunya Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan dapat dilihat dari beberapa segi kriteria sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu.
 2. Ketepatan perhitungan biaya
 3. Ketepatan dalam pengukuran
 4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
 5. Ketepatan berfikir
 6. Ketepatan dalam melakukan perintah
 7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
 8. Ketepatan sasaran
- (Makmur,2010:7)

Pertama, ketepatan penentuan waktu, bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.

Demikian pula halnya akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi, penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kedua, ketepatan perhitungan biaya, setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada organisasi maupun kegiatan yang melekat kepada negara yang bersangkutan. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikian pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat pada kegiatan tersebut. Ketepatan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.

Ketiga, ketepatan dalam pengukuran, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektifitasan.

Keempat, ketepatan dalam menentukan pilihan , dalam memilih suatu pekerjaan, metode. Benda, sahabat, pasangan dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambar ketidakefektifan serta kemungkinan menciptakann penyesalan dikemudian hari. Sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya.

Kelima, ketepatan berfikir, bahwa kelebihan manusia yang satu dengan yang lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya karena ketepatan berpikir dari sebagai

aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang memberikan pengaruh yang sifatnya positif.

Keenam, ketepatan dalam melakukan perintah, keberhasilan aktivitas sesuatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seseorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.

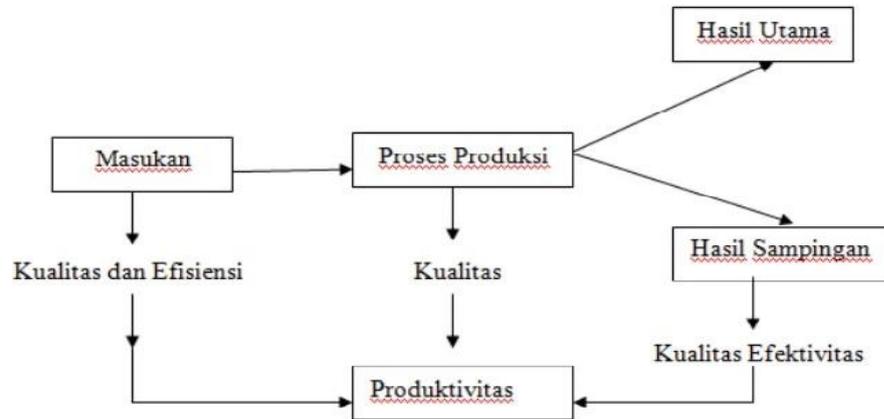
Ketujuh, ketepatan dalam menentukan tujuan. Organisasi apa pun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumentasi atau sebagai rujukan dari pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi.

Kedelapan, ketepatan sasaran sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategik, sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional.

Berdasarkan pemaparan di atas bawasannya suatu rencana atau pemikiran untuk menjalankan suatu program agar berjalan dengan baik harus mengetahui aspek dari penempatannya posisi yang akan dituju agar suatu program berjalan dengan baik, dan efektivitas mempunyai delapan kriteria agar program tersebut bisa dikatakan efektif dan berjalan dengan lancar.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam menentukan suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengukuran tersebut dipahami sebagai suatu target telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas secara skematis yang ditulis oleh Sedamaryanti (2009:60) dalam bukunya "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja" yang digambarkan pada gambar 2.2

Gambar 2.2
Keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi



(Sumber: Sedarmayanti, 2009:60)

Dari gambar diatas, ada keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi dimana efisiensi dapat dipahami sebagai ukuran untuk membandingkan masukan Efektivitas merupakan tolak ukur seberapa tercapai tujuan yang telah direncanakan. Kualitas memiliki pengaruh kepada hasil yang akan dicapai. Produktivitas sebagai perbandingan antara output dan input terhadap efisiensi dan kualitas dalam mencapai hasil yang optimal.

Ukuran efektivitas dapat diukur dengan melihat beberapa kriteria menurut Sedarmayanti diantaranya:

1. Input.
 2. Proses produksi.
 3. Hasil (output).
 4. Produktivitas.
- Sedarmayanti (2009:60).

Berdasarkan ukuran efektivitas diatas dapat dipahami bahwa input merupakan suatu pedoman yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang telah direncanakan dimana input mempunyai pengaruh terhadap hasil. Menurut Susanto (2007:23) bahwa input

dalam hal ini merupakan langkah awal dalam menjalankan suatu sasaran yang kemudian akan masuk kedalam sebuah sistem.

