



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan  
Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi  
Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan  
Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)**

Skripsi

Oleh

Rama Akbar Ramadhan

2012310045

Bandung

2017



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

*Terakreditasi A  
SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan  
Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi  
Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan  
Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)**

Skripsi

Rama Akbar Ramadhan  
2012310045

Pembimbing  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung  
2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Rama Akbar Ramadhan  
Nomor Pokok : 2012310045  
Judul : Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)  
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 24 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D.

: 

**Sekretaris**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

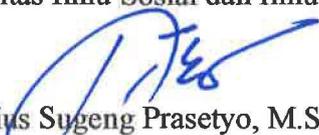
: 

**Anggota**

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

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rama Akbar Ramadhan

NPM : 2012310045

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu 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 penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2017  
  
METERAI  
TEMPEL  
No. 30  
FE551AEF520612825  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
Rama Akbar Ramadhan

## ABSTRAK

Nama: Rama Akbar Ramadhan

NPM: 2012310045

Judul: Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)

---

Teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini bukan hanya menjadi kebutuhan setiap individu tetapi menjadi salah satu kebutuhan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Menyadari dampak positif teknologi informasi dan komunikasi bagi jalannya proses pemerintahan, teknologi informasi dan komunikasi (ICT) berkembang pesat dengan melahirkan *e-governance* sebagai bagian dari tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk. Penyediaan teknologi informasi dan komunikasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) hadir melalui pembentukan *e-governance* yang berbasis aplikasi online bernama HAYU BANDUNG dan GAMPIL. aplikasi online ini merupakan salah satu aplikasi pelayanan perizinan yang dikhususkan bagi masyarakat yang tinggal di Kota Bandung maupun masyarakat yang akan membuka usaha di Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan yang menggunakan HAYU BANDUNG dan GAMPIL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta lebih lanjut untuk menggali lebih dalam lagi dampak dan tantangan apa saja yang terjadi setelah adanya perubahan sistem pelayanan kedalam sistem online. Konsep *e-governance* dari Dobrica Savic, Dr.Pardeep Mittal, Amandeep Kaur,dan Prabhat Kumar Pandey digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitiannya. Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa HAYU BANDUNG dan GAMPIL memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dibuktikan dengan proses pelayanan yang semakin cepat dan efektif karena tidak memerlukan lagi proses tatap muka bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. Tetapi kasus korupsi yang membelit pimpinan di dinas terkait membuat pengaruh yang kurang baik bagi jalannya proses pelayanan kepada masyarakat.

***Kata kunci : teknologi informasi dan komunikasi, e-governance, pelayanan perizinan,***

## **ABSTRACT**

*Name: Rama Akbar Ramadhan*

*NPM: 2012310045*

*Title: Implementation of Online System On Licensing Service Through Application Based E-Governance (Case Study of GAMPIL and HAYU BANDUNG Application in Investment Service Department and Integrated Licensing Service One Pintu Kota Bandung)*

---

*Information and communication technology today is not just an individual need to be one of the needs for the government to provide good public services for the community. Recognizing the positive impact of information and communication technology for the process of governance, information and communication technology (ICT) is growing rapidly with the birth of e-governance as part of the implementation of poor public services. Information and communications technology providers in the one-stop integrated service and services (DPMPTSP) are present through the creation of an online application-based e-governance called HAYU BANDUNG and GAMPIL. This online application is one application licensing service that is devoted to the people who live in the city of Bandung and the public who will open a business in the city of Bandung.*

*This study aims to find out the implementing a licensing service system using HAYU BANDUNG and GAMPIL at the One Stop Door Investment and Service Department, and further to get more impact and challenge what happens after the on line system service system. The concept of e-governance from Dobrica Savic, Dr.Pardeep Mittal, Amandeep Kaur, and Prabhat Kumar Pandey were used to answer his research questions. The findings in this study also show that HAYU BANDUNG and GAMPIL provide benefits for the community as service users. This is evidenced by the fast and effective service process because it no longer requires face-to-face process for the community to service. Cases that are not good for the process of service to the community.*

*Keywords: information and communication technology, e-governance, licensing service.*

