



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

Terakreditasi A

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

**Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan
Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

William Tandi Wijaya

2014310023

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

Bandung

2019



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

Terakreditasi A

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

**Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan
Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

William Tandi Wijaya

2014310023

Bandung

2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : William Tandi Wijaya
NPM : 2014310023
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik
Judul : Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan
Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 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 dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Januari 2019

William Tandi Wijaya

ABSTRAK

Nama : William Tandi Wijaya
NPM : 2014310023
Judul : Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik
di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi reformasi administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Strategi reformasi administrasi tersebut diukur dengan menggunakan 4 indikator, meliputi (1) Transformasi nilai (penyusunan visi dan misi organisasi); (2) Penataan organisasi dan tata kerja (penataan ulang struktur organisasi dan penyederhanaan tata kerja); (3) Pemantapan sistem manajemen (revitalisasi pelaksanaan fungsi pengelolaan, dan pengembangan ICT); dan (4) Peningkatan kompetensi SDM aparatur (komitmen kerja, kemampuan yang dipersyaratkan, terampil, kreatif, dan inovatif, taat pada asas dan disiplin kerja, daya tanggap, jati diri sebagai abdi negara, rasa tanggung jawab, efisien, berkualitas, dan produktivitas).

Berdasarkan metode penelitiannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diperoleh melalui proses wawancara dengan 7 responden yaitu 3 orang dari pihak DPMPTSP Kota Bandung dan 4 orang pelaku UMKM; observasi yang dilakukan di DPMPTSP Kota Bandung; dan studi dokumen berupa Undang-undang, Peraturan Presiden, Peraturan Daerah, dan Peraturan Walikota. Data – data yang telah diperoleh lalu dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya reformasi administrasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sudah sesuai dengan 4 indikator strategi reformasi administrasi yaitu (1) aspek transformasi nilai, (2) penataan organisasi dan tata kerja, (3) pemantapan sistem manajemen (dengan cara pemanfaatan ICT untuk menyederhanakan sistem administrasi perijinan usaha (GAMPIL), dan (4) peningkatan kompetensi SDM aparatur.

Kata kunci: Reformasi Administrasi, Strategi Reformasi Adminsitration, Aplikasi GAMPIL

ABSTRACT

Name : William Tandi Wijaya
NPM : 2014310023
Title : *Analysis of Public Service Administration Reform Strategies on One Stop Investment Service and Integrated Service Office (DPMPTSP) in Bandung City*

The purpose of this study was to analyze the administrative reform strategies of the One Stop Investment Service and Integrated Services Office (DPMPTSP) of Bandung City. The administrative reform strategy is measured using 4 indicators, including (1) Transformation of values (preparation of the organization's vision and mission); (2) Organizing the organization and work procedures (restructuring the organizational structure and simplifying work procedures); (3) Strengthening the management system (revitalizing the implementation of management functions and ICT development); and (4) Increasing competency of apparatus human resources (work commitment, required capabilities, skilled, creative, and innovative, adhering to work principles and discipline, responsiveness, identity as servants of the state, sense of responsibility, efficiency, quality and productivity).

Based on the research method, this study uses qualitative research methods with case study research. Data collection techniques carried out by the author were obtained through an interview process with 7 respondents, namely 3 people from the DPMPTSP Bandung City and 4 UMKM actors; observations at DPMPTSP Bandung City; and study of documents in the form of Laws, Presidential Regulations, Regional Regulations, and Mayor Regulations. The data that has been obtained are then analyzed by using a case study qualitative research method.

The results of this study indicate that the administrative reform efforts carried out by the One Stop Integrated Service and Investment Services (DPMPTSP) of Bandung City are in accordance with the 4 administrative reform strategy indicators, namely (1) aspects of value transformation, (2) organizational and work order management (3) strengthening the management system (by using ICT to simplify the business licensing administration system (GAMPIL), and (4) increasing the competency of Human Resources personnel.

Keywords: Administrative Reform, Administrative Reform Strategy, GAMPIL Application

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung”.

Karya tulis ilmiah ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Selama penulisan dan penyusunan ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, maupun teman – teman.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan juga saran dari semua pihak yang bersifat membangun. Kritik dan saran tersebut sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan penelitian ini. Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar – besarnya atas segala bimbingan, motivasi, maupun didikan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan FISIP Unpar, dan juga selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan nasihat, dan juga tetap sabar dalam membimbing dan membina saya sampai dengan penelitian skripsi ini berakhir.
3. Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, dan Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik yang senantiasa memberikan masukan

dan dukungan selama saya berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Unpar.

4. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA. yang sudah seperti dosen pembimbing kedua saya yang telah banyak membantu dalam proses penelitian ini serta terus memotivasi saya untuk tetap semangat dalam menuntaskan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Koko Wijaya dan Ibu Lily Lidya selaku kedua orang tua penulis dan juga Elkana Tandi Wijaya, S.Farm. selaku kakak dari penulis. Terima kasih banyak atas doa, nasihatnya, dan perjuangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Rudy dan Kang Danar selaku pegawai DPMPTSP Kota Bandung yang bertugas untuk memegang kendali pada aplikasi GAMPIL, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
7. Teman – teman seperjuangan skripsi Panji Halilintar, Cyril Reyhandi, Meishal Pratama, Ryan Pranasatrya, Lambertus Sebastianus Carlos, Chalev Marpaung, Dwiki Anto, dan Alvin Tri terima kasih untuk semangat, dorongan, dan kerjasamanya.
8. Resa Yusar Azis, S.AP., dan Febriandi Naiborhu, S.AP., teman yang selalu siap memberikan bantuan, dorongan, dan motivasi kepada penulis sehingga mampu memberikan bantuan moril pada saat penulisan yang diperhadapkan dengan masalah dan kebuntuan.
9. Para sahabat dan teman seperjuangan semenjak awal perkuliahan hingga akhir Vigit Waluyo FC: Febrian Fajri, Ryan Pranastrya, Lambertus Sebastianus Carlos, Chalev Marpaung, Panji Halilintar, Meishal Pratama, Kefin Raifiza, Ekky Fitriani, Dimas Setiadi, Cyril Reyhandi, Febriandi Naiborhu, S.AP., Aquilina Lati, S.AP., Desi Sartika, S.AP., Resa Yusar A., S.AP., dan Daniel Yoga L., S.AP.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan penelitian ini dari awal sampai

dengan akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa menyertai segala usaha kita semua. Dan juga semoga hasil penelitian skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. AMIN !

Bandung, 17 Januari 2019

William Tandi Wijaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
Gambar 1.1	9
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penelitian	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Reformasi Administrasi	15
2.1.1 Konsep Reformasi Administrasi	15
2.1.2 Dimensi Strategi Reformasi Administrasi	17
2.2 Kerangka Konseptual Teoritis	21
Gambar 2.1	21
Gambar 2.2.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Tipe Penelitian	23
3.2 Peran Peneliti	26
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Operasionalisasi Variabel	28
3.5 Sumber Data	30
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	32

3.6.1	Observasi	32
3.6.2	Wawancara	33
3.6.3	Studi Dokumen	34
3.7	Analisis Data	35
3.7.1	Analisis Data Kualitatif	36
3.8	Informan	38
3.9	Pengecekan Keabsahan Temuan	39
BAB IV	40
GAMBARAN UMUM	40
4.1	Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung	40
4.1.1	Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung	40
4.1.2	Sejarah Aplikasi GAMPIL Kota Bandung	42
4.1.3	Maksud dan Tujuan DPMPTSP Kota Bandung	43
4.1.4	Tugas Pokok DPMPTSP Kota Bandung	46
4.1.5	Susunan Pejabat dan Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandung 47	
Gambar 4.1	49
BAB V	50
PEMBAHASAN	50
5.1	Strategi Reformasi Administrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung	51
5.1.1	Transformasi Nilai	52
5.1.2	Penataan Organisasi dan Tata Kerja	54
5.1.3	Pemantapan Sistem Manajemen	57
5.1.4	Peningkatan Kompetensi SDM Aparatur	61
BAB VI	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	9
Gambar 2.1.....	21
Gambar 2.2.....	22
Gambar 3.1.....	35
Gambar 4.1.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	87
Lampiran 2	91
Lampiran 3	93
Lampiran 4	94
Lampiran 5	95
Lampiran 6	96
Lampiran 7	97
Lampiran 8	99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Reformasi administrasi merupakan sebuah pembentukan kekuatan baru dalam rangka merubah pola pikir dan sistem administrasi untuk dapat melewati kemandegan atau penghambat dari proses perubahan terutama pada aspek penyelenggaraan administrasi negara. Menurut Saefullah, Sistem Administrasi dituntut untuk dapat lebih fleksibel, dan responsif terhadap tuntutan globalisasi ataupun tuntutan dari masyarakat yang dilayaninya.¹ Menurut Nurasa, reformasi administrasi dapat diartikan sebagai kekuatan yang dilahirkan atau diciptakan untuk melakukan perubahan administrasi dalam rangka melawan kemandegan (*status quo*).² Kondisi kemandegan yang dimaksud dapat menyebabkan struktur dan sistem administrasi tidak dapat melakukan perubahan administrasi secara alamiah, sehingga reformasi administrasi diperlukan untuk dapat memaksakan perubahan administrasi untuk dapat menerobos penghambat perubahan. Hal tersebut diperkuat oleh Caiden yang mengatakan bahwa reformasi administrasi dibutuhkan pada saat perubahan administrasi mengalami hambatan dan kesenjangan pada saat