Menurut Gibson, Ivancevich dalam bukunya organisasi. Prilaku, stuktur dan proses efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas organisasi secara umum dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini:

1. Proses
 2. Efisiensi
 3. Kepuasan
 4. Keunggulan
 5. Pengembangan
- (Gibson et al,1996:34).

Proses adalah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan data agar menghasilkan informasi tentang pelayanan Aplikasi *Gampil For Public* yang berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Proses dapat dilihat dari proses komunikasi, proses pengambilan keputusan, proses pengembangan pegawai, proses sosialisasi.

Efisiensi adalah merupakan hasil yang dicapai oleh suatu badan atau organisasi pemerintahan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada pelaksanaan pelayanan Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Efisiensi dapat dilihat dari biaya, waktu.

Kepuasan adalah keberhasilan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung pada pelaksanaan pelayanan Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Kepuasan meliputi tingkat keberhasilan, tingkat kinerja aparat, tingkat publik atau masyarakat.

Keunggulan adalah tingkat dimana aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung benar-benar tanggap terhadap perubahan baik di dalam badan atau organisasi, pada pelayanan Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Keunggulan meliputi produk, kepuasan, konsisten.

Pengembangan adalah mengukur kemampuan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk meningkatkan pada pelaksanaan pelayanan Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian izin mendirikan bangunan di Kota Bandung. Dengan cara melaksanakan perubahan-perubahan yang diinginkan sehingga bisa berjalan dengan cepat. Pengembangan meliputi Strategi intervensi, Pencapaian tujuan.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa efektivitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Evan dan Lindsay (2007:17) menjelaskan bahwa yang termasuk kedalam input yang berupa fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung untuk

mempermudah proses pelayanan seperti komputer dan server sebagai alat penghubung ke internet, material merupakan data data kemudian diolah menjadi informasi. Modal yang berupa sumber dana dan Sumber Daya Manusia sebagai penggerak dan pelaksana.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa kedalaman input termasuk dengan sebuah fasilitas yang terdiri dari sarana dan prasarana untuk memudahkan proses pelayanan menggunakan sistem online. Dengan mengerjakan proses pelayanan melalui online menggunakan jasa SDM yang memadai, agar proses pelayanan terhadap masyarakat bisa dianggap efektif dan efisien.

Menurut Sutanta (2003:5) proses dapat diartikan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dapat dipahami bahwa proses merupakan bagaimana cara untuk mengolah input dengan sebaik mungkin agar tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan hasil yang dicapai. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1996:19-21) menjelaskan bahwa Proses produksi terdiri dari adanya komunikasi yang artinya adanya interaksi yang berjalan dengan baik, pengambilan keputusan yang merupakan kejelasan waktu yang harus segera ditetapkan. Sedangkan sosialisasi kegiatan untuk memberikan pemahaman, dan pengembangan aparatur yang dimaksudkan dalam hal untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Hasil merupakan suatu bentuk keluaran dari input yang diolah melalui proses sehingga menghasilkan output dengan bervariasi. Menurut Evan dan Lindsay menyebutkan bahwa :

“Keluaran yang terjadi mulai dari input kemudian diolah melalui proses sehingga menghasilkan luaran berupa : pertama produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang; dan kedua jasa

merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh organisasi / instansi.”
Evan dan Lindsay (2007: 17).

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa keluaran dalam faktor ini dapat dijelaskan sebagai hasil dari sebuah input dan proses, sehingga menghasilkan sesuatu hasil yang berupa fisik dan non fisik. Hasil tersebut bisa berupa dari kerja kelompok atau organisasi yang terdiri dari produk yang merupakan hasil dari kegiatan produksi yang berwujud barang dan jasa yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi/organisasi.

Mengukur efektivitas suatu program tidak mudah karena dapat dikaji dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Jika di pandang dari sudut pandang produktivitas, maka seseorang atasan memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti barang dan jasa. Dapat diukur dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil nyata yang telah di capai.