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| Pernyataan .....   | 3    |
| ABSTRAK.....   | ii   |
| ABSTRACT.....  | iii  |
| DAFTAR ISI .....   | iv   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | viii |
| KATA PENGANTAR.....  | ix   |
| BAB 1.....   | 1    |
| PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....  | 1    |
| 1.2. Rumusan Penelitian.....   | 144  |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 15   |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....  | 16   |
| 1.5. Sistematika Penelitian .....  | 16   |
| BAB II .....   | 18   |
| KAJIAN PUSTAKA.....  | 18   |
| 2.1 Pengertian <i>Good Governance</i> .....  | 18   |
| 2.2 Pengertian <i>E-Governance</i> .....   | 23   |
| 2.3 Manfaat dan Tujuan <i>E-Governance</i> .....   | 25   |
| 2.4 Prinsip – Prinsip <i>E-Governance</i> .....  | 27   |
| 2.4.1 <i>Universal Access to Information</i> .....   | 27   |
| 2.4.2 <i>Openness And Transparency</i> .....   | 28   |
| 2.4.3 <i>Participation</i> .....   | 29   |
| 2.4.4 <i>Equality</i> .....  | 31   |
| 2.4.5 <i>Accountability</i> .....  | 33   |
| 2.4.6 <i>Effectiveness (Reduced Transaction Costs)</i> .....                                       | 35   |
| 2.4.7 <i>Protection of Privacy, And Consumer Rights</i> .....                                      | 36   |
| 2.5 Dampak Positif Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Online melalui HAYU<br>BANDUNG dan GAMPIL ..... | 38   |

|                          |   |           |
|--------------------------|---|-----------|
| 2.5.1                    | <i>To Make Us Latest Technologies That Makes Work Sophisticated, Easy And Accurate. (Menciptakan Teknologi Terbaru, Sehingga dalam Proses Pengerjaan Bisa Lebih Mudah Dan Akurat).</i>              | 39        |
| 2.5.2                    | <i>To Increase Transparency in The Functioning of Various Departments (Meningkatkan Transparansi di dalam Fungsi Berbagai Departemen).</i>  | 39        |
| 2.5.3                    | <i>To Provide Citizens Acces to Information. (Dapat Menyediakan Akses Informasi Bagi Masyarakat / Warga Negara).</i>  | 40        |
| 2.5.4                    | <i>To Make Efficient Use of Resources And Time. (Membuat Efisiensi dalam Penggunaan Sumber Daya Dan Waktu).</i>   | 40        |
| 2.5.5                    | <i>To Strengthen The Inner Flows in the Working Systems. (Memperbaiki Kelemahan dalam Sistem Kerja).</i>  | 41        |
| 2.5.6                    | <i>To Improve The Communication Between Government And Citizens, And Government And Business (Meningkatkan Komunikasi Antara Pemerintah Dan Warga Negara Serta Pemerintahan Dan Sektor Bisnis).</i> | 41        |
| 2.6                      | Tantangan dalam Penerapan <i>E-governance</i>   | 42        |
| 2.6.1                    | <i>Low IT Literacy:</i>   | 42        |
| 2.6.2                    | <i>Cost :</i>   | 43        |
| 2.6.3                    | <i>Confidence on Technologies Provided by Government:</i>   | 43        |
| 2.6.4                    | <i>Lack of Integrated Services:</i>   | 44        |
| 2.6.5                    | <i>Privacy and Security:</i>  | 44        |
| 2.7                      | Model Penelitian  | 46        |
| <b>BAB III</b>           |   | <b>47</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b> |   | <b>47</b> |
| 3.1                      | Tipe Penelitian   | 47        |
| 3.2                      | Peran Peneliti  | 48        |
| 3.3                      | Objek Penelitian  | 48        |
| 3.4                      | Operasionalisasi Variabel   | 49        |
| 3.5                      | Sumber Data   | 59        |
| 3.6                      | Prosedur Pengumpulan Data   | 60        |
| 3.6.1                    | Wawancara   | 61        |
| 3.6.2                    | Studi Dokumen   | 62        |
| 3.7                      | Analisis Data   | 63        |
| 3.8                      | Pengecekan Keabsahan Temuan   | 64        |
| <b>BAB IV</b>            |   | <b>67</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>PROFIL PENELITIAN.....</b>   | <b>67</b>  |
| <b>4.1 Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b>              | <b>67</b>  |
| <b>4.2 Tugas Pokok DPMPTSP .....</b>  | <b>67</b>  |
| <b>4.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b> | <b>69</b>  |
| <b>4.4 Dasar Hukum Penerapan GAMPIL dan HAYU BANDUNG.....</b>                               | <b>70</b>  |
| <b>4.5 Deskripsi GAMPIL .....</b>   | <b>71</b>  |
| <b>4.6 HAYU BANDUNG.....</b>  | <b>72</b>  |
| <b>4.7 Mekanisme GAMPIL dan HAYU BANDUNG .....</b>  | <b>73</b>  |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>76</b>  |
| <b>PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>  | <b>76</b>  |
| <b>5.1 Gambaran Umum .....</b>  | <b>76</b>  |
| <b>5.2 <i>Universal Acces to Information</i> .....</b>                                      | <b>77</b>  |
| <b>5.2.1 Sosialisasi Menyeluruh di Tiap Kecamatan dan Kelurahan .....</b>                   | <b>78</b>  |
| <b>5.3 <i>Openess and Transparancy</i> .....</b>  | <b>82</b>  |
| <b>5.3.1 Kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat pengajuan perizinan.....</b>             | <b>83</b>  |
| <b>5.3.2 Kepastian Biaya Pengurusan.....</b>  | <b>85</b>  |
| <b>5.3.3 Kepastian Waktu dan Kecepatan dalam Pelayanan .....</b>                            | <b>87</b>  |
| <b>5.3.4 Kepastian Proses .....</b>   | <b>94</b>  |
| <b>5.4 <i>Participation</i> .....</b>   | <b>96</b>  |
| <b>5.4.1 Kenyamanan bagi pengguna layanan.....</b>  | <b>97</b>  |
| <b>5.4.2 Motivasi dari masyarakat.....</b>  | <b>98</b>  |
| <b>5.4.3 Kepedulian dan Pengetahuan yang Dimiliki Masyarakat .....</b>                      | <b>100</b> |
| <b>5.5 <i>Equality</i> .....</b>  | <b>101</b> |
| <b>5.5.1 Kesempatan yang Sama Bagi Kaum Difabel .....</b>                                   | <b>102</b> |
| <b>5.5.2 Penyediaan Ruang Bantuan .....</b>   | <b>104</b> |
| <b>5.6 <i>Accountability</i> .....</b>  | <b>106</b> |
| <b>5.6.1 Publikasi Laporan Kinerja Pelayanan Perizinan.....</b>                             | <b>107</b> |
| <b>5.6.2 Responsifitas Layanan.....</b>   | <b>109</b> |
| <b>5.7 <i>Effectiveness</i> .....</b>   | <b>111</b> |
| <b>5.7.1 Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan .....</b>                                     | <b>112</b> |
| <b>5.8 <i>Protection of Privacy, and Consumer Rights</i> .....</b>                          | <b>115</b> |