¹ HAD, Saefullah, *Birokrasi dan Fenomena Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme* (Bandung, 2002), dikutip dari H. Nurasa, '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*' (Bandung, Unpad Press, 2010), 11

² H. Nurasa, '*Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*' (Bandung, Unpad Press, 2010), 13

pengembangan.³ Kondisi kemandegan yang ada disebabkan karena kekuasaan yang berlebihan di dalam sebuah birokrasi pemerintahan, sehingga menyebabkan pemerintahan yang sakit, otokratis, korup, dan koordinasi yang sangat buruk.⁴

Reformasi administrasi dilakukan sebagai sebuah respon dari pemerintah karena adanya perubahan lingkungan yang dinamis baik di tingkat internasional, nasional, dan lokal sehingga diperlukan perbaikan dan penyesuaian pada visi, misi, nilai, struktur dan sistem organisasi dan prosedur kerja. Selain adanya perubahan dari lingkungan disekitarnya, reformasi administrasi juga dilakukan sebagai langkah perbaikan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang kurang baik. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, mayoritas kementerian dan lembaga serta pemerintah daerah tingkat provinsi, kota, dan kabupaten belum memenuhi standar pelayanan publik.⁵ Untuk memperbaiki masalah tersebut, maka dibentuklah program reformasi administrasi pada pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan sehingga kepercayaan publik kepada pemerintah akan berangsur pulih. Banyak negara maju yang mengimplementasikan program reformasi administrasi pada pelayanan publik dalam pemerintahannya, sehingga

³ G-E. Caiden, *Administrative Reform*, (Allen Lane, Vigo Street London: The Penguin Press, 1969), 131, dikutip dari H. Nurasa, *Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)* (Bandung, Unpad Press, 2010), 12

⁴ A-F. Leemans, *Administrative Reform: An Overview, Development and Change* (Institute of Social Studies, Netherland: The Hague, 1971), dikutip dari H. Nurasa, *Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)* (Bandung, Unpad Press, 2010) ,13

⁵ Dikutip dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20171208025809-20-260965/mayoritas-badan-negara-belum-patuhi-standar-pelayanan-publik> pada 12 Desember 2018

kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terus meningkat.

Negara maju yang melakukan reformasi administrasi dalam pelayanan publik salah satunya adalah Korea Selatan. Di Korea Selatan, reformasi administrasi dilakukan dengan cara: 1) melakukan distribusi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah memiliki kekuasaan untuk mengurus urusannya sendiri; 2) Pembentukan insentif bagi industri untuk pindah ke daerah tertinggal dengan tujuan untuk mendorong pertumbuhan yang seimbang di antara provinsi-provinsi, dan meningkatkan kemandirian ekonomi pemerintah daerah; 3) meningkatkan partisipasi penduduk setempat di pemerintah daerah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi demokratisasi.⁶ Reformasi administrasi pun diterapkan di negara-negara berkembang, seperti halnya di Indonesia. Pemerintah pusat maupun daerah terus menggalakkan program reformasi administrasi di badan pelayanan pemerintahannya, sehingga kebutuhan masyarakat atas layanan pemerintah dapat terpenuhi secara efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Beberapa kota besar di Indonesia telah melakukan reformasi administrasi di dalam pemerintahannya, seperti Jakarta, Makassar, Surabaya, dan lain-lain. Salah satu kota besar di Indonesia yang melakukan reformasi administrasi pada badan pelayanan publiknya adalah Kota Bandung. Di Kota Bandung, bentuk pelaksanaan reformasi administrasi salah satunya adalah

⁶ J-H. Yoo, 'Innovations for Administrative Reforms in Korea: A Case of the Local Autonomy System' dalam *Administrative Reform in Developing Nations*, A. Farazmand, 26 (London: Praeger, 2002)

penerapan konsep *smart city*. Pelaksanaan *Smart City* di Kota Bandung dapat dikatakan cukup baik, hal ini dipertegas melalui berbagai penghargaan baik di dalam negeri maupun dari luar negeri seperti Yokkata Awards⁷, Indonesia Digital Economy Award, Indeks Kota Cerdas Indonesia⁸, dan masih banyak lagi. *Smart city* merupakan sebuah langkah inovasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk menjawab tantangan reformasi administrasi dalam pelayanan publiknya serta bentuk implementasi nyata dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah⁹. Dalam bab XXI Pasal 386 sampai dengan Pasal 390 yang berjudul Inovasi Daerah, dijelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksud yaitu pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas layanan, tidak ada konflik kepentingan di dalam pemerintahan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan hasil yang dicapai dapat dipertanggungjawabkan dan tidak untuk kepentingan sendiri.

