



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT No : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Evaluasi Program Aplikasi *Gadget Application Mobile For License (Gampil)***  
**di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh:

Puspita Ratnamulya Giardi

2016310077

Bandung

2020



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT No : 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Evaluasi Program Aplikasi *Gadget Application Mobile For Licens* (Gampil)  
di Kota Bandung**

Skripsi

Oleh:

Puspita Ratnamulya Giardi

2016310077

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Puspita Ratnamulya Guardi  
Nomor Pokok : 2016310077  
Judul : Evaluasi Program Aplikasi *Gadget Application Mobile For License*  
(Gampil) di Kota Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana

Pada Rabu, 29 Juli 2020

Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**

Indraswari, M.A., Ph.D.

:

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

:

Anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

:

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Puspita Ratnamulya Giardi  
NPM : 2016310077  
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Evaluasi Appropriateness, Effectiveness, dan Efficiency Program Aplikasi *Gadget Application Mobile For Licens (Gampil)* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung,



Puspita Ratnamulya Giardi

## HASIL UJI PLAGIARISME

Puspita Ratna\_Cek plagiarisme BAB 1-6 Skripsi

### ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>23%</b>       | <b>21%</b>       | <b>8%</b>    | <b>14%</b>     |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

### PRIMARY SOURCES

|          |  |               |
|----------|--|---------------|
| <b>1</b> | <b>repository.unpas.ac.id</b><br>Internet Source | <b>3%</b>     |
| <b>2</b> | <b>www.scribd.com</b><br>Internet Source         | <b>1%</b>     |
| <b>3</b> | <b>www.neliti.com</b><br>Internet Source         | <b>1%</b>     |
| <b>4</b> | <b>media.neliti.com</b><br>Internet Source       | <b>1%</b>     |
| <b>5</b> | <b>id.scribd.com</b><br>Internet Source          | <b>1%</b>     |
| <b>6</b> | <b>docplayer.info</b><br>Internet Source         | <b>1%</b>     |
| <b>7</b> | <b>dpmptsp.bandung.go.id</b><br>Internet Source  | <b>1%</b>     |
| <b>8</b> | <b>id.123dok.com</b><br>Internet Source          | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b> | <b>eprints.uny.ac.id</b><br>Internet Source      | <b>&lt;1%</b> |

## ABSTRAK

Nama : Puspita Ratnamulya Giardi  
NPM : 2016310077  
Judul : Evaluasi Program Aplikasi *Gadget Application For License*  
(GAMPIL) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung.

---

Pengembangan dan pemberdayaan UMKM diperlukan untuk mendorong penguatan ekonomi berbasis masyarakat. Kota Bandung meluncurkan aplikasi GAMPIL pelayanan berbasis online sebagai upaya mempermudah pelayanan perizinan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui evaluasi aplikasi *Gadget Application Mobile For License* atau “GAMPIL” yang berada dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Proses evaluasi yang digunakan terhadap program GAMPIL dalam penelitian ini menggunakan Evaluasi Ketepatan (*Appropriateness Evaluation*), Evaluasi efektivitas (*Effectiveness Evaluation*), dan Evaluasi Efisiensi (*Efficiency Evaluation*). Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan pelaku usaha UMKM di Kota Bandung dan Institusi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Selain wawancara, pengumpulan data dilakukan melewati studi dokumentasi seperti RENJA,RESNTRA dilakukan peneliti untuk memperoleh keutuhan hasil analisis.

Berdasarkan aspek *Appropriateness Evaluation* adanya keselarasan antara kebutuhan masyarakat,prioritas program pemerintah dan tujuan program GAMPIL. *Effectiveness Evaluation* sudah efektif ditandai dengan hasil kepuasan masyarakat yang telah dipenuhi oleh program GAMPIL. Lalu, *Efficiency Evaluation* yang ditemukan bahwa program GAMPIL belum efisien dilihat dari pengolahan input yang tidak maksimal walaupun telah mencapai output yang baik. Perlunya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Perbaikan manajemen waktu dan pengukur standart kepuasan penting untuk menunjang keberhasilan program GAMPIL yang maksimal.

**Kunci : Program GAMPIL, Evaluasi Appropriateness,Efektifitas,Efisiensi,UMKM**

## ABSTRACT

Name : Puspita Ratnamulya Giardi

NPM : 2016310077

Title : Evaluation For Gadget Application For License (GAMPIL) Program by one stop investment and integrated services office (DPMTSP) Bandung City.

---

*The development and empowerment of Micro Small and Medium Enterprises (MSME) is needed to encourage and strengthening community based. The city of Bandung launched the licensing service GAMPIL application online based services as an effort to facilitate licensing services. The purpose of this research is to determine the evaluation of the Gadget Application For License (GAMPIL) program which is under the authority of the Office of investment and Intergrated Services One Door (DPMTSP) Bandung City. GAMPIL itself has the main goal to facilitating business licensing in the city of Bandung.*

*The evaluation process used for GAMPIL program in this research is Appropriateness Evaluation, Effectiveness Evaluation and Efficiency Evaluation. Data collection was carried out trough in-depth interviews with several informants as MSME business operators in the city of Bandung and the Institution of the Office of investment and Intergrated Services One Door (DPMTSP) of Bandung. In addition to interviews, data collection is done trough documentation studies such as RENJA, RESNTRA conducted by researchers to obtain the intergrity for final results analysis.*

*Based on the Appropriateness Evaluation aspect there is a harmony between community needs, goverment program priorities and GAMPIL program objectives. Effectiveness Evaluation has been effectively marked by the result of the main components of satisfication that have been fulfilled by the GAMPIL program. Last, Efficiency Evaluation found that the GAMPIL program has not been efficient in terms of processing input that is not optimal even though the program already achieved good output. The urgency to Improve the quality of Human Resources (HR), improving time management and measuring satisfication standarts also increase acces to important program to support the maximum success of the GAMPIL Program.*

***Key Words : GAMPIL Program, Appropriateness Evaluation, Effectiveness Evaluation and Efficiency Evaluation, MSME***

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur tidak akan lupa peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT karena telah melimpahkan saya petunjuk, kesehatan, ketabahan dan kesabaran dan segala bantuannya untuk memberikan peneliti kemudahan untuk menyelesaikan proposal penelitian ini untuk memenuhi prasyarat kelulusan yaitu mata kuliah seminar dengan judul penelitian ***“Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Gadget Application Mobile For Licens (Gampil) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung”***.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, kemungkinan bahwa adanya kekurangan dan ketidak sempurnaan skripsi ini maka, peneliti menerima kritik dan saran sehingga dapat memberikan manfaat untuk menajukan ilmu sosial dan pihak-pihak yang mempunyai relevansi dengan topik peneliti.