|   |     |
|---|-----|
| 5.8.1 Pelaksanaan Sistem <i>Authentication Service</i> .....  | 116 |
| 5.8.2 Pengamanan Data Melalui Backup atau Recovery Data .....   | 117 |
| 5.9 Dampak Positif Pelaksanaan Sistem Pelayanan Perizinan Online Melalui<br>GAMPIL dan HAYU BANDUNG .....                             | 119 |
| 5.9.1 Menciptakan Pelayanan yang Modern, Mudah dan Akurat.....  | 119 |
| 5.9.2 Meningkatkan Transparansi di dalam berbagai Unit Kerja Dinas Penanaman<br>Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu..... | 121 |
| 5.9.3 Tersedianya Akses Informasi Bagi Masyarakat / Warga Negara .....  | 123 |
| 5.9.4 Efisiensi dalam Penggunaan Sumber Daya dan Waktu .....  | 125 |
| 5.9.5 Membangun Sistem Kerja yang Kuat Pada Pelayanan Perizinan .....   | 127 |
| 5.9.6 Meningkatkan Komunikasi antara Pemerintah dan Masyarakat serta<br>Pemerintah dengan Sektor Bisnis .....                         | 128 |
| 5.10 Tantangan dalam penerapan GAMPIL dan HAYU BANDUNG .....  | 130 |
| 5.10.1 Low IT Literacy .....  | 130 |
| 5.10.2 Cost.....  | 133 |
| 5.10.3 <i>Confidence on Technologies Provided by Government</i> .....   | 134 |
| 5.10.4 <i>Lack Integrated Service</i> .....   | 137 |
| 5.10.5 <i>Privacy and Security</i> .....  | 142 |
| BAB VI .....  | 145 |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 145 |
| 6.1 Kesimpulan .....  | 145 |
| 6.2 Saran .....   | 158 |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 161 |
| LAMPIRAN .....  | 169 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |     |
|--|-----|
| 4.1 – Pengajuan Permohonan Perizinan.....                                      | 9   |
| 4.2 – Alur Kerja Perizinan Online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG(konven)....  | 73  |
| 4.3 – Alur Kerja Perizinan Online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG(digital).... | 74  |
| 4.4 – Langkah-langkah Pengaduan tentang Ketidakpastian waktu.....              | 90  |
| 4.5 – Laporan Detail Survey Kepuasan Masyarakat .....                          | 114 |

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung) ”.