Namun, jika tindakan yang dilakukan tidak tepat sasaran akan menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka hal ini tidak dikatakan efektif. Mengukur efektivitas menurut S.P Siagian dalam bukunya manajemen moderen (1982:30:33) dalam (Suryani 2016) yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak di capai supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran dan tujuan nya.
2. Kejelasan Strategi pencapain tujuan , strategi ini adalah cara dalam upaya pencapaian suatu sasaran.
3. Proses Analisa dan perumusan kebijaksanaan yang berkaitan dengan tujuan yang ingin di capai dan strategi yang akan digunakan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada hakikatnya memutuskan sekarang apa yang dikerjakan dimasa mendatang.
5. Penyusunan program yang tepat , apabila pelaksanaan kurang memiliki pedoman bertidak dalam bekerja itu di sebabkan tidak di jabarkannya rencana pada program pelaksanaan yang tepat.

6. Kemampuan kerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien , bagaimana suatu program bila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka suatu organisasi tersebut tidak akan mencapai keberhasilan sesuai dengan sasaran.
8. Sistem pengawasan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan tolak ukur menurut S.P Siagian dalam bukunya manajemen moderen (1982:30:33) dalam Suryani (2016) diatas bahwa dalam mengukur suatu efektivitas dilihat dari delapan indikator agar bisa menilai suatu pekerjaan tersebut efektif atau tidak.Beberapa tolok ukur atau kriteria efektivitas secara umum sebagai berikut :

- a. Efektivitas Keseluruhan
- b. Produktivitas
- c. Efisiensi
- d. Laba
- e. Pertumbuhan
- f. Stabilitas
- g. Semangat Kerja
- h. Kepuasan Kerja
- i. Penerimaan Tujuan Organisasi
- j. Integrasi
- k. Fleksibilitas Adaptasi
- l. Penilaian Pihak Eksternal

Berdasarkan tolak ukur diatas dapat dikatakan bahwa mengukur suatu efektivitas bisa dilihat dari kepuasan kerja, semangat kerja dan penilaian yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut.

2.1.3 Program

Kata program berasal dari bahasa Inggris yaitu “ *progrmae* ” yang memiliki arti rencana atau cara sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia, program adalah rancangan mengenai asas serta usaha yang akan di jalankan oleh seseorang individu, kelompok, atau organisasi tertentu. Dalam hal ini program adalah bagian dari suatu perencanaan. Program sering pula diartikan sebagai kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan atau pekerjaan. Agar lebih memahami mengenai pengertian program, berikut ini beberapa pengertian menurut para ahli yaitu “Program adalah suatu rangkaian instruksi-instruksi dalam bahasa komputer yang disusun secara logis dan sistematis.”Sugiyono (2005:21)

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa program merupakan rancangan dalam suatu pekerjaan yang dibuat dengan menggunakan teknologi. Sehingga suatu program bisa dilaksanakan menggunakan komputer dan instruksinya menggunakan bahasa komputer.

Secara umum pengertian program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Untuk lebih memahami mengenai pengertian program, berikut ini akan dikemukakan definisi oleh Pariata Westra dkk. (1989:236) mengatakan bahwa :

“Program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara pelaksanaannya”

Berdasarkan menurut Sondang P. Siagian merupakan rencana yang diuraikan secara rinci dan berhubungan dengan pembangunan nasional yang dibagi menjadi

berbagai macam bentuk serta kegiatan program, berikut ini akan dikemukakan definisi oleh Sondang P. Siagian (2006:1:17) mengatakan bahwa :

“Perumusan program kerja merupakan perincian daripada suatu rencana. Dalam hubungannya dengan pembangunan nasional program kerja itu berwujud berbagai macam bentuk dan kegiatan” Sondang P. Siagian (2006:1:17)

Berdasarkan uraian beberapa diatas dapat diketahui bahwa suatu program merupakan perincian suatu rencana yang akan diterapkan dalam menegerjakan sesuatu atau bisa dikatakan sebuah petunjuk dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan.

