

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di DPMPTSP kota Bandung, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG mampu menciptakan pelayanan perizinan berbasis IT yang lebih memudahkan masyarakat sebagai penggunanya dan mempercepat proses pelayannya dari pihak instansi terkait. Tetapi faktor korupsi yang menimpa oknum pejabat tertinggi di instansi DPMPTSP membuat banyak perubahan posisi SDM di internal DPMPTSP, sehingga SDM atau pegawai baru yang bekerja di kantor DPMPTSP kesulitan untuk beradaptasi dalam memberikan pelayanan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG, sehingga proses pelayanan menjadi tidak tepat waktu dan terbengkelai. Selain itu faktor korupsi yang dilakukan oleh oknum pimpinan DPMPTSP membuat ruang kerja tidak dapat digunakan karena disegel oleh pihak kepolisian yang membuat pelayanan publik tidak bisa berjalan sama sekali.

Proses pelaksanaan pelayanan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG disebutkan telah berhasil dan memberikan perubahan yang positif terhadap reformasi pelayanan khususnya di bidang perizinan, tetapi ada sebagian pula masyarakat yang mengatakan jika perubahan sistem pelayanan online dengan

menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG tidak memberikan perubahan yang signifikan. Hal tersebut dapat diketahui lebih dalam berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dimulai dari pelaksanaan *prinsip-prinsip, dampak positif* yang terjadi, dan *tantangan* yang dihadapi. Berikut ini adalah konsep yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisa prinsip-prinsip, dampak positif dan tantangan dalam proses pelaksanaan pelayanan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG yaitu dari : Dobrica Savic, Dr.Pardeep Mittal, Amandeep Kaur, dan prabhat kumar pandey.

Dari hasil penelitian yang ditemukan terdapat prinsip-prinsip yang berhasil diterapkan dan dilaksanakan oleh pihak DPMPTSP melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG, tetapi disisi lain ada pula ketidakberhasilan dalam menerapkan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip didalam *E-Governance* tersebut, antara lain :

- *Universal acces to information*

Universal acces to information merupakan salah satu prinsip dasar bagi pengelola *E-Government* maupun *E-Governance*, yang harus diimplementasikan kepada seluruh masyarakat agar dapat mengetahui penyediaan infrastruktur ICT yang diberikan oleh pemerintahnya. Dengan mengetahui produk ICT pemerintah yang diciptakan dan diluncurkan untuk kemudahan masyarakat, diharapkan masyarakat dapat berpartisipasi untuk menggunakan produk ICT pemerintah, khususnya GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Dalam melaksanakan prinsip universal acces to information, pihak DPMPTSP telah melakukan upaya yang serius agar keseluruhan masyarakat di kota

Bandung dapat mengetahui dan menggunakan GAMPIL serta HAYU BANDUNG sebagai bagian dari media bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan publik.

Sosialisasi menyeluruh menjadi tugas dari DPMPTSP agar masyarakat bisa mengetahui dan memanfaatkan produk ICT yang diluncurkannya. Sosialisasi yang dilakukan agar GAMPIL dan HAYU BANDUNG dapat dikenal masyarakat sudah dilakukan hampir di 30 kecamatan Kota Bandung. Bentuk sosialisasi tersebut dilakukan secara intensif dan khusus oleh DPMPTSP dengan mengajak tokoh - tokoh masyarakat setempat dalam forum sosialisasi yang dilaksanakan oleh DPMPTSP. Pihak DPMPTSP pun telah melakukan Sosialisasi dengan menyasar tempat dan event-event yang tidak formal, hal tersebut diharapkan oleh instansi terkait agar masyarakat yang memang tidak mengikuti perkembangan secara formal bisa mengetahuinya secara informal. Dengan adanya sosialisasi ditempat dan event yang tidak formal, GAMPIL dan HAYU BANDUNG ternyata dapat masuk dan menyasar masyarakat yang selama ini tidak mendapatkan informasi mengenai keberadaan aplikasi dan situs tersebut.