Karya tulis ilmiah ini diajukan guna untuk memenuhi syarat akhir dalam mencapai dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik dengan jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Katholik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini dapat dikatakan masih jauh dari sempurna, karena banyak kesalahan yang mungkin penulis buat diakibatkan berbagai keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Penulis pun menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh adanya bimbingan, bantuan, dan motivasi yang diberikan oleh beberapa pihak. Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas segala berkah dan kekuatan hati yang diberikan kepada penulis, kepada orang tua penulis Tugiono dan Evi Farida yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta semangat yang tiada henti. Ucapan terimakasih juga saya ucapkan

kepada Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.SI. Selaku dosen pembimbing dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katholik Parahyangan yang telah sabar dalam membimbing penulis dan untuk waktu yang sangat berharga, telah diberikan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan kali ini pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D dan Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Ibu Indraswari, Ibu Susana Ani, Bapak PiusSuratman Kartasasmita, Bapak Deni M, Bapak Ulber Silalahi, Bapak Dudung Sumahdumin, Bapak Meindy Mursal,Mas Sakti, Bapak Andoko dan segenap jajaran dosen pengajar dan Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Kaka tercinta yang selalu menyemangati Willy dan Novi. Terimakasih banyak atas dukungannya baik melalui doa dan motivasi.
4. Mbah akung dan mbah uti terimakasih atas semua doa, nasehat yang selalu diberikan kepada penulis. Paman-pamanku, sepupu serta keluarga besar semua yang selalu mendukung memberikan nasihat dan motivasi, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

5. Anisa Nurul Komariya yang ikut membantu menyelesaikan skripsi ini, dan selalu memberikan motivasi untuk terus berjuang bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Ibu Atty selaku aparatur di DPMPTSP yang sudah sudi dan senang hati menerima penulis untuk mau diwawancara, dimintai data dan selalu dihubungi via WA. Terimakasih banyak bu bantuan ibu sangat berarti bagi saya.
7. Bpk. Hadi surachman selaku kasubag data di DPMPTSP.
8. Bpk. Andar sukandar selaku validator di DPMPTSP.
9. Bpk. Anhar hadian selaku Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan & Non Perizinan.
10. Dan juga aparatur di DPMPTSP yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan banyak-banyak terimakasih telah membantu penyelesaian skripsi saya untuk mendapatkan gelar sarjana di Unpar.
11. Sahabat – sahabatku axel, recky, doni, dio, fadhil, rian, opik, kamil, vijay, gilang, mail, Andrew, rey.
12. Sahabat yang terus membantu dan memotivasi maulidza.
13. sahabat SMA romy, septian, Iqbal.
14. Teman-teman himpunan administrasi publik.
15. Teman –teman KKL maul, fita, vito, jovan, dina.
16. Teman-teman FISIP khususnya keluarga besar Administrasi Publik 2012 yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Terima kasih atas kerjasama, canda, tawa, susah, keluh kesah yang telah dilalui bersama.

17. Seluruh pihak yang juga tak bisa disebutkan semuanya yang telah berkontribusi dan membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, dimanapun kalian berada terima kasih banyak, doaku selalu menyertai kalian!

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu menyertai keluarga dan sahabat yang telah mendoakan dengan sepenuh hati kepada penulis. Semoga skripsi yang telah dikerjakan ini dapat memberikan manfaat dan dapat berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2017

Rama Akbar Ramadhan

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

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

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

Sebagai bagian dari terobosan dan inovasi pemerintah, Payung hukum yang mendasari *E-Governance* masih mengacu pada konsep *E-Government* yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Karena dalam perjalanannya konsep *E-Government* pun berkembang pesat menjadi lebih luas dan tidak hanya

terpaku pada satu peran yaitu pemerintah. Tetapi dengan perubahan cara kerja pemerintah yang semakin modern, kini *E-Government* pun berkembang menjadi lebih luas dengan konsep *E-Governance*.

*E-Governance* sendiri merupakan <sup>1</sup>penggunaan teknologi dengan alat bantu internet oleh pemerintah untuk menyediakan layanan yang menjangkau masyarakat, pelaku bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Jadi dalam hal ini *E-Governance* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien dan efektif. Karena itu, ada beberapa sub bagian yang menunjang pelaksanaan *E-Governance* menjadi lebih efektif dan juga efisien. Yang pertama adalah internet sebagai alat bantu, website sebagai salah satu infrastruktur, aplikasi sebagai sebuah konten yang memudahkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, tujuan dari pemanfaatannya sehingga proses pemerintahan dapat berjalan lebih efektif dan efisien<sup>2</sup>.