Dalam kesempatan kali ini pula peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Mas Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan
3. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Mas Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA. Selaku dosen pembimbing selama penulis menjalankan proses penyusunan skripsi ini.



5. Keluarga tersayang, Daddy, Mami, Mas yogi yang selalu mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Pak dian selaku perwakilan Dinas Penanaman dan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Bandung.
7. Terimakasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada sahabat dan rekan Dwindi, Tasya, Fitra, Tania, Yos, Nadine, Teteh, Nadhif, Khaluman, Ale, Dicka, Radit, Grego yang telah menemani peneliti selama melewati sepak terjang anak rantau perkuliahan di unpar selama 4 tahun.
8. Terimakasih yang sebesar-besarnya pula peneliti sampaikan kepada sahabat dan rekan cabang Jakarta Alya, Amyra, Alda, Eki, Ayu, Hadisti, Alysa, yang telah mendukung dengan pesan-pesan kecil untuk peneliti selama 4 tahun perkuliahan walaupun dipisah jarak.
9. Terimakasih yang sesungguhnya peneliti sampaikan kepada Muhammad Rayhan Putra Fariza yang telah selalu ada memberikan peneliti dukungan secara dalam berbagai bentuk sebagai salah satu faktor terbesar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih yang sebar-besarnya peneliti sampaikan kepada team avengers peneliti dalam seluruh urusan perkuliahan yang fana ini Tiara, Aqilla, Alma, Daniel, Fatia dan rekan-rekan seperjuangan lainnya.

Terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu penulis selama kegiatan ini berlangsung dan maaf apabila ada kesalahan yang penulis lakukan.

Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi semua, dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti,

Puspita Ratnamulya Giardi

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <i>SURAT PERNYATAAN</i> .....                                   | <i>i</i>    |
| <i>ABSTRAK</i> .....  | <i>iii</i>  |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | <i>iv</i>   |
| <i>KATA PENGANTAR</i> .....                                     | <i>v</i>    |
| <i>DAFTAR ISI</i> .....   | <i>viii</i> |
| <i>DAFTAR GAMBAR</i> .....                                      | <i>xi</i>   |
| <i>DAFTAR TABEL</i> .....                                       | <i>xii</i>  |
| <i>DAFTAR GRAFIK</i> .....                                      | <i>xii</i>  |
| <i>BAB I</i> .....  | <i>1</i>    |
| <i>PENDAHULUAN</i> .....  | <i>1</i>    |
| 1.1    Latar Belakang.....                                      | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 12          |
| 1.3    Rumusan Masalah .....                                    | 15          |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....                                   | 16          |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....                                  | 16          |
| <i>BAB II</i> .....   | <i>18</i>   |
| <i>TINJAUAN PUSTAKA</i> .....                                   | <i>18</i>   |
| 2.1 Pelayanan publik.....                                       | 18          |
| 2.2 Pelayanan Perizinan Usaha.....                              | 19          |
| 2.2.1 Pelaksanaan Perizinan Berusaha.....                       | 20          |
| 2.3 Perizinan Usaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) .....  | 21          |
| 2.4 Evaluasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Elektronik..... | 22          |
| 2.4.1 Pengertian Evaluasi .....                                 | 22          |

|  |                              |
|--|------------------------------|
| 2.4.2 Tipe-Tipe Evaluasi Kebijakan .....                         | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.3 Tujuan Evaluasi Kebijakan .....                            | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4.4 Pendekatan - Pendekatan Evaluasi .....                     | 23                           |
| 2.4.5 Perspektif Evaluasi Program Publik.....                    | 25                           |
| <b>2.5 Kerangka Teori .....</b>                                  | <b>27</b>                    |
| 2.5.1 Evaluasi Ketepatan (Appropriateness.....                   | 27                           |
| 2.5.2 Evaluasi efisiensi ( <i>Efficiency</i> ).....              | 29                           |
| 2.5.3 Evaluasi efektifitas ( <i>Effectiveness</i> ).....         | 30                           |
| <b>2.6 Model Penelitian .....</b>                                | <b>33</b>                    |
| 2.7 Model Kerangka Berpikir.....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| <b><i>BAB III</i>.....</b>                                       | <b>35</b>                    |
| <b><i>METODE PENELITIAN</i> .....</b>                            | <b>35</b>                    |
| 3.1 Tipe Penelitian.....   | 35                           |
| 3.2 Peran Peneliti .....   | 36                           |
| 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                            | 36                           |
| 3.4 Fokus Penelitian.....  | 36                           |
| 3.5 Sumber Data.....   | 37                           |
| 3.5.1 Jenis Data.....  | 38                           |
| 3.5.2 Subyek Penelitian .....                                    | 39                           |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....                               | 40                           |
| 3.7 Instrumen Penelitian .....                                   | 43                           |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                                   | 44                           |
| 3.9 Pengecekan Keabsahan Temuan.....                             | 45                           |
| 3.9.1 Triangulasi .....  | 45                           |
| 3.10 Operasionalisasi Variabel .....                             | 48                           |
| 3.10.1 Operasionalisasi Variabel Appropriateness Evaluation..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.10.2 Operasionalisasi Effectiveness Evaluation.....            | 48                           |
| 3.10.3 Operasionalisasi Variabel Efficiency Evaluation .....     | 50                           |
| <b><i>BAB IV</i>.....</b>  | <b>53</b>                    |