Berkaitan dengan pengertian Program, Arikunto dalam bukunya “Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi)”, memberikan pengertian sebagai berikut:

“Program dapat dipahami dalam dua pengertian yaitu secara umum dan khusus”. Secara umum program dapat diartikan dengan rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh seseorang dikemudian hari. Sedangkan pengertian khusus dari progam biasanya jika dikaitkan dengan evaluasi yang bermakna suatu unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan ralisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses berkesinambungan dan terjadi dalam satu organisasi yang melibatkan sekelompok orang. (Arikunto, 2010:2).”

Berdasarkan pengertian secara khusus di atas, maka sebuah program adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan secara waktu pelaksanaannya biasanya panjang. Selain itu sebuah program juga tidak hanya terdiri dari satu kegiatan melainkan rangkaian kegiatan yang membentuk satu sistem yang saling terkait satu dengan lainnya dengan melibatkan lebih dari satu orang untuk melaksanakan.

Efektivitas program adalah suatu penelitian terhadap sejauhmana kegiatan program yang dilakukan dapat berhasil mencapai sesuai dengan tujuan program

tersebut. Keberhasilan suatu program, dapat dinilai dari seberapa efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan oleh organisasi terkait. Definisi efektivitas menurut Menurut Julia (2010:26) adalah Efektivitas program dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauhmana sasaran program yang telah dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat di ketehaui bahwa efektivitas suatu program memiliki tingkatan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Selanjutnya untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel menurut Budiani (2007:53) seperti di bawah ini :

1. Ketetapan Sasaran Program yaitu sejauhmana keberhasilan peserta program sesuai dengan tepat sasaran yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta pada khususnya.
3. Pencapaian Tujuan Program yaitu sejauhmana kesesuaian antara hasil dengan tujuan program yang telah ditetapkan.
4. Pemantauan Program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program.

Berdasarkan tolak ukur diatas dapat dikatakan bahwa mengukur suatu efektivitas program bisa menggunakan variabel dari Ketetapan Sasaran Program, Sosialisasi program, Pelaksanaan program, Pencapaian Tujuan Program dan Pemantauan Program yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut.

Sedangkan efektivitas program dapat dibandingkan melalui *ouput* dan *input* Subagyo (2000) sebagai berikut :

“Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan *ouput* dan *input* dengan tujuan program dan pendapat peserta program dapat di jadikan sebagai ukuran menentukan efektivitas suatu program.”

Berdasarkan paparan diatas dapat di ketahui bahwa dalam menilai efektivitas suatu program harus ada suatu perbandingan antara *output* dan *input* . Untuk menilai efektivitas harus ada tingkat kepuasan dan terciptanya hubungan kerja yang kondusif. Efektivitas bisa di lihat dari pencapaian suatu tujuan yang dilakukan dengan cara yang baik dan hasil yang baik.

2.1.4 Perizinan

Izin merupakan suatu persetujuan berbentuk dokumen yang dibuat oleh individu atau kelompok yang disahkan oleh seseorang yang memiliki kewenangan di atasnya untuk digunakan sebagai usaha atau kegiatan tertentu. Individu maupun organisasi tidak akan bisa melakukan sesuatu tanpa adanya izin dari yang mempunyai kuasa. Sedangkan perizinan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan yang mempunyai sifat mengikat yang diberikan kepada individu atau organisasi terhadap kegiatan yang dilakukannya.

Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi serta surat izin yang harus dimiliki oleh individu maupun kelompok sebelum melaksanakan kegiatan yang diinginkan. Menurut Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa ”Ijin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang merupakan

bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkan seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa izin merupakan sebuah kesepakatan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan memberikan izin. Izin dapat berupa dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan daerah sebagai bukti legalitas bagi seseorang atau badan untuk melakukan kegiatan usaha.

Perkembangan konsep pelayanan, masyarakat sudah diberi tempat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai sesuatu yang penting. Dimana masyarakat menjadi penentu tentang baik buruknya suatu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan.