- *Openness and transparency*

Penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP sejatinya telah memenuhi prinsip *E-Governance*, dimana keterbukaan dan transparansi menjadi salah satu elemen yang penting sebagai dasar dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan yang bermutu. Adanya pelaksanaan pelayanan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di lingkungan DPMPTSP telah membuat sistem pelayanan tertata dengan

baik, sebab kejelasan mengenai syarat dan juga prosedur yang dahulu sering menjadi pertanyaan dan sulit untuk mendapatkan jawabannya dari pihak instansi terkait, kini telah mudah untuk bisa didapatkan oleh masyarakat yang ingin mengajukan pengajuan izin kepada pihak DPMPTSP.

Selain itu GAMPIL dan HAYU BANDUNG merinci berapa besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat jika ingin mengajukan izin-izin tertentu. Kepastian biaya lain didapatkan jika ada izin-izin yang digratiskan atau dibebankan oleh pemerintah untuk tidak dibayar oleh masyarakat. Dengan begitu masyarakat bisa mengetahui dan mempersiapkan uang bagi izin yang diharuskan untuk membayar dan masyarakat tidak harus menyiapkan sejumlah uang pula bagi izin yang memang tidak dibebankan oleh pemerintah untuk tidak dibayar oleh masyarakat.

Elemen lain yang bisa dianggap jika pelaksanaan sistem pelayanan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG telah melaksanakan prinsip keterbukaan dan transparansi ialah terciptanya hasil pelayanan yang cepat dan estimasi waktunya yang dapat ditentukan. Sehingga proses pelayanan izin yang sedang diurus tidak menggantung di kantor DPMPTSP dan juga penerbitan izin yang dapat diukur oleh masyarakat. Kepastian proses yang didapat oleh masyarakat jika melakukan pelayanan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG, diwujudkan melalui penyediaan kanal monitoring berkas sehingga masyarakat bisa mengetahui posisi dokumen izin yang masyarakat ajukan. Dengan demikian proses pelayanan perizinan tidak ada yang ditutup-tutupi pihak DPMPTSP selaku penyelenggara pelayanan yang memulai

melaksanakan prinsip openness dan transparansi dimulai dari memberikan *Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat pengajuan perizinan, Kepastian biaya pengurusan, kepastian waktu dan kecepatan dalam pelayanan dan yang terakhir kepastian proses.*

- *Participation*

Dalam menjalankan prinsip participation, DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang pelayanan perizinan sudah dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Kenyamanan tersebut memancing masyarakat untuk mau berpartisipasi dalam implementasi penyediaan ICT dari pihak pemerintah. Canggih dan berkualitasnya aplikasi yang diluncurkan oleh DPMPTSP, membuat masyarakat mudah untuk menjangkau layanan izin yang selama ini terkenal dengan birokrasi yang berbelit-belit. Karena melalui mekanisme yang mudah, peluang masyarakat untuk ikut berpartisipasi lebih besar karena mereka tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor pemerintah.

Motivasi dari masyarakat agar pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah merupakan instrument didalam prinsip partisipasi juga. Motivasi diperlukan agar masyarakat memiliki daya penggerak pada dirinya untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuannya. Agar masyarakat mau untuk terlibat dalam pengawasan pembangunan dan pelayanan publik, dibutuhkan adanya motivasi dari masyarakat itu sendiri dalam menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Keberadaan GAMPIL dan HAYU BANDUNG memotivasi masyarakat untuk mendorong keinginannya agar sistem pelayanan perizinan bisa berubah menjadi lebih baik dan

tidak ada lagi sistem birokrasi yang berbelit-belit yang tentunya membelenggu masyarakat untuk berpartisipasi terhadap penyediaan infrastruktur ICT pemerintah. Masyarakat yang menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG memiliki suatu keinginan atau kebutuhan pada dirinya yang belum tercapai. Untuk itu penggunaan GAMPIL dan HAYU BANDUNG bisa dianggap sebagai salah satu tindakan untuk melawan ketidakpuasan pelayanan perizinan yang cenderung rigid. Walaupun motivasi masyarakat memiliki perbedaan perspektif tetapi hal ini akan memicu perkembangan pembangunan dan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