|  |            |
|--|------------|
| <b>PROFIL PENELITIAN.....</b>  | <b>53</b>  |
| <b>4.1 Dasar Kebijakan Pelayanan Perizinan .....</b>   | <b>53</b>  |
| <b>4.2 Perubahan Sistem Pelayanan Perizinan Kota Bandung .....</b>   | <b>56</b>  |
| 4.2.1 <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....  | 58         |
| 4.2.2 Intergrasi OSS dan GAMPIL .....  | 59         |
| 4.4.1 Tata Cara Penggunaan Aplikasi Gampil.....  | 63         |
| 4.4.2 Tujuan dan Sasaran Program (GAMPIL) .....  | 63         |
| <b>4.5 Profil Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.....</b>   | <b>64</b>  |
| 4.5.1 Struktur Organisasi DPMTSP Kota Bandung.....   | 64         |
| <b>BAB V.....</b>  | <b>72</b>  |
| <b>PEMBAHASAN .....</b>  | <b>72</b>  |
| <b>5.1 Evaluasi Ketepatan (Evaluasi Appropriateness) .....</b>   | <b>73</b>  |
| 5.1.1 Kebutuhan Masyarakat ( <i>community needs</i> ) .....  | 73         |
| <b>5.2 Evaluasi Efektivitas ( <i>effectiveness Evaluation</i>).....</b>  | <b>80</b>  |
| 5.2.1 Outcome .....  | 80         |
| 5.2.2 Analisis Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung.....                                   | 81         |
| 5.2.3 Analisis Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung..... | 86         |
| <b>5.3 Evaluasi Efisiensi (<i>Evaluation Efficiency</i>).....</b>  | <b>90</b>  |
| 5.3.1 INPUT .....  | 90         |
| 5.3.2 Sumber Daya Waktu (SDW).....   | 102        |
| 5.3.3 Sumber Daya Anggaran .....   | 108        |
| 5.3.2 OUTPUT .....   | 112        |
| <b>BAB VI.....</b>   | <b>138</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>138</b> |
| <b>6.1 Kesimpulan.....</b>   | <b>138</b> |
| <b>6.2 Saran .....</b>   | <b>142</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>144</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 1. 1. Naskah Satu Lembar (Surat Keterangan Persetujuan Peirizinan Berusaha).....          | 5                                   |
| Gambar 1. 2. Transformasi Inovasi Pelayanan Perizinan Online Kota Bandung .                      | 10                                  |
| Gambar 1. 3. Ulasan Komentar Pengguna Aplikasi “GAMPIL”.....                                     | 14                                  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori Martin dan Amies.....   | 27                                  |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian .....   | 33                                  |
| Gambar 2. 3 Model Kerangka Berpikir.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 3. 1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....                                | 44                                  |
| Gambar 3. 2 Paradigma Proses Triangulasi .....   | 46                                  |
| Gambar 4. 2 <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....  | 58                                  |
| Gambar 4. 3 Proses Pemenuhan Komitmen.....   | 59                                  |
| Gambar 4. 4 Program GAMPIL.....  | 60                                  |
| Gambar 4. 5 Cara Pendaftaran/Pengajuan Izin Usaha .....  | 63                                  |
| Gambar 4. 6 Struktur Organisasi DPMTSP Kota Bandung.....   | 66                                  |
| Gambar 4. 7 Peta Kota Bandung.....   | 69                                  |
| Gambar 5. 1 Gampil dan Hayu Bandung.....   | 77                                  |
| Gambar 5. 2 Informasi Kegiatan DPMTSP untuk menunjang Perizinan Online .                         | 97                                  |
| Gambar 5. 3 Video Tutorial Pendaftaran Aplikasi Gampil pada platform Youtube .....               | 118                                 |
| Gambar 5. 4 Video tutorial Pendaftaran aplikasi GAMPIL pada website DPMTSP Kota Bandung.....     | 118                                 |
| Gambar 5. 5 Alur Kerja Perizinan Online DPMTSP Kota Bandung.....                                 | 121                                 |
| Gambar 5. 6 Saluran informasi Dan Pengaduan DPMTSP Kota Bandung .....                            | 127                                 |
| Gambar 5. 7 Sosialisasi Program GAMPIL di Kecamatan Cicendo Pada Tahun 2016.....                 | 133                                 |
| Gambar 5. 8 Sosialisasi Program GAMPIL di Kecamatan Cibiru Pada Tahun 2016 .....                 | 133                                 |
| Gambar 5. 9 Sosialisasi Program GAMPIL di Kecamatan Panyileukan & Sukasari Tahun 2016.....       | 134                                 |
| Gambar 5. 10 Sosialisasi Program GAMPIL di Kecamatan Sukaluyu & Kiaracondong Tahun 2016 .....    | 134                                 |
| Gambar 5. 11 Sosialisasi Program GAMPIL di Kecamatan Andir & Bandung Kulon Pada Tahun 2016 ..... | 135                                 |

## DAFTAR TABEL

|  |               |
|--|---------------|
| Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Appropriateness Evaluation.....                     | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>   |               |
| Tabel 3. 2 Operasionalisasi Effectivness Evaluation .....                                | 48            |
| Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Efficiency Evaluation .....                         | 50            |
| Tabel 4. 1 Kecamatan Kota Bandung .....  | 70            |
| Tabel 5. 1 Standar Kepuasan Masyarakat Tahun 2016-2018 .....                             | 82            |
| Tabel 5. 2 Sasaran Capaian Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2014-2018.....        | 86            |
| Tabel 5. 3 Standar Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2016-2018 .....                       | 87            |
| Tabel 5. 4 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan DPMTSP 2013.....                 | 91            |
| Tabel 5. 5 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan DPMTSP Tahun 2018 .....          | 92            |
| Tabel 5. 6 Kebutuhan Anggaran / Pagu Indikatif DPMTSP Tahun 2015-2016 .                  | 100           |
| Tabel 5. 7 Program / Kegiatan dan Anggaran SKPR Tahun 2016-2017 DPMTSP Kota Bandung..... | 101           |
| Tabel 5. 8 Perbandingan Realisasi Indikator Tahun 2009-2018 DPMTSP Kota Bandung .....    | 102           |
| Tabel 5. 9 Total Jumlah Pemohon Aplikasi GAMPIL Tahun 2016-2019 .....                    | 106           |
| Tabel 5. 10 Realisasi Anggaran Program DPMTSP Kota Bandung Tahun 2016                    | 110           |
| Tabel 5. 11 Pengukuran Kinerja DPMTSP Kota Bandung Tahun 2016.....                       | 128           |