Salah satu cara atau langkah dalam melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan di Indonesia adalah dengan melakukan digitalisasi dalam setiap sisi pelayanan publik. Seiring perkembangan teknologi di Kota Bandung yang begitu cepat, maka dalam

⁷ Dikutip dari <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/05/23/kota-bandung-raih-penghargaan-sebagai-smart-city-atau-kota-pintar-401747> pada 15 Desember 2018

⁸ Dikutip dari <https://www.merdeka.com/teknologi/rahasia-sukses-pemerintah-bandung-kembangkan-smart-city.html> pada 15 Desember 2018

⁹ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

sistem pemerintahannya dibutuhkan sistem pemerintahan yang lebih baik dan mumpuni. Di zaman yang serba *digital*, kemampuan pelayanan dan pengawasan dari pemerintah kota perlu di *upgrade* secara *realtime* sehingga dapat memecahkan masalah secara efektif dan efisien dengan bantuan teknologi yang terbaru dan terbarukan. Dalam memecahkan masalah yang ada di Kota Bandung, maka dinas – dinas yang ada harus dapat saling terhubung satu dengan yang lainnya agar proses pengawasan dan pemecahan masalah dapat dilakukan dengan cepat dan terintegrasi.

Dengan berhasilnya penerapan teknologi dalam setiap sisi pemerintahan, maka kota tersebut dapat dikatakan sebagai kota pintar atau *smart city*. Selain sisi penerapan teknologi, dari sisi pengguna layanan atau masyarakat pun harus diberikan penjelasan agar masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dengan baik. Faktor keberhasilan dari penerapan *smart city* di sebuah kota adalah berhasilnya pemerintah dalam mengakselerasi pembangunan *smart* infrastruktur dan juga kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi yang digunakan dalam sistem pemerintahan. Selain itu faktor keberhasilan penerapan *smart city* yaitu dilihat dari adanya peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas layanan, tidak ada konflik kepentingan di dalam pemerintahan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan hasil yang dicapai dapat dipertanggungjawabkan dan tidak untuk kepentingan sendiri.

Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik khususnya dalam masalah pelayanan perizinan usaha bagi pengusaha kecil dan mikro adalah melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Application Mobile License*) yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi di Kota Bandung saat ini, aplikasi GAMPIL dapat memberikan kemudahan bagi UMKM di Kota Bandung untuk dapat mengurus perizinan usaha dengan mudah dan tidak ‘ribet’. Kemudahan yang diberikan dari aplikasi tersebut membuat pengusaha UMKM dapat melakukan perizinan usahanya di manapun dan kapanpun dengan hanya menggunakan *smartphone* berbasis *Android*. Tujuan utama kehadiran aplikasi GAMPIL adalah dapat mempermudah proses perizinan usaha dan dapat mengakselerasi pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Bandung. Menurut Rudi, kehadiran Aplikasi GAMPIL ditujukan untuk membantu para pelaku UMKM dalam pengurusan perizinan usaha. Menurutnya keterbatasan kemampuan teknologi yang dimiliki para pelaku UMKM dapat menghambat proses perizinan usaha. Dengan kemudahan dalam mengakses Aplikasi GAMPIL, maka para pelaku UMKM dapat dengan mudah mengurus perizinan usaha mereka.¹⁰ Aplikasi GAMPIL merupakan salah satu program yang mendukung penerapan *e-government* yang ingin diterapkan di Kota Bandung. Menurut

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bp. RA (Tim IT Aplikasi GAMPIL DPMPTSP Kota Bandung)

Ridwan Kamil, aplikasi tersebut merupakan bagian dari solusi inovatif yang berkaitan dengan usaha mikro kecil.¹¹

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung memegang peranan dan fungsi yang strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Tugas pokok dari dinas tersebut adalah melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian. Dengan aplikasi GAMPIL, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung akan lebih mudah untuk memfasilitasi kebutuhan dari masyarakat sehingga terwujud pelayanan perizinan yang berkualitas dan berbasis online.