Kepedulian dan pengetahuan masyarakat ini dibutuhkan untuk mendorong masyarakat agar bisa terlibat dalam proses pengawasan dan pelaksanaan program pemerintah. Adanya kepedulian dan pengetahuan masyarakat terhadap proses pelayanan perizinan disebabkan adanya kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh oknum pegawai dinas, sehingga masyarakat menggap bahwa hal seperti itu patut untuk dilaporkan melalui media kanal yang sudah disediakan didalam aplikasi GAMPIL dan situs HAYU BANDUNG. Kepedulian masyarakat juga bisa dilihat dari adanya kepuasan terhadap penggunaan layanan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG sehingga mendorong masyarakat untuk mengajak atau mempromosikan aplikasi dan situs ini kepada rekan-rekan nya agar dapat digunakan seperti mereka.

- *Equality*

Aksesibilitas terhadap kaum difabel yang menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG, pihak DPMPTSP belum membeikan satu kanal atau bantuan yang dapat mempermudah para kaum difabel ini yang ingin menggunakan layanan media ICT khususnya GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Tetapi cara yang ditempuh untuk memberikan kemudahan dari segi aksesibilitas terhadap kaum difabel, pihak DPMPTSP sudah membuat meja difabel bagi sebagian masyarakat yang perlu mendapatkan pelayanan khusus bagi mereka yang membutuhkan. Sehingga ini akan memberikan kesetaraan pelayanan yang tidak membeda-bedakan karakteristik masyarakat terutama bagi yang cacat fisik.

Untuk mewadahi masyarakat yang memang tidak mampu dan tidak bisa menggunakan basis aplikasi dan situs yang menjadi media bagi mereka untuk melakukan proses pelayanan perizinan, pihak DPMPTSP mewadahi nya dengan menyediakan ruang bantuan bagi masyarakat yang dianggap konvensional. Ruang bantuan tersebut hanya menambah seorang pendamping bagi mereka yang memang tidak mengerti untuk mengisi form perizinan melalui aplikasi online. Dengan demikian masyarakat yang cenderung gaptek tidak dibiarkan untuk melakukan segala sesuatunya secara mandiri tetapi diberikan pendampingan.

- *Accountability*

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP ketika menjalankan aplikasi online sebagai pengganti layanan offline, diawali dengan publikasi laporan kinerja pelayanan perizinan yang dimasukan dan di upload di website HAYU BANDUNG. Untuk aplikasi GAMPIL, Pihak DPMPTSP tidak menyertakan konten publikasi data di aplikasi GAMPIL. sehingga masyarakat tidak bisa melihat maupun mengunduh apa saja yang telah dilakukan oleh pemerintah khususnya DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang lebih baik sebelum adanya GAMPIL. tetapi untuk menjawab tuntutan masyarakat tentang kinerja pelayanan yang sudah dilakukan, HAYU BANDUNG disiapkan oleh pihak DPMPTSP untuk memberikan informasi tentang kinerja pelayanan perizinan yang sudah dilakukan oleh pihak DPMPTSP Selama pelayanan perizinan berubah memakai sistem online. Hanya saja menurut beberapa masyarakat yang diwawancarai, laporan tentang kinerja yang dipublikasikan di situs HAYU BANDUNG sulit untuk diunduh atau diakses, sehingga menyebabkan masyarakat memiliki anggapan jika pelaporan kinerja yang dipublikasikan di HAYU BANDUNG hanyalah kamufase dari pihak pemerintah agar bisa dinilai telah menjalani prinsip akuntabilitas dengan baik.

Dalam menjalankan prinsip akuntabilitas dengan baik, pihak DPMPTSP pun menetapkan standar pelayanan untuk bisa diselesaikan selama 7 hari paling lama. Tetapi responsifitas pelayanan yang seharusnya baik menjadi buruk dikarenakan adanya permasalahan korupsi yang menimpa pihak internal DPMPTSP sehingga

waktu tempuh pelayanan perizinan menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG seolah-olah sudah tidak bermanfaat lagi.