## DAFTAR GRAFIK

|   |   |
|---|---|
| Grafik 1. 1 Jumlah Usaha Menurut Kab/Kota Di Jawa Barat Tahun 2016..... | 2 |
| Grafik 1. 2 Jumlah Penyerapan Tenaga Kerja Oleh UMKM di Indonesia ..... | 3 |

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu penyumbang pendapatan negara terbesar dalam perekonomian Indonesia adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Pengaruh yang diberikan UMKM pada awalnya hanya dianggap menjadi peluang usaha yang stabil dan dapat mendongkrak keuangan Desa tetapi semakin berjalannya waktu dari tahun ke tahun ditambah dengan dukungan globalisasi peran UMKM bertambah menjadi salah satu sumber devisa negara ekspor non migas di Indonesia. Maka, sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mempermudah, mengembangkan dan melakukan pemberdayaan juga memberikan akomodasi yang memberikan keuntungan untuk pelaku usaha yang berada di lingkungan usaha UMKM sekaligus dalam rangka menciptakan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, dan makmur.

Di Indonesia definisi UMKM diatur Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Pasal 1 dengan pengertian : Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang/ perorangan dan/atau badan usaha perorangan lalu, Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar selanjutnya, Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan



oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung dengan usaha kecil atau usaha usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan<sup>1</sup>

Usaha mandiri yang dibagi menjadi tiga kategori sesuai dengan ketentuan undang-undang dibangun dan dijalankan oleh masyarakat Ketiga-tiganya memiliki peran dan kontribusi yang besar dalam menggerakkan roda perekonomian bangsa.

Yang menarik perhatian adalah dunia usaha Indonesia pada saat ini didominasi oleh Usaha Mikro Kecil (UMK). Aktivitas UMK menjadi kegiatan ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup. Menurut *Center For Information and Development Studies* (CIDES), terdapat 3 keunggulan usaha mikro kecil atau UMK. Pertama, umumnya UMK menghasilkan barang konsumsi dan jasa yang dekat dengan kebutuhan masyarakat. Kedua, UMK tidak mengandalkan bahan baku impor dan lebih memanfaatkan sumber daya lokal baik dari sisi sumber daya manusia, modal, bahan baku maupun peralatan yang digunakan. Ketiga, UMK menggunakan modal sendiri atau tidak ditopang pinjaman dari bank.<sup>2</sup> Dengan keunggulan-keunggulan diatas UMK dapat tetap bertahan dengan tangguh dalam situasi ekonomi apapun. Data Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Pusat Statistik dan *United Nation Population Fund* memprediksi jumlah pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia pada 2018 akan mencapai 58,97 juta pelaku

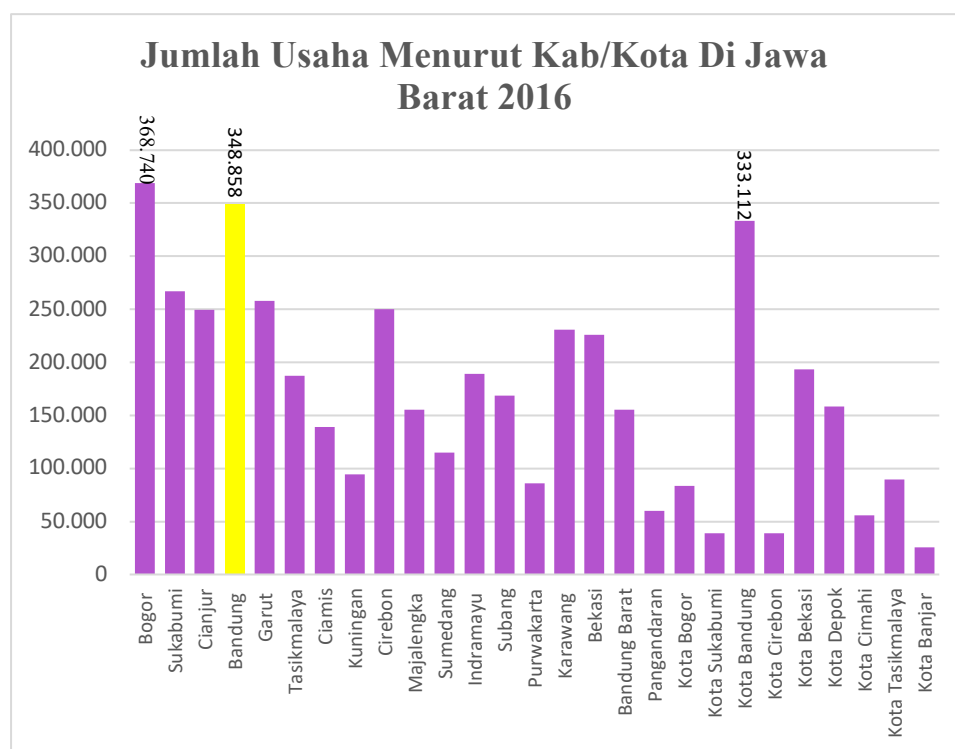
---

<sup>1</sup> Republik Indonesia.2008. Undang – undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Lembaran Negara RI Tahun 2008, No 4866. Sekretariat Negara. Jakarta.