Dalam *E-Governance*, pemerintahan modern membuat terebosan yang terbaik dari teknologi serta alat pendukungnya yaitu internet untuk berkomunikasi dan memberikan informasi kepada masyarakat umum serta pengusaha agar segala bentuk

---

<sup>1</sup> Nikita Yadav, V. B. Singh. *E-Governance: Past, Present and Future in India*. (Singhania University, University of Delhi, 2012).Hlm 36

<sup>2</sup> Edwi Arief Sosiawan. *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. (UPN “veteran” Yogyakarta, 2008). Hlm 99

layanan transaksi dengan pemerintah bisa dilakukan melalui teknologi dengan alat pendukungnya yaitu internet.

Dengan hadirnya teknologi dan internet sebagai alat pendukung tentunya dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat dan pengusaha serta pemangku kepentingan lainnya dalam mendapatkan layanan yang berkualitas. Hal ini tentunya akan ada suatu ketergantungan dari beberapa pihak seperti masyarakat serta pelaku usaha terhadap teknologi dan internet, karena ketika warga tergantung dan datang untuk mengunjungi aplikasi atau website hal itu merupakan bagian dari keterlibatan seluruh elemen dalam menata kelola pemerintahan elektronik (*E-Governance*)<sup>3</sup>.

Berbicara tentang *E-Governance* tentunya selalu diartikan sebagai bagian dalam reformasi tata kelola pemerintahan, yang pada tahap implementasinya difasilitasi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Adanya proses modernisasi dengan penggunaan teknologi diharapkan *E-Governance* dapat memiliki manfaat dalam hal : <sup>4</sup>

- a. Akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan yang berkualitas bagi warga Negara.
- b. Kesederhanaan, efisiensi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.
- c. Perluasan jangkauan pemerintahan.

---

<sup>3</sup> op.cit

<sup>4</sup> Diakses dari : [http://arc.gov.in/11threp/arc\\_11threport\\_ch2.pdf](http://arc.gov.in/11threp/arc_11threport_ch2.pdf) E-Governance : Conceptual Framework

keberadaan *E-Governance* ini pula menjadi momentum dan harapan seluruh elemen masyarakat kepada pemerintah dalam menjawab tantangan yang selama ini terus dihadapi oleh pemerintah yaitu pemberian layanan yang berkualitas.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memfasilitasi terwujudnya pelayanan perizinan yang berkualitas salah satunya ialah menggunakan Aplikasi dan Website berbasis online antara lain: GAMPIL dan HAYU BANDUNG.<sup>5</sup> Pada mulanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mendirikan salah satu inovasi bagi masyarakat agar dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan perizinan yaitu dengan adanya penerapan Bandung *One stop Service* (BOS). Penerapan BOS ini pada kala itu bertujuan untuk menyelenggarakan perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip – prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur.

Tetapi kekurangan yang muncul terhadap penerapan BOS ini pada dahulu, ialah adanya keharusan bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan perizinan untuk tetap datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan AK staff DPMPTSP yang mengelola GAMPIL dan HAYU BANDUNG pada tanggal 2 maret 2017 Pukul 9.30

Oleh karena itu terobosan tersebut dirasa kurang memudahkan masyarakat untuk menjangkau layanan perizinan yang dibutuhkan

Sejak pada saat itu inovasi pun terus berkembang dan penerapan BOS juga bisa dianggap sebagai bagian dari pelopor munculnya aplikasi berbasis online dimulai dari website HAYU BANDUNG hingga aplikasi GAMPIL yang menyediakan layanan perizinan dengan tidak mengharuskan lagi masyarakat untuk datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Pelaksanaan sistem online dengan melalui HAYU BANDUNG dan GAMPIL ini memudahkan masyarakat,<sup>6</sup> cara kerja dalam menggunakan aplikasi ini, masyarakat tinggal mengakses [www.dpmpmsp.bandung.go.id](http://www.dpmpmsp.bandung.go.id) bagi yang ingin menggunakan website, jika ingin menggunakan aplikasi GAMPIL masyarakat tinggal mengunduh aplikasi itu melalui *smartphone* kemudian mendaftarkan diri, mengajukan pemberitahuan izin usaha apa yang akan dibuat, *download* form pemberitahuan, upload kelengkapan dan submit pemberitahuan. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) akan melayangkan SMS nomor resi yang bisa dicetak. Tahapan lainnya, petugas kemudian akan melakukan verifikasi. Setelah tahapan disetujui, POS mengantar Tanda Daftar Usaha Kecil (TDUK) bagi yang ingin mendaftarkan usaha kecil dan Tanda Daftar Usaha Mikro (TDUM) kepada pemohon. Pembayaran bisa dilakukan melalui atm atau teller bank. Bagi yang tidak