Izin merupakan suatu persetujuan berbentuk dokumen yang dibuat oleh individu atau kelompok yang disahkan oleh seseorang yang memiliki kewenangan di atasnya untuk digunakan sebagai usaha atau kegiatan tertentu. Individu maupun organisasi tidak akan bisa melakukan sesuatu tanpa adanya izin dari yang mempunyai kuasa. Sedangkan perizinan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan yang mempunyai sifat mengikat yang diberikan kepada individu atau organisasi terhadap kegiatan yang dilakukannya. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi serta surat izin yang harus dimiliki oleh individu maupun kelompok sebelum melaksanakan kegiatan yang diinginkan.

Menurut Spelt dan ten Berge yang dikutip oleh Sri Pudyatmoko (2009:7) menjelaskan bahwa izin merupakan suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (izin dalam arti sempit).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwasannya setiap izin yang dikeluarkan merupakan suatu persetujuan dari pihak yang mempunyai kuasa sesuai dengan ketentuan yang ada guna melakukan yang awalnya tidak diperbolehkan dengan adanya izin maka kegiatan tersebut dianggap legal karena telah mempunyai izin yang telah dibuat sebelumnya.

Pelaksanaan pelayanan publik pemerintah memberikan pelayanan perizinan dimana perizinan tersebut berasal dari kata izin. Izin atau vergunning, adalah suatu persetujuan dari pemerintah berdasarkan Undang-undang atau Peraturan yang mengatur tentang perizinan dalam keadaan tertentu. Jadi izin pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan terhadap sesuatu. Menurut Utrecht dalam Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia mendefinisikan izin sebagai berikut:

“Izin adalah bilamana perbuatan tidak pada umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara masing-masing hal secara kongkrit maka perbuatan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin”. (Utrecht, 1963:152)

Pendapat di atas Utrecht menjelaskan bahwa izin adalah pembolehan atau persetujuan atas sesuatu yang dilarang yang di perbolehkan menurut administrasi Negara tentang perbuatan tersebut. Pernyataan yang di kemukakan Utrecht

diperkuat oleh teori lain yang dikemukakan oleh Prins , yang menyatakan bahwa izin adalah:

“Izin (*vegunning*) adalah keputusan administrasi negara berupa peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang kongkrit”. (Prins, 1976)”

Pemaparannya prins mengemukakan bahwa izin adalah keputusan administrasi Negara berupa peraturan yang memperbolehkan suatu perbuatan yang dilarang atau perbuatan yang lainnya yang ketentuannya di tentukan secara kongkrit.

Bentuk izin merupakan suatu wujud fisik dari izin yang diberikan oleh pemerintah atau atasan kepada individu maupun badan hukum berupa surat yang didalamnya terdapat kesepakatan antara pemerintah dengan individu atau badan hukum yang kemudian di tandatangi oleh pihak yang berwenang. Menurut pendapat Purdiyatomoko (2009:25) bentuk izin antarlain:

- a. Organ yang berwenang Sebuah izin dinyatakan siapa yang memberikannya, biasanya dari kepala surat dan penandatanganan izin akan nyata organ mana yang memberikan izin.
- b. Yang dialamatkan Izin ditujukan pada pihak yang berkepentingan, biasanya izin lahir setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan utuk itu, oleh karena itu keputusan yang memuat izin akan dialamatkan pula kepada pihak pemohon izin.
- c. Dictum Keputusan yang membuat izin demi alasan kepastian hukum, harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Bagian bagian keputusan ini dimana akita hukum yang ditimbulkan oleh keputusan dinamakan dictum dimana diktum merupakan inti dari keputusan, memuat hak – hak dan kewajiban yangdituju oleh keputusan itu.
- d. Ketentuan – ketentuan, Pembatasan dan syarat Ketentuan adalah kewajiban yang dapat dikaitkan pada keputusan yang menguntungkan. Pembatasan dalam izin memungkinkan secara praktis melingkari lebih lanjut tindakan yang dibolehkan, pembatasan ini merujuk kepada batas dalam waktu, tempat, dan cara lain. Terdapat syarat dengan menetapkan

syarat akibat hukum tertentu digantungkan pada timbulnya suatu peristiwa dikemudian hari yang belum pasti.