- *Effectiveness*

Penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP menunjukkan signifikansi perubahan yang tinggi setelah adanya pelaksanaan sistem online pelayanan perizinan khususnya melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Hal tersebut terbukti dari kepuasan masyarakat setelah menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG untuk memperoleh pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, menunjukkan bahwa yang membuat mereka puas terhadap pelayanan dengan menggunakan sistem online ialah tidak perlunya setiap masyarakat untuk datang ke kantor DPMPTSP dalam memperoleh layanan, tetapi dengan menggunakan smartphone maupun computer masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan perizinan yang diinginkan. Dan hal tersebut berimbas pada penghematan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, karena tidak perlu mengeluarkan biaya operasional untuk datang ke kantor DPMPTSP.

- *Protection of privacy, and consumer rights.*

GAMPIL dan HAYU BANDUNG telah merancang sistem perizinan online dengan melaksanakan sistem authentication service yang mana didalam aplikasi dan situs telah didesain komponennya dengan menyediakan user ID, password dan pengisian nik. Hal ini dilakukan agar privasi data yang dimiliki serta jejak transaksi

layanan tidak bisa dibongkar oleh pihak lain untuk melakukan hal-hal yang tidak bertanggung jawab. Adanya user id dan password yang dimiliki oleh masyarakat, membuat mereka bisa melakukan proses pelayanan berulang-ulang dengan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG tanpa harus berkunjung ke kantor DPMPTSP. Selain itu privasi masyarakat yang menggunakan layanan di DPMPTSP bisa terproteksi dari hal-hal yang mengganggu jalannya proses layanan.

Banyaknya serangan virus dan hacker diantisipasi oleh pihak DPMPTSP dengan melakukan *backup* data untuk setiap data-data yang tersimpan didalam computer yang terkoneksi internet. Hal itu dilakukan agar dokumentasi serta data-data yang dimiliki sebagai dasar dalam pemberian pelayanan tetap valid. Adanya backup data seperti ini meminimalisir resiko akan masuknya virus atau *cyber crime* yang mengganggu kinerja teknis DPMPTSP. Dengan adanya tindakan yang tepat untuk mencapai aspek keamanan, timbulnya serangan *cyber* atau masuknya virus ke computer DPMPTSP dapat dicegah.

- Dampak Positif pelaksanaan pelayanan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG

Adanya inisiatif yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP untuk merubah jalannya pemerintahan dengan melaksanakan sistem online pada pelayanan perizinan melalui aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG telah membuahkan dampak yang positif terhadap proses pelayanan perizinan. Hal tersebut terbukti dengan dampak positif yang dihasilkan dimulai dari : *Proses Pelayanan Perizinan yang Mudah dan Akurat,*

meningkatkan transparansi di berbagai bidang, Mampu menyediakan akses informasi bagi masyarakat, Efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan waktu, Memperbaiki kelemahan dalam sistem kerja pelayanan perizinan, dan yang terakhir mampu Meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sektor swasta.

Perubahan yang mencerminkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik ialah mudahnya masyarakat dalam menggunakan GAMPIL dan HAYU BANDUNG yang dapat dilakukan hanya dengan smartphone dan juga computer. untuk itu masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu hanya untuk datang ke kantor DPMPTSP dalam mendapatkan pelayanan khususnya dalam hal perizinan.

Dengan melalui sistem online yang memakai media yaitu GAMPIL dan HAYU BANDUNG, kelemahan sistem kerja yang menyelubungi oknum-oknum pegawai DPMPTSP bisa dituntaskan dengan paksa. Sebab proses ICT yang terotomatisasi akan membuang kebiasaan curang dan sifat malas oknum pegawai, karena keseluruhan proses pelayanan bisa terdeteksi akibat adanya standar waktu pelayanan. Hal itu akan membuat setiap pegawai bekerja sesuai dengan target dari standar waktu yang telah ditentukan oleh pihak instansi terkait. Disamping itu imbas perubahan ke sistem online dengan penerapan GAMPIL dan HAYU BANDUNG akan memacu intensitas komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah serta masyarakat dengan sektor swasta atau bisnis. Komunikasi yang intensif akan meredam miss konsepsi diantara bebera pihak ketika proses pelayanan perizinan sedang berlangsung.