---

<sup>6</sup> <http://news.detik.com/berita-jawa-barat/3150841/warga-kota-bandung-urus-izin-ukm-kini-mudah-tinggal-klik-aplikasi-gampil> diakses pada tanggal 1 maret 2017 pukul 15.20

terbiasa menggunakan *gadget*, bisa datang terlebih dahulu ke kecamatan atau kelurahan, nanti akan dibantu untuk mengisi formulir atau daftarnya.

HAYU BANDUNG dan GAMPIL merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah Kota Bandung. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, Inovasi yang dimaksud dalam Pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Bentuk pembaharuan antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi dan temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan.<sup>7</sup>

HAYU BANDUNG dan GAMPIL sebagai salah satu wujud inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat Kota Bandung, menurut<sup>8</sup>“Ridwan Kamil merupakan jawaban dari curhat-curhat para pelaku usaha dan pemohon izin lainnya lewat medsos dan lain-lain. Mereka mengaku kerap kesulitan dalam hal mengurus izin”. Pada saat yang bersamaan ini pemerintah memiliki sarana untuk menjawab kritikan dan keluhan masyarakat tersebut dengan memberikan hadiah aplikasi *online* bagi masyarakat yang diharapkan dapat menjadi solusi atas permasalahan yang terus mendera layanan perizinan.

---

<sup>7</sup> [http://www.kompasiana.com/hendra\\_budiman/landasan-hukum-inovasi-kotacerdas\\_552b1588f17e610d6cd623d4](http://www.kompasiana.com/hendra_budiman/landasan-hukum-inovasi-kotacerdas_552b1588f17e610d6cd623d4) diakses pada tanggal 1 maret 2017 pukul 16.00

<sup>8</sup> Op.cit

Pelaksanaan sistem online melalui HAYU BANDUNG dan GAMPIL ini dianggap sebagai salah satu wujud keseriusan pemerintah Kota Bandung untuk membenahi masalah pelayanan perizinan. Sebagai langkah awal pemerintah Kota Bandung melalui DPMPTSP telah mensosialisasikan aplikasi dan situs ini kesetiap daerah yang ada di Kota Bandung dengan menggaet tokoh-tokoh daerah serta mensosialisasikan ditempat-tempat yang menjadi pusat titik berkumpulnya masyarakat Kota Bandung. Hal ini dilakukan agar seluruh masyarakat yang ada di Kota Bandung mengetahui keberadaan aplikasi dan situs tersebut. Dengan mengetahui keberadaannya otomatis masyarakat secara tidak langsung dapat pula mendapatkan manfaatnya.<sup>9</sup>

Pelaksanaan sistem online dengan melalui HAYU BANDUNG dan GAMPIL untuk saat ini sudah dirasakan sekali manfaatnya oleh sebagian besar masyarakat di Kota Bandung, kejelasan, kepastian, kesetaraan dan responsitas dari segi pelayanan sudah bisa diberikan oleh pihak DPMPTSP selaku penyelenggara pelayanan. Sebagai contoh bahwa pihak DPMPTSP telah setara dalam menyelenggarakan pelayanan khususnya pada perizinan, dibuktikan dengan perhatian dari pihak DPMPTSP kepada masyarakat yang cenderung memiliki keterbatasan fisik (difabel) dengan menyediakan meja difabel di kantor DPMPTSP. Dengan begitu pelaksanaan sistem online ini sudah menciptakan sebuah metode pelayanan yang setara/equal kepada seluruh masyarakat

---

<sup>9</sup> Analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan AK staff pengelola GAMPIL dan HAYU BANDUNG 2 maret 2017 pukul 21.000

karena tidak ada lagi perlakuan yang dibeda-bedakan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini oleh DPMPTSP.<sup>10</sup>

Hal positif lain semenjak adanya keberadaan aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung secara tidak langsung membuat potensi kecurangan dalam pelayanan perizinan bisa dikurangi. Sebab seluruh kejelasan dan kepastian mengenai pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan bisa diketahui. Mulai dari jejak dokumen izin yang bisa dilacak oleh masyarakat tentang posisi status nya yang sudah di proses atau belum diproses, lalu besaran biaya yang harus dibayarkan terhadap izin yang diajukan.