Kehadiran aplikasi GAMPIL ini sejalan dengan Rencana Kerja Pemerintah Pusat Tahun 2018 yang berkaitan dengan perbaikan iklim investasi dan penciptaan lapangan kerja. Program prioritas dalam perbaikan iklim investasi dan penciptaan lapangan kerja yang sesuai dengan aplikasi GAMPIL menurut Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2018 adalah pada *point* 1 dan 2 dalam tabel 4.15, yaitu 1. Pelaksanaan harmonisasi dan simplifikasi peraturan perizinan (sasarannya berupa meningkatnya kualitas iklim penanaman modal di daerah-daerah); 2. Pengembangan layanan perizinan

¹¹ Dikutip dari <https://portal.bandung.go.id/posts/2016/02/25/Ykqe/pemkot-bandung-luncurkan-apilkasi-gampil-untuk-perizinan-ukm> pada 13 September 2018

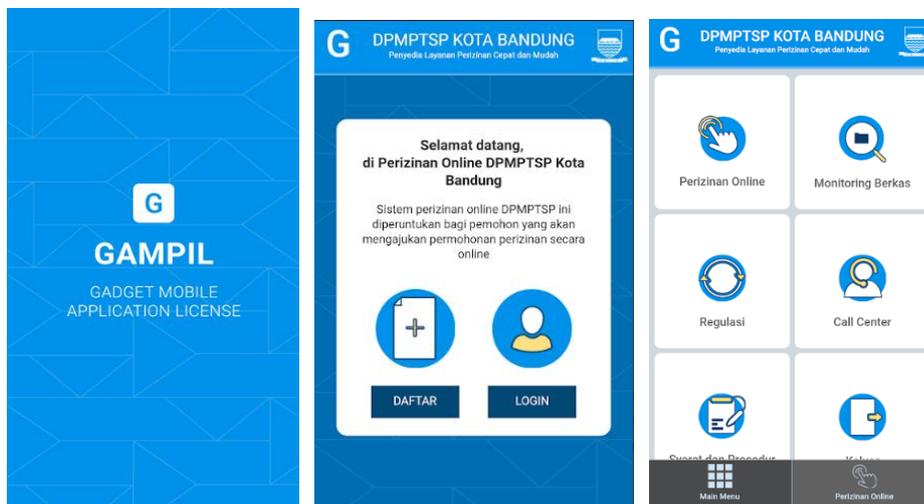
terpadu (sasarannya berupa meningkatnya kualitas layanan perizinan secara elektronik di daerah-daerah).¹²

Hadirnya aplikasi GAMPIL diharapkan dapat mempermudah proses perizinan usaha bagi masyarakat yang memiliki usaha dalam skala kecil dan menengah. Untuk dapat menggunakan aplikasi GAMPIL, masyarakat dapat mengunduh aplikasinya dari perangkat *smartphone* (untuk perangkat *Android* dapat mengunduhnya melalui *Google Play Store*) akan tetapi aplikasi ini belum dapat di unduh melalui perangkat berbasis iOS. Setelah mengunduh aplikasi GAMPIL, pengguna layanan dapat melakukan pendaftaran akun agar dapat menggunakan layanannya. Cara menggunakan aplikasi GAMPIL, yang pertama adalah pilih menu perizinan *online* apabila pengguna layanan ingin mengajukan perizinan usaha, dilanjutkan dengan mengisi data-data dengan lengkap sesuai kebutuhan yang dibutuhkan. Apabila alamat rumah dan tempat usaha berbeda, maka dapat mengisikan alamat rumah sesuai data pribadi dan kolom tempat usaha diisi dengan menggunakan alamat lokasi usaha. Setelah itu pengguna layanan perlu mengunggah form yang dibutuhkan dalam pengurusan perizinan usaha dengan *extension* PDF dan dilanjutkan dengan *submit* seluruh kelengkapan data dan form yang sudah lengkap.¹³ Setelah semua kelengkapan di *submit*, maka pengguna layanan hanya perlu menunggu proses verifikasi data yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota

¹² Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2018

¹³ Dikutip dari <http://goukm.id/ukm-bandung-gampil-urus-registrasi-usaha/> pada 15 September 2018

Bandung. Menurut Rudi, Proses verifikasi data untuk perizinan usaha dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja dihitung dari pengguna layanan mengunggah seluruh keperluan perizinan hingga perizinan disetujui oleh Kepala DPMPTSP. Response Time dari DPMPTSP ditentukan maksimal 3 jam setelah pengguna layanan mengunggah kebutuhan perizinan, sehingga pengguna layanan akan dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.¹⁴