<sup>2</sup> Ema T,Dyah R, & Dimas H (2016) Analisis Hasil SE2016 Lanjutan : Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil. Jakarta. Indonesia : Badan Pusat Statistik. Hal

usaha.<sup>3</sup> Hampir 98% dari jumlah prediksi masuk kedalam kategori Usaha Mikro Kecil (UMK).

**Grafik 1. 1 Jumlah Usaha Menurut Kab/Kota Di Jawa Barat Tahun 2016**



Sumber: Jawa Barat Dalam Angka (2016)

Berdasarkan data terakhir Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (BPS) tahun 2016 Presentase UMKM di Jawa Barat mencapai 98,84% dari total jumlah semua usaha yang berjalan di Jawa barat. UMKM tersebar pada masing-masing kabupaten/kota tetapi Kabupaten/Kota yang presentase UMKM-nya lebih dari 7% partisipasinya terhadap total UMKM Jawa Barat adalah Kabupaten Bogor, Kabupaten Bandung dan Kota Bandung hingga mencapai kontribusi sebesar

<sup>3</sup> Maizal, Walfajri. "Jumlah pelaku UMKM di 2018 diprediksi mencapai 58,97 juta orang" 5 oktober 2018 (Maizal, 2018). Diakses. 8 Oktober 2019

22,99% total UMKM Jawa Barat. Kota Bandung menduduki posisi kedua dengan memiliki jumlah total UMKM 348.858 atau setara dengan 7,27% dari total seluruh jumlah usaha UMKM di seluruh Jawa Barat.

Jumlah total usaha UMKM yang tercipta di lingkungan usaha Kota Bandung memberikan peluang UMKM untuk turut berkontribusi dan berperan besar di wilayah Kota Bandung. seperti penciptaan dan penyerapan lapangan kerja, sumber pendapatan masyarakat, penyediaan barang dan jasa, memenuhi kebutuhan masyarakat serta sebagai sarana untuk mengembangkan sumber daya manusia daerah itu sendiri melalui persaingan usaha. Selain itu adanya UMKM dapat berperan mewujudkan pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat dan menjadi pionir penting untuk mewujudkan stabilitas ekonomi nasional.

### Grafik 1. 2 Jumlah Penyerapan Tenaga Kerja Oleh UMKM di Indonesia



Sumber : Bidang Integrasi pengolahan dan Analisis Statistik .

Peran yang berdampak terhadap kesejahteraan Kota Bandung adalah ketika UMKM berperan sebagai penyerap tenaga kerja terbanyak. Berdasarkan data yang disajikan oleh angkatan Kerja Nasional (Sakernas) pada bulan Agustus

2017 pengangguran di Jawa Barat mencapai 8,22%. Maka dari itu UMKM menjadi wadah yang sangat tepat untuk menampung tenaga kerja yang tidak memiliki skill tinggi misalnya seperti *soft skill & hard skill*. Jumlah penyerapan tenaga kerja berdasarkan skala usaha 2016 menyimpulkan bahwa penyerapan tenaga kerja oleh UMKM jauh lebih besar daripada usaha menengah besar (UB) Ini menandakan seberapa penting UMKM berperan dalam penyerapan tenaga kerja yang akan berdampak terhadap kesejahteraan di Jawa Barat termasuk Kota Bandung.

Pengembangan dan pemberdayaan UMKM adalah kunci penting yang harus diperhatikan terlebih jumlah UMKM Kota Bandung yang memiliki total jumlah 7,27% jumlah dari seluruh jumlah total UMKM di Provinsi Jawa Barat, yang menjadikan alasan Kota Bandung akan menjadi fokus lokasi utama pada penelitian kali ini. Sesuai dengan pengertian Iklim usaha yang tercantum di Undang-Undang No 20 tahun 2008 Mengenai Usaha mikro Kecil dan Menengah yaitu Menciptakan iklim usaha yang baik dengan kondisi yang baik harus diupayakan pemerintah dan pemerintah daerah untuk memberdayakan usaha Mikro, kecil dan Menengah secara sinergis melalui penetapan berbagai peraturan perundang-undangan dan kebijakan di berbagai aspek kehidupan ekonomi agar usaha Mikro, kecil dan Menengah memperoleh pemihakan dan kepastian dan kesempatan, perlindungan juga dukungan berusaha yang seluas-luasnya.<sup>4</sup> Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah pemerintah daerah harus menciptakan iklim usaha yang dapat mendongkrak UMKM di Kota Bandung

---

<sup>4</sup> Republik Indonesia.2008. Undang – Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Lembaran Negara RI Tahun 2008, No 4866. Sekretariat Negara. Jakarta.

pemerintah setempat juga wajib melakukan pemberdayaan terhadap pelaku-pelaku usaha yang menjamur di Kota Bandung dalam berbagai hal yang bersifat membantu pemberdayaan UMKM.

Perizinan atau IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk satu lembar.<sup>5</sup>

**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Cendek 10, Telp: 022-251481-71/780-721988 Fax: 022-25151721/7803 Bandung

**SURAT KETERANGAN PERSetujuan**  
**PERIZINAN BERUSAHA**  
 Nomor: 0005/10/PB/VI/2019/DPMPTSP

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Secara Elektronik, dengan ini kami menerangkan:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nama Pemohon          | TUGAS MURNIAR  |
| Nomor Pendaftaran     | 13070828   |
| NIB                   | R120321P13218  |
| Nama Perusahaan       | PT. INOVIFRO SAGU ALAM PURI  |
| Alamat Perusahaan     | JALAN PULMAN SAGIT NO. 11A RT. 005 RW. 005 KELURAHAN PARIGAMA, KECAMATAN CIBUNBO, KOTA BANDUNG |
| Nama Penanggungjawab  | TUGAS MURNIAR  |
| Jabatan               | Managing Director  |
| Nomor Reg. Perusahaan | 021-7814623  |

Bahwa setelah dilakukan pemeriksaan administratif yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan/keharusan dalam pengajuan izin usaha Perdagangan Umum sesuai ketentuan yang berlaku.

Bandung, 28 Juli 2019

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
**Dr. BENNY AHMAD HERDIAN**  
 Kepala Dinas  
 Nomor Telp. : 022-251481-71  
 Nomor Faksimili : 022-25151721/7803

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA BANDUNG**

**Label:**

- 1. Ukuran: 12,5 x 17,5 cm (500 Pixel x 700 Pixel)
- 2. Format: PDF (File Extension: .PDF) dan Gambar (Format: .JPG atau .PNG)
- 3. Dokumen ini harus diunduh/diunduh secara elektronik, menggunakan **alamat email** yang tertera pada SKP.
- 4. Dokumen ini harus diunduh/diunduh dengan ketentuan di atas/Peraturan Walikota, No. 200/2019

**Gambar 1. 1. Naskah Satu Lembar (Surat Keterangan Persetujuan Perizinan Berusaha)**

Sumber : DPMPTSP Kota Bandung

dalam membangun Usaha Mikro kecil (UMK) termasuk kedalam hal yang krusial selain 2 hal lainnya yaitu pengelolaan dan permodalan. Tanpa perizinan

<sup>5</sup> Republik Indonesia.2014. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha mikro dan Kecil.Lembaran Negara RI tahun 2014. No 222. Sekretariat Negara. Jakarta.

usaha tidak dapat dilakukan atau bisa saja dilakukan tetapi tidak dapat dikelola dengan baik. Semua pelaku usaha wajib memiliki Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) maka dari itu, penyediaan atau akomodasi yang disediakan pemerintah secara regulasi ataupun secara kebijakan atau program harus jelas dan dapat dimengerti oleh semua kalangan, dan yang terpenting mudah didapat dan tidak bersifat mempersulit pihak pelaku usaha untuk membangun UMKM nya.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 98 tahun 2014 mengenai perizinan untuk usaha mikro dan kecil, salah satu bentuk pemberdayaan sebagaimana dimaksud adalah dengan memberikan izin kepada pelaku usaha mikro dan kecil secara sederhana melalui penerbitan izin dalam bentuk naskah satu lembar dan diberikannya kemudahan akses dalam pelayanan dengan mendekatkan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada pelaku usaha mikro dan kecil.<sup>6</sup>

Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 98 tahun 2014 tentang perizinan untuk usaha mikro dan kecil sudah membantu dan menjadi payung hukum yang pasti bagi seluruh pelaku usaha UMK di seluruh Indonesia termasuk Kota Bandung. Dengan memiliki izin banyaak manfaat positif yang didapatkan oleh pelaku usaha UMKM.

---

<sup>6</sup> Ibid.,

Keuntungan para pelaku usaha dalam memiliki izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yaitu :

- a) Mendapatkan Kepastian hukum dan saranan pemberdayaan bagi pelaku usaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usahanya.
- b) Mendapatkan pendampingan untuk pengembangan usaha
- c) Mendapatkan kemudahan dalam akses pembiayaan ke lembaga keuangan bank dan non-bank
- d) Mendapatkan kemudahan dalam pemberdayaan dari pemerintah, pemerintah daerah atau lembaga lain<sup>7</sup>.

Apabila akses untuk mendapatkan IUMK dipersulit, melalui proses yang panjang dan memakan waktu yang lama maka secara tidak langsung mematikan potensi-potensi usaha mikro kecil yang akan dilakukan oleh pelaku-pelaku usaha di Kota Bandung. Maka dari itu masalah perizinan ini merupakan salah satu urgensi karena merupakan permulaan dalam langkah memulai usaha selain permodalan. Terakomodasinya kebutuhan perizinan dengan mempermudah urusan perizinan melalui regulasi dan program atau kebijakan pemerintah harus menjadi perhatian utama akan memancing iklim usaha yang baik bagi pelaku usaha untuk turut berkontribusi dalam kegiatan ekonomi di Kota Bandung.

Seiring dengan berjalannya globalisasi dan kemajuan teknologi mau tidak mau pelayanan publik harus memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik yang

---

<sup>7</sup> Ibid.,

berbasis teknologi. Pengembangan *e - government* dimana adanya usaha untuk mengembangkan penyelenggaraan proses pemerintahan yang berbasis teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dengan sumbangan besar terhadap jumlah UMK diseluruh Jawa Barat, Pemerintah Kota Bandung berhasil meraih penghargaan NataMukti Nindya dari *Indonesia Council of Small Business (ICSB)* karena pengelolaan UMKM yang baik.<sup>8</sup> Terlihat dari pemerintah Kota Bandung banyak memberikan inovasi pelayanan publik yang sudah masuk ke ranah e-government sebagai sarana pemberdayaan UMK di Kota Bandung.

Pengembangan e-government telah dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung didalam bidang perizinan usaha UMKM dan UMK di Kota Bandung untuk mempermudah masyarakat nya dalam memperoleh perizinan usaha di Kota Bandung. Sejak tahun 2015 hingga kini DPMPTSP perizinan berusaha sepenuhnya diahlihan ke online dan tidak adanya pelayanan secara manual kecuali pemberian informasi terkait alur pendaftaran perizinan usaha yang pada akhirnya akan diarahkan ke system online melewati OSS dan Hayu atau Gampil.

Setelah melakukan pendaftaran pada sistem nasional yaitu Online Single Submission (OSS) pelaku usaha dapat menggunakan aplikasi Hayu Bandung atau GAMPIL. Pelaku usaha tidak akan mendapatkan izin usaha sepenuhnya tanpa melakukan pemenuhan komitmen melewati aplikasi GAMPIL terkhusus pelaku usaha Bandung. Fokus penelitian kali ini akan membahas GAMPIL yang

---

<sup>8</sup> Bayu,Anggoro..“*Pemkot Bandung Terus Kembangkan UMKM*”. 15 Agustus 2019.  
<https://mediaindonesia.com/read/detail/117701-pemkot-bandung-terus-kembangkan-umkm>.  
Diakses 5 oktober 2019.



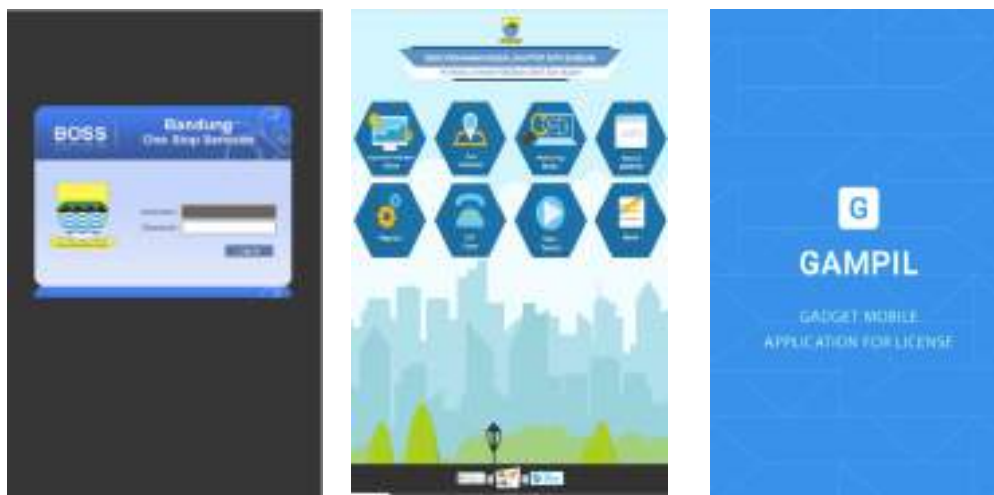
dibedakan oleh media nya. Apabila aplikasi Hayu harus melewati website, GAMPIL berbentuk aplikasi yang dikhususkan untuk pengguna *smartphone* android, Yang merupakan inovasi pelayanan publik terbaru yang berada dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Produk yang dihasilkan yaitu aplikasi *Gadget Application Mobile For License* atau “GAMPIL” adalah aplikasi Pelayanan Perizinan Pemerintah Kota Bandung berbasis *Smartphone (Gadget)* yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kota Bandung, dengan tujuan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik, terutama pelayanan perizinan.

Yang perlu dilakukan oleh para pelaku usaha adalah mengakses Gampil di *smartphone* dan mengikuti sesuai prosedur mengisi formulir yang tertera didalam aplikasi tersebut<sup>9</sup>. Seiring dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik dan juga Peraturan Presiden No 91 Tahun 2017 tentang “Percepatan Pelaksanaan Berusaha” maka adanya perubahan alur perizinan usaha sejak 12 November 2018 semua perizinan usaha harus dilaksanakan melalui *system online single submission (oss)* yang bersifat pusat atau nasional. proses pelayanan perizinan berusaha dilakukan melalui system OSS dengan mangakses wesbsite resmi OSS lalu langkah selanjutnya adalah melakukan pendaftaran perizinan usaha tingkat daerah dengan

---

<sup>9</sup> Asep, Firmansyah..Irawan (ed).”*Bandung Hilangkan Prosedur Perizinan Usaha Bagi UMKM*”. 3 Agustus 2017. <https://jabar.antaraneews.com/berita/64763/bandung-hilangkan-prosedur-perizinan-usaha-bagi-umkm> Diakses 15 Agustus 2019.

system aplikasi HAYU atau GAMPIL untuk melakukan pemenuhan komitmen usaha.



**Gambar 1. 2. Transformasi Inovasi Pelayanan Perizinan Online Kota Bandung**

Sumber : DPMPSTP Kota Bandung

GAMPIL dinilai dapat menarik minat usaha UMK di Kota Bandung dan dinobatkan menjadi program yang patut dicontoh oleh daerah lain sebagai bentuk e-government dari perizinan pembukaan usaha UMKM di kota bandung, Dengan adanya inovasi pelayanan publik yang bertintergrasi dengan e-government ini.

Peneliti ingin melakukan evaluasi bagaimana output dari program *Gadget Application Mobile For License* atau (GAMPIL) dapat mempermudah proses perizinan dengan penggunaan aplikasi berbasis *android*. Adapun dalam melakukan evaluasi program pelayanan perizinan, penting untuk melihat komponen-

komponen yang dapat mendukung dan menilai produk dari program pelayanan publik yang berbasis jasa untuk mengukur keberhasilan program. Martin & Amies<sup>10</sup> mengembangkan model evaluasi program dengan melihat kepada 3 variabel utama yaitu Evaluasi Ketepatan (*Evaluation Appropriateness*) dengan melihat keselarasan dari kebutuhan masyarakat, program prioritas pemerintah dan tujuan kebijakan. Evaluasi efektivitas (*Effectiveness Evaluation*) yang melihat apakah outcome yang dihasilkan program telah sesuai dengan tujuan kebijakan. Dan yang terakhir Evaluasi Efisiensi (*Efficiency Evaluation*) yang melihat bagaimana input dari program diolah juga bagaimana output atau produk yang dihasilkan oleh program. Berdasarkan ketiga variable diatas peneliti akan melakukan evaluasi terhadap program pemerintah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana program GAMPIL telah berjalan sejak diluncurkannya pada tahun 2016 lalu. Maka, Peneliti mengajukan judul penelitian sebagai berikut yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan program menggunakan model evaluasi sebagai berikut : **Evaluasi *Appropriateness, Effectiveness, dan Efficiency* Program Aplikasi *Gadget Application Mobile For Licens* (Gampil) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung**

---

<sup>10</sup> P. Bridgman dan G. Davis, "*The Australian Policy Handbook*" (Crows Nest NSW : Allen and Unwin,2000). Hal: 129.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Tidak dapat dipungkiri adanya inovasi pelayanan publik berupa aplikasi *Gadget Application For License* (GAMPIL) sangat mempermudah para pelaku usaha UMK untuk mendapatkan perizinan berusaha di Kota Bandung. Diakui oleh Walikota Bandung Ridwan Kamil, bahwa sejak diluncurkan pada 2016 lalu aplikasi ini dapat memudahkan pengusaha mikro mengembangkan usahanya lebih baik.<sup>11</sup> Setelah berjalan sejak tahun 2016 lalu aplikasi ini dinilai banyak menuai hasil positif yang telah terjadi. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait beberapa hal yang menjadi pionir penting selama aplikasi GAMPIL menjadi program resmi Pemerintah Kota Bandung seperti :

1. Adanya intervensi kebijakan lain yang tidak terduga yaitu penarikan hak pemberian perizinan tingkat daerah terkhusus Kota Bandung, dikarenakan adanya kebijakan Online Single Submission (OSS) yang bersifat nasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Dian selaku Sub Bagian data informasi dan evaluasi yang mengurus berjalannya Program Gampil, sejak November tahun 2018 lalu adanya kebijakan OSS ini sempat membuat perubahan yang signifikan untuk seluruh system pendaftaran perizinan online tingkat daerah. Dikarenakan yang pada awalnya seluruh pelaku usaha

---

<sup>11</sup> Muhammad, Sufyan. "Gampil, Aplikasi bantu UKM di Bandung Lebih Maju dan Berprestasi". 5 Agustus 2016. <https://www.liputan6.com/teknoread/2569272/gampil-aplikasi-bantu-ukm-di-bandung-lebih-maju-dan-berprestasi> Diakses 23 oktober 2019.

cukup mendaftar melewati aplikasi tingkat daerah seperti GAMPIL, atau website seperti Hayu Bandung (tingkat daerah) kini, Seluruh pelaku usaha harus melakukan pendaftaran secara online di tingkat nasional melewati OSS baru setelah itu mendaftarkan usahanya di tingkat daerah melewati Hayu Bandung, atau Gampil yang berbasis *smartphone*. Pergantian alur perizinan yang berubah banyak pun masih membuat bingung masyarakat pelaku usaha yang mau mendaftarkan usahanya ke DPMDPTSP. Menurut narasumber Pak dian pun perubahan yang baru berjalan setahun ini menyebabkan kurangnya informasi masyarakat terhadap pergantian alur perizinan usaha.<sup>12</sup> Hal ini memicu adanya tanggapan bahwa apakah aplikasi GAMPIL memang masih relevan dan dibutuhkan oleh masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setelah adanya intervensi kebijakan pendaftaran usaha melewati OSS.

2. Alur perizinan online harus dijalankan dengan baik dengan proses yang runtut dan tanggap sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan tidak lebih dari satu minggu sesuai dengan yang ditentukan oleh Pemerintah Kota Bandung. Tetapi berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan selaku pelaku usaha Kota Bandung yang menggunakan pelayanan aplikasi GAMPIL adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Hal ini menandakan adanya indikasi

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bpk. Dian. Tanggal 13 November 2019 di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

dari salah satu tahapan alur prosedur pelayanan perizinan yang bersifat menghambat atau terlalu lama. Hal ini penting adanya karena keterlambatan waktu pelayanan bersifat mempersulit proses pembuatan perizinan usaha oleh para pelaku usaha.

3. Aplikasi online GAMPIL tersedia di *playstore* yang dapat diakses oleh pengguna handphone android. Di aplikasi *playstore* terdapat kolom “ulasan” dengan 242 responden yang menuliskan pendapat dan komentar mereka terhadap pelayanan di dalam aplikasi GAMPIL. Banyak diantaranya yang memuat komentar positif dengan jangka waktu tahun 2016 – 2017. Tetapi, selama jangka waktu 2018 – 2019 komentar mulai terlihat adanya transisi menjadi komentar yang memuat mengenai bagaimana aplikasi ini bekerja.



**Gambar 1. 3. Ulasan Komentar Pengguna Aplikasi “GAMPIL”**

Sumber : Aplikasi Playstore Android

Pada gambar 1.3 keluhan-keluhan tersebut mulai muncul sejak tahun 2018 hingga 2019. Tidak dapat berfungsinya aplikasi GAMPIL dengan baik sama dengan tidak tercapainya tujuan dari aplikasi ini yaitu

memberikan pelayanan publik perizinan yang berbasis online. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengolahan input Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Anggaran (SDA) dalam pengelolaan program dan pengembangan program GAMPIL untuk menunjang keberhasilan program yang maksimal secara berkelanjutan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti maka, fokus penelitian peneliti terletak pada bagaimana hasil evaluasi pelayanan program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung.

1. Bagaimana ketepatan (*appropriateness*) program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?
2. Bagaimana Efektivitas (*effectivity*) program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?
3. Bagaimana Efisiensi (*efficiency*) Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi pelayanan program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung.

1. Mengetahui ketepatan (*appropriateness*) program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?
2. Mengetahui Efektivitas (*effectivity*) program Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?
3. Mengetahui Efisiensi (*efficiency*) Gadget Application Mobile For License (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMDPTSP) Kota Bandung?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat mempunyai manfaat teoritis yaitu mengasah dan juga menambah wawasan pembaca terhadap ilmu evaluasi kebijakan publik. Terkait bagaimana teori evaluasi kebijakan diturunkan langsung ke penelitian terhadap apa yang terjadi di lapangan dengan contoh kasus program atau kebijakan publik



yang dibahas. Menambah pengetahuan mengenai evaluasi kebijakan dan bagaimana melakukannya.

## **2. Manfaat Praktis**

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap akan mendapatkan pembelajaran dan wawasan baru untuk memahami penuh bagaimana evaluasi kebijakan dilakukan dengan studi kasus program GAMPIL. Penulis juga berharap dapat membedah program tersebut dengan proses evaluasi untuk mengetahui, kelebihan, kekurangan, keberhasilan dan kegagalan dalam proses kebijakan program GAMPIL yang diimplementasikan di Kota Bandung.