- e. Pemberi alasan Pemberi alasan dapat memuat hal seperti penyebutan ketentuan UU, pertimbangan – pertimbangan hukum dan penetapan fakta.
- f. Pemberitahuan tambahan Pemberitahuan tambahan berisi kepada yang dialamatkan ditunjukan akibat dari pelanggaran ketentuan izin seperti sanksi yang mungkin diberikan kepada ketidakpatuhan. Pemberitahuan tambahan merupakan petunjuk bagaimana sebaiknya bertindak dalam mengajukan permohonan berikutnya atau informai umum dari organ pemerintahan yang berhubungan dengan kebijaksanaan sekarang atau dikemudian hari.

Sebelum dipaparkan lebih jauh tentang perizinan, disini akan diuraikan dulu tentang perizinan. Perizinan yang berasal dari kata dasar izin, mempunyai makna beraneka ragam sesuai bidangnya. Izin (*vergunning*), adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpan dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang- undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari satu larangan (Adrian Sutedi, 2010:168).

Jadi perizinan adalah suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengadilan yang dimiliki oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Izin gangguan adalah pemberian izin tempat kepada perusahaan atau badan di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya atau kerusakan lingkungan.

Perizinan merupakan salah satu instrumen hukum dari pemerintah, pada hakikatnya diterapkan dengan mengkonkretisasi wewenang mengaturnya dengan beberapa tujuan atau motif tertentu mengurus dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah terhadap keinginan masyarakat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Ukuran Efektivitas Program Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung harus dilihat dari beberapa ukuran efektivitas. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukkan sudah efektif atau belumnya pelayanan secara online dibidang Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti Masih kurangnya informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang IMB. Aplikasi yang sering mengalami crash. Adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Berdasarkan permasalahan di atas, untuk menganalisis permasalahan yang ada, peneliti menggunakan teori Evektivitas Program yang dikemukakan oleh (Budiani 2007:53) terdapat 4 ukuran dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program dilihat dari beberapa indikator yaitu:

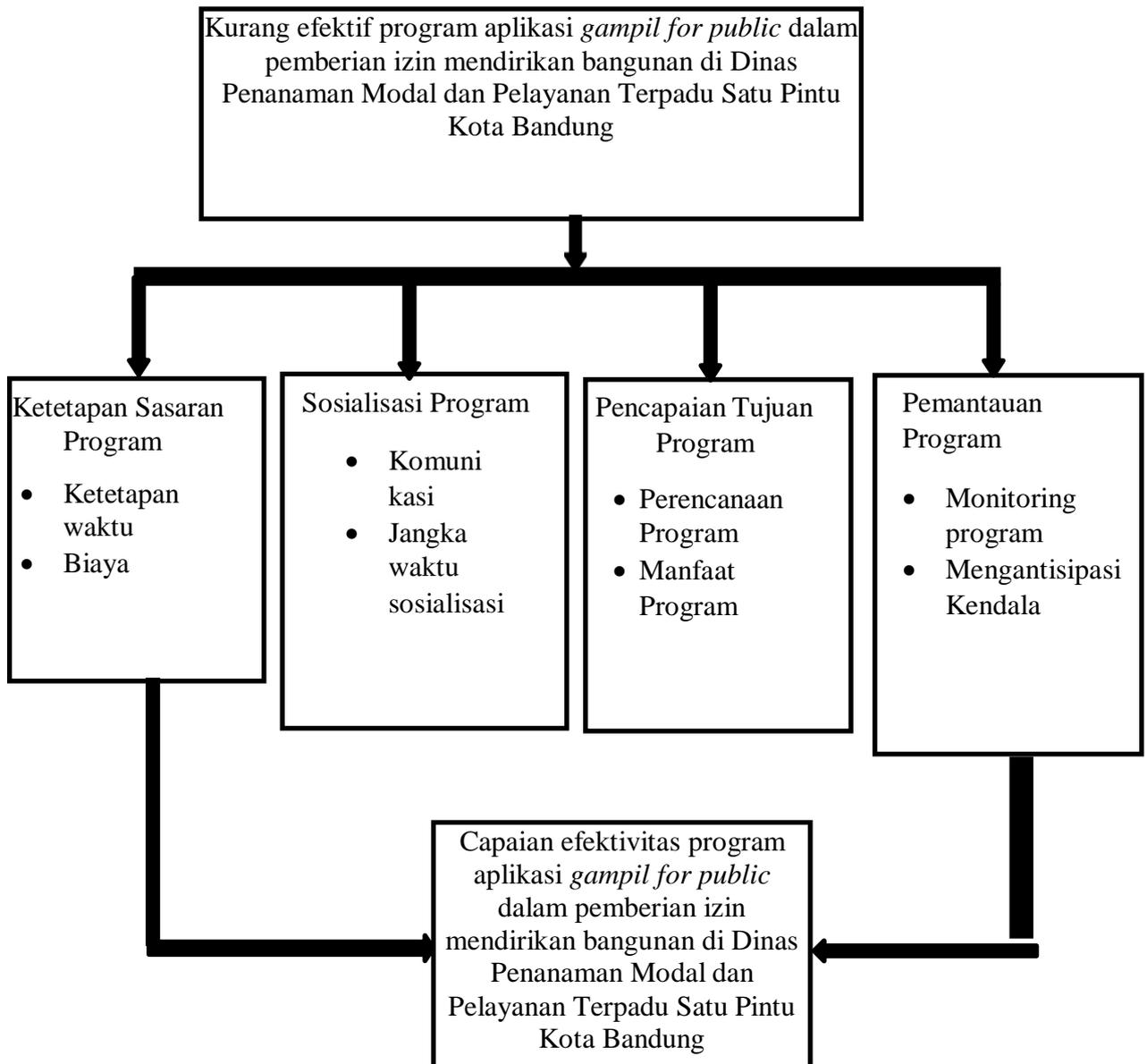
1. Ketetapan sasaran program adalah keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam melakukan program izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public* sesuai dengan ketetapan waktu dan biaya yang dikeluarkan. Ketetapan sasaran program dapat dilihat dari :