- Tantangan GAMPIL dan HAYU BANDUNG

Perubahan ke arah pelayanan yang lebih modern dengan memakai sistem online yang didalamnya memuat GAMPIL dan HAYU BANDUNG tidak akan selalu berjalan dengan mulus. Kurangnya kemampuan masyarakat yang tinggal di pinggiran Kota Bandung dalam menggunakan teknologi menjadi salah satu alasan mengapa penerapan GAMPIL dan HAYU BANDUNG tidak akan berjalan dengan seratus persen mulus. GAMPIL dan HAYU BANDUNG merupakan produk teknologi yang diciptakan untuk memudahkan aktifitas pelayanan khususnya bidang perizinan bagi masyarakat, akan tetapi tidak mampu dan tidak mengertinya penggunaan teknologi akan membuat proses pelayanan melalui IT menjadi tidak efektif bagi instansi terkait. Belum lagi biaya yang harus dikeluarkan oleh pihak instansi dalam menjaga atau memaintenance infrastruktur ini agar dapat berjalan dengan lancar membutuhkan biaya yang besar. Berdasarkan hasil wawancara pun menyebutkan jika fokus dari pemerintah saat ini masih tertuju pada masalah-masalah ekonomi, pendidikan, dan infrastruktur, yang akhirnya hal ini dapat menghambat akselerasi ICT untuk tetap optimal dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Adapun tantangan lain yang selama ini dihadapi oleh pihak DPMPTSP mengenai kepercayaan atau keyakinan masyarakat terhadap penyediaan infrastruktur teknologi dalam hal ini GAMPIL dan HAYU BANDUNG oleh DPMPTSP. Proses pelayanan perizinan yang sudah tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan akibat kasus operasi tangkap tangan oknum pimpinan DPMPTSP, membuat sebagian masyarakat

merasa percuma dengan adanya GAMPIL dan HAYU sebagai instrument pelayanan online. Sebab masalah ini seperti balik ke keadaan semula pada saat sistem offline dimana waktu yang ditetapkan terkadang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan maupun ditetapkan.

Tidak adanya layanan terpadu yang dapat dimaksimalkan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG pun menjadi salah satu rintangan bagi pihak pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan juga sektor swasta (bisnis). Ketiadaan standar sebagai acuan untuk melakukan integrasi antar instansi melalui aplikasi yang menyebabkan hal ini menjadi tantangan ketika GAMPIL dan HAYU BANDUNG telah diterapkan dan digunakan oleh masyarakat.

Tantangan terakhir GAMPIL dan HAYU BANDUNG ialah persoalan *privacy* dan *security*. Untuk privasi sebenarnya sudah diantisipasi melalui penyediaan komponen authentication service yaitu User ID, Password dll. Tetapi yang membahayakan ialah serangan hacker dan cyber crime yang mengganggu keamanan jaringan aplikasi atau situs yang terkoneksi dengan internet. Akan tetapi serangan hacker menurut penuturan staff DPMPTSP biasanya menasar aplikasi maupun situs yang terdapat kanal transaksi yang terkoneksi dengan mobile banking. Untuk e-commerce memiliki peluang besar dapat terdampak serangan-serangan seperti ini, tetapi GAMPIL dan HAYU BANDUNG tidak menyediakan kanal transaksi karena untuk melakukan pembayaran perizinan diwajibkan untuk melakukan transaksi langsung kepada pihak perbankan di setiap kantor perbankan. Dengan demikian masalah keamanan seperti berikut tidak

terlalu mengganggu jalan proses pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, pada dasarnya dapat dikatakan bahwa proses penerapan dan pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis online dengan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandung sudah berjalan dengan baik dan berdampak positif terhadap perubahan pelayanan khususnya di bidang perizinan. Hanya saja kasus operasi tangkap tangan (OTT) pimpinan DPMPTSP yang membuat beberapa pelaksanaan pelayanan perizinan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG menjadi tidak optimal.

Pada kesempatan kali ini peneliti menyarankan agar penerapan serta pelaksanaan GAMPIL dan HAYU BANDUNG dapat memberikan pelayanan yang optimal ialah dengan memberikan pelatihan kepada SDM ataupun aparatur baru yang masih belum bisa beradaptasi dengan cepat di lingkungan DPMPTSP yang saat ini menggunakan sistem online dalam hal pemberian pelayanan perizinan. Pelatihan menjadi sangat penting ketika seluruh skema pelayanan menggunakan teknologi. Sebab sebaik-baiknya teknologi yang canggih, ketika aparatur ataupun SDM yang berada didalam internal kantor tidak bisa beradaptasi dengan baik, pelayanan perizinan bisa menyebabkan inefisiensi dan ketidakefektifan. Untuk itu, pelatihan menjadi sangat

penting ketika sebagian dari pegawai DPMPTSP lama dikeluarkan dan digantikan pegawai baru ketika kasus korupsi tersebut terbongkar.

Hal lain yang penting agar tidak menimbulkan persepsi negatif ditengah masyarakat bahwa pemerintah tidak melaksanakan prinsip *accountability*, peneliti menyarankan seyogyanya agar pihak DPMPTSP untuk terus mengupdate situs HAYU BANDUNG agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat Kota Bandung. Sebab sebagian publikasi laporan kinerja yang di simpan didalam situs HAYU BANDUNG terkadang sulit untuk diunduh maupun diakses oleh masyarakat. Proses updateing situs maupun website bermanfaat agar sistem IT tidak usang dan eror ketika diakses oleh masyarakat. Tentunya untuk melakukan updateing secara berkelanjutan perlu dipersiapkan tim IT khusus yang bekerja untuk mengantisipasi masalah eror pada situs maupun mengatasi *traffic* ketika situs ini sedang banyak diakses oleh masyarakat Kota Bandung.

Dalam memberikan optimalisasi pelayanan di bidang perizinan, masalah mengenai kurangnya layanan yang terintegrasi melalui sistem online seharusnya diatasi dengan adanya kerjasama ataupun kolaborasi dengan instansi lain, sektor swasta dan kelompok masyarakat (LSM). Hal ini agar menciptakan satu standar pelayanan yang dapat mengintegrasikan ke beberapa pihak yang memerlukan informasi serta pelayanan yang cepat dan akurat. GAMPIL dan HAYU BANDUNG seharusnya dijalankan bukan oleh satu pihak yaitu DPMPTSP, tetapi patut pula untuk dijalankan oleh beberapa pihak seperti instansi lain yang ikut terlibat untuk menjalankan aplikasi GAMPIL dan HAYU

BANDUNG. Hal ini menjadi sangat penting ketika tuntutan mengenai perubahan pelayanan sering digaungkan oleh masyarakat.

Metode yang tepat untuk dapat menjalankan aplikasi bersama-sama ialah dengan membuat peraturan antar instansi yang menjalankan GAMPIL dan HAYU BANDUNG harus sesuai dengan tupoksi nya masing-masing. Peran pemerintah ketika bekerjasama dengan pemerintah lainnya ialah untuk mendukung pekerjaan instansi mereka sesuai dengan tujuan dari nama nomenklatur dinas mereka. Misalkan, pihak DPMPTSP bertugas untuk menerbitkan izin dan memvalidasi izin yang diajukan oleh masyarakat, sedangkan pihak dinas pelayanan pajak bertugas untuk mengecek seberapa banyak pelaku usaha yang sudah mengantongi izin, agar bisa dicatat sebagai wajib pajak. Sedangkan Sektor swasta dan masyarakat diposisikan untuk mendukung dan memberikan masukan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk mewujudkan proses integrasi yang optimal dibutuhkan alat untuk menjembatani sistem yang memiliki fungsi dan tugas yang berbeda –beda tetapi dalam satu aplikasi yang sama. Hal tersebut nantinya akan membuat penyelenggaran pelayanan antar instansi bisa optimal dan tidak melalui tahapan birokrasi yang panjang ketika sedang melakukan kolaborasi kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Alimul Azis. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknis Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Lexy. J , Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Natsir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: GHimia Indonesia.

Rober T Mayer dan Ernest Greenwood.(1984). *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*. Jakarta: Rajawali.

Sarno, R. dan Iffano, I. 2009. *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya: ITS Press

Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama. Bandung

Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Jurnal

Nikita Yadav, V. B. Singh. 2012. *E-Governance: Past, Present and Future in India*.

Singhania University

<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1308/1308.3323.pdf> Edwi Arief Sosiawan.

[2008.](#)

Edwi Arief Sosiawan. 2008. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi*

E-Government di Indonesia. UPN “veteran”

https://www.academia.edu/6530730/TANTANGAN_DAN_HAMBATAN

[ALA IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA](#)

Alwi Hasyim, 2006, “*Konsep Good Governance Dalam Konsep Otonomi Daerah*”,

Jurnal Analisis Administrasi Dan Kebijakan, Volume 3, Nomor 1.

<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&>

[ad=rj](#)

[&uact=8&ved=0ahUKEwictITRvvXUAhUIr48KHTxrAmAQFggiMAA&u](#)

[=http](#)

[3A%2F%2Frepository.usu.ac.id%2Fbitstream%2F123456789%2F15167%2](#)

[1%2F dk-jan2006](#)

[1.pdf&usg=AFQjCNFHD8GOORhSzwSh1qCu83iXEaF2w](#)

UNDP, 1997, *Governance for Sustainable Human Development*,
http://www.pogar.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97_e.pdf

Dobrica Savic, 2006. *E-Governance Theoretical foundations and practical implications*, Montreal
http://www.dobrica.savic.ca/pubs/egovernance_foundations.pdf

Parliamentary strengthening, 2009. *General Principles of Acces To Information*, UK,
World Bank
<http://www.parliamentarystrengthening.org/mediamodule/pdf/unit6.pdf>

Laura Neuman, 2002. *Access To Information a Key to Democracy*, The Carter Center
<https://www.cartercenter.org/documents/1272.pdf>

Monika Bauhr, Marcia Grimes, 2012. *What Is Government Transparancy? New Measures and Relevanacefor Quality of Government*, University of Gothenburg
http://www.qog.pol.gu.se/digitalAssets/1418/1418047_2012_16_bauhr_grims.pdf

Putu Krishna Yogiswara, Piers Andreas Noak, I Ketut Winaya, 2014. *Peranan*

E-Government dalam mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (studi kasus website resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung),
Universitas Udayana

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195986&val=6121&title=PERANAN%20EGOVERNMENT%20DALAM%20MENDUKUNG%20TRANSPARANSI%20DAN%20KETERBUKAAN%20INFORMASI%20PUBLIK%20\(STUDI%20KASUS%20WEBSITE%20RESMI%20PEMERINTAH%20KABUPATEN%20KLUNGKUNG\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=195986&val=6121&title=PERANAN%20EGOVERNMENT%20DALAM%20MENDUKUNG%20TRANSPARANSI%20DAN%20KETERBUKAAN%20INFORMASI%20PUBLIK%20(STUDI%20KASUS%20WEBSITE%20RESMI%20PEMERINTAH%20KABUPATEN%20KLUNGKUNG))

Rizal Andreeyan, 2014. *Studi tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pembangunan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*
jurnal Unmul

[http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/eJurnal%20RIZAL%20ANDREEYAN%20\(12-02-14-05-54-01\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/12/eJurnal%20RIZAL%20ANDREEYAN%20(12-02-14-05-54-01).pdf)

Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi, 2014. *Efektifitas Website sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*
Jurnal Universitas Brawijaya

https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjwm9a0uvDUAhULrY8KHdG-D1cQFggvMAE&url=http%3A%2F%2Fwacana.ub.ac.id%2Findex.php%2Fwacana%2Farticle%2Fdownload%2F313%2F274&usg=AFQjCNH9MDx79ynnLvOVSNsM_2HOGGJIyA

Julio Adisantoso, 2011. *Metode Pengamanan Jaringan pada Model Kerja e-Government*, IPB

<http://julio.staff.ipb.ac.id/files/2011/12/001.pdf>

Prabhat Kumar Pandey, *Impact of e-governance*,

<https://www.slideshare.net/pandeyprabhat1994/researche-governance-impact-of-egovernance-role-of-egovernance-in-indian-economy>

Dr. Pardeep Mittal, Amandeep Kaur, 2013. *E-Governance - A challenge for India* (International Journal of Advanced Research in Computer Engineering & Technology Volume

http://egovstandards.gov.in/sites/default/files/IJARCET-VOL-2-ISSUE-3-1196-1199_1.pdf

Sandra Graham, Bernard Weiner, *Theories and Principles of motivation* (Universitas California, Los Angeles)

http://www.unco.edu/cebs/psychology/kevinpugh/motivation_project/resources/graham_weiner96.pdf

Lai R. Emily. 2011. *Collaboration: A Literature Review*. Pearson
<http://images.pearsonassessments.com/images/tmrs/Collaboration-Review.pdf>

Nicholas capaldi, 2011. *The Meaning of Equality* Hoover Press,
http://media.hoover.org/sites/default/files/documents/0817928626_1.pdf

Hannie, *Analisis Keamanan dan Kualitas Pelayanan pada PT. Vayatour dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*, Universitas Gunadarma
http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/informationssystem/Sistem%20Informasi%20Bisnis/Artikel_92205016.pdf

William Akotam Agangiba and Millicent Akotam Agangiba. 2013. *E- governance justified* University of Mines and Technology Tarkwa, Ghana.
https://thesai.org/Downloads/Volume4No2/Paper_33Egovernance_justified.pdf

Tristan Meijerink, 2016. *Assessing the e-governance maturity level of Dutch municipalities through the analysis of municipal websites*. Universiteit Twente,
<http://essay.utwente.nl/73059/1/Meijerink%20T.J.%2C%20%282016%29.%>

0Assessing%20the%20e
governance%20maturity%20level%20of%20Dutch%20municipal%20websit
s%20
%20BMS.pdf#%5B%7B%22num%22%3A45%2C%22gen%22%3A0%7D
2C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C68%2C666%2C0%5D

Diakses dari : http://arc.gov.in/11threp/arc_11threport_ch2.pdf E-Governance :
Conceptual Framework

Website

www.detik.com diakses pada tanggal 1 maret 2017 pukul 15.20

www.kompasiana.com diakses pada tanggal 1 maret 2017 pukul 16.00

www.staff.uny.ac.id diakses pada tanggal : 7 maret 2017 pukul 3.50

www.unescap.org diakses pada tanggal 7 maret 2017 pukul 07.00

www.pikiran-rakyat.com diakses pada tanggal 26 mei 2017 pukul 19.00

www.bandung.pojoksatu.id Diakses pada tanggal 26 mei 2017 pukul 19.30

www.nasional.republika.co.id diakses pada 29 mei 2017 pukul 04.00

www.jakarta.kemenkumham.go.id diakses pada 31 mei 2017 pukul 17.00

www.dpmptsp.bandung.go.id diakses pada 31 mei 2017 pukul 17.10

www.kominfo.kotabogor.go.id diakses pada tanggal 5 april 2017 pukul 03.00

Skripsi

Meirvani, Erga. 2015. *Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Mulya Tangerang*. Jakarta : Universitas Esa Unggul.

Ihsan Nur Anwar, Muhammad. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru)*. Makassar : Universitas Hasanuddin.