Dengan munculnya indikasi positif berikut ternyata dapat dibuktikan hasilnya atas apresiasi masyarakat yang tinggi, karena semenjak Pemerintah Kota Bandung resmi meluncurkan aplikasi GAMPIL pada 25 Februari 2016 lalu, sebanyak 67.722 berkas perizinan digital telah masuk ke aplikasi GAMPIL dan menunggu validasi serta verifikasi untuk diproses. selanjutnya segala urusan yang sudah dilalui ini dapat ditunggu waktu penyelesaiannya selama 7 hari kerja oleh masyarakat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Loc.cit

<sup>11</sup> Op.cit

1.1. Gambar pengajuan permohonan perizinan:



**G** **PENGAJUAN PERMOHONAN**

Pilih Jenis Izin

Izin Mendirikan Bangunan

Pilih Jenis Layanan

Perijinan Baru

Persyaratan yg diperlukan

| No | Persyaratan   |
|----|---|
| 1  | Scan KTP Asli Pemohon   |
| 2  | Scan Bukti Pelunasan PBB Tahun Terakhir   |
| 3  | Scan Surat Kepemilikan Tanah (Sertifikat/lainnya). Jika fotocopy harus dilegalisir asli                     |
| 4  | Scan Akta Notaris Pendirian Perusahaan Lengkap  |
| 5  | Scan Surat Pemberitahuan Tetangga diketahui oleh RT/RW setempat dan ditembuskan Kepada Lurah/Camat Setempat |
| 6  | Scan Keterangan Rencana Kota (KRK)  |
| 7  | Scan Gambar Site Plan untuk luas tanah 1000 m2 atau lebih yang disahkan oleh                                |

Kembali

Pengajuan Permohonan



# PERMOHONAN SAYA

Selamat Datang Darto



## BBF02E

[Download Resi](#)

[Lihat Data](#)

Tanggal : 28 Januari 2016

Jam : 10:17

Layanan : Perijinan Baru

Izin : Izin Mendirikan Bangunan Untuk Tower

Status : **Lengkap**

## CA8EAF

[Download Resi](#)

[Lihat Data](#)

Tanggal : 25 Januari 2016

Jam : 10:12

Layanan : Perijinan Baru

Izin : Izin Usaha Perdagangan



Kembali



Permohonan Saya

Seluruh upaya yang dimiliki oleh pemerintah untuk mewujudkan reformasi pelayanan yang baik dengan melalui sistem online tidak selamanya berjalannya dengan baik dan tanpa hambatan. dalam implementasinya kepada masyarakat, tetap ada tantangan dan hambatan yang menghampiri pihak DPMPTSP dalam melaksanakan pelayanan dengan menggunakan sistem online. masalah yang timbul biasanya disebabkan oleh masyarakat nya sendiri, seperti ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sehingga terkadang penciptaan teknologi baru tidak memiliki manfaat yang baik bagi masyarakat. Selain itu kondisi situs dan aplikasi yang harus membutuhkan updating agar kondisi situs dan aplikasi tidak mengalami error ketika digunakan oleh masyarakat.<sup>12</sup>

Untuk mengatasi masalah tersebut biasanya dibutuhkan biaya pemeliharaan yang cukup besar dari pemerintah untuk mengupgrade setiap aplikasi dan situs yang dimiliki DPMPTSP. Tetapi dengan alokasi anggaran yang disiapkan untuk updating cukup besar, membuat pemerintah tidak bisa mengalokasikan nya secara optimal, karena masih ada prioritas program yang dikehendaki oleh pemerintah seperti masalah pendidikan dan infrastruktur.<sup>13</sup>

Disamping itu, kasus korupsi yang menimpa pimpinan DPMPTSP memberikan pengaruh yang kurang baik terhadap pelayanan di instansi tersebut. Sebab adanya penyegelan oleh pihak kepolisian membuat pelayanan tidak berjalan sama sekali ketika

---

<sup>12</sup> Analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan AS Kasubag Data di DPMPTSP 3 maret 2017 pukul 21.000