- a. Ketetapan Waktu adalah suatu perikatan yang ditangguhkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sampai pada waktu yang ditentukan.
 - b. Biaya adalah pengeluaran yang dilakukan oleh masyarakat untuk melakukan program izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public*.
2. Sosialisasi program adalah kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam melakukan sosialisasi program melalui saluran komunikasi berupa media komunikasi dan media informasi dan jangka waktu dalam mengsosialisasikan program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat yang ada di Kota maupun di Kelurahan dalam melaksanakan program izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public*. Sosialisasi program dapat dilihat dari :
- a. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung kepada masyarakat Kota Bandung untuk memberitahu mengenai program izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public*.
 - b. Jangka Waktu Sosialisasi adalah durasi waktu dalam pelaksanaan sosialisasi inovasi yang telah direncanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
3. Pencapaian tujuan program adalah kesesuaian antara perencanaan, dan manfaat program pemuktahiran data yang dilakukan melalui Aplikasi *Gampil For Public* dalam pemberian izin mendirikan bangunan dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan program dapat dilihat dari :

- a. Perencanaan Program adalah proses memutuskan program-program yang akan dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan perkiraan jumlah sumber daya yang akan dialokasikan ke setiap program selama beberapa tahun kedepan.
 - b. Manfaat Program adalah peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam mengembangkan program izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public* untuk menjadi efektif dalam menjalankan pelayanan, sehingga bisa membantu dalam pencapaian tujuan DPMPTSP Kota Bandung tersebut dan membantu masyarakat.
4. Pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program yang dilakukan melalui Aplikasi *Gampil For Public* dengan mengantisipasi kendala yang dihadapi dan mengamati perkembangan program yang dilaksanakan. Pemantauan program dapat dilihat dari :
- a. Monitoring Program adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program dengan memantau perubahan yang fokus pada proses dan keluaran oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
 - b. Mengantisipasi Kendala adalah membuat perhitungan tentang hal-hal yang belum terjadi atau memperhitungkan sebelum terjadi kendala dalam pemberian izin mendirikan bangunan melalui Aplikasi *Gampil For Public* dengan proses peninjauan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.3
Model Kerangka Pemikiran



(Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2022)

2.3 Proposisi

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi pada penelitian ini adalah Efektivitas Program Aplikasi *Gampil For Public* dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung ditentukan dari dimensi ketetapan sarana program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.