<sup>13</sup> Loc.cit

itu. Lalu banyaknya pegawai lama yang dikeluarkan serta masuknya pegawai atau aparatur baru ke DPMPTSP yang kurang cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang serba digital, membuat standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan dilanggar sendiri oleh pihak instansi. Dengan masalah tersebut citra positif yang timbul akibat adanya perubahan sistem pelayanan offline ke online mendapatkan persepsi buruk di tengah masyarakat, karena masyarakat menganggap bahwa perubahan layanan menghasilkan bentuk pelayanan yang sama saja dengan sistem offline.<sup>14</sup>

Sejatinya inovasi dengan merubah sistem offline ke online tetaplah inovasi yang memiliki kontribusi, walaupun dalam implementasinya ada beberapa masalah yang mendera pihak penyelenggara pelayanan khususnya DPMPTSP. Sebab pelaksanaan sistem online dengan segala kompleksitas masalahnya memiliki andil yang cukup besar dalam menjawab tantangan dan masalah di sektor pelayanan perizinan pada saat ini. Dari wawancara yang dilakukan dengan Bu Atty salah satu staff di dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandung mengatakan<sup>15</sup>, jika sektor perizinan pada beberapa tahun silam memiliki pengalaman yang kurang berkesan di tengah masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Proses pelayanan yang berbelit – belit, sumber daya manusia yang tidak kompeten, pelaksanaan pelayanan perizinan yang tidak sesuai dengan standar, serta Penyediaan

---

<sup>14</sup> Op.cit

<sup>15</sup> Wawancara dengan AH KA. BID. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan & Non Perizinan C 2 Maret 2017 pukul 11.00

Infrastruktur dan Sistem informasi pelayanan perizinan yang belum berjalan dengan baik.

Tetapi setelah adanya pelaksanaan sistem online dengan melalui HAYU BANDUNG dan GAMPIL, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan perizinan saja, kepercayaan masyarakat kepada pihak pemerintah semakin tinggi seiring akses kontrol yang bisa dipantau oleh pengguna atau masyarakat dalam melihat proses pengajuan perizinan yang sudah divalidasi atau belum di validasi.<sup>16</sup> Ketika kualitas layanan dan kepuasan masyarakat terpenuhi, fungsi dan peran pemerintah hanya tinggal menjembatani kebutuhan masyarakat dan mengorganisir kepentingan instansi lain terkait hal-hal yang dibutuhkan dalam memperoleh informasi.

Sehubungan dengan beberapa indikasi positif diatas yang muncul, seperti adanya kemudahan masyarakat dalam menjangkau dan menggunakan layanan perizinan, lalu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta selanjutnya keandalan dalam mendapatkan kepastian layanan . Pemkot Bandung sejatinya sudah bisa memaksimalkan pelayanan perizinan yang berkualitas. Walaupun didalam penerapan dan implementasinya masih ada beberapa masalah yang muncul. Seperti pengaruh kasus korupsi yang menimpa pimpinan DPMPTSP.

---

<sup>16</sup> Loc.cit

Maka berdasarkan latar belakang tersebut, kiranya penting bagi penulis untuk meneliti dan mendalami bagaimana “**Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui *E-Governance* Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)**,” yang diharapkan nanti dapat memberikan rekomendasi akademis bagi pihak atau instansi yang melaksanakan sistem pelayanan online menggunakan aplikasi *E-Governance* di Dinas tersebut.

## **1.2 Rumusan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, dikatakan bahwa pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui *E-Governance* yang berbasis aplikasi yaitu Aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG. Memberikan proses pelayanan perizinan yang cepat dan efektif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi online memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Bandung. Maka pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Prinsip – prinsip yang terdapat didalam konsep *E-Governance* pada website HAYU BANDUNG dan aplikasi GAMPIL?

2. Tantangan dan hambatan apa yang dihadapi oleh pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan melalui Aplikasi Online kepada masyarakat ?
3. Dampak positif apa yang dihasilkan setelah adanya pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan yang menggunakan HAYU BANDUNG dan GAMPIL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dan menganalisa prinsip-prinsip yang digunakan dalam pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Mengetahui serta menganalisa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan perizinan online melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Mengetahui dampak positif apa saja yang terjadi terkait pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan dapat menjadi salah satu pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang ICT mengenai pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan melalui e-governance yaitu HAYU BANDUNG dan GAMPIL.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak yang ingin melaksanakan sistem online pada pelayanan perizinan yang berbasis aplikasi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap penelitian yang sejenis.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri atas enam bab yang saling berkaitan diantara satu bab dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Bab

III Metode Penelitian, Bab IV Obyek Penelitian, Bab V Pembahasan Penelitian, Bab  
VI Kesimpulan dan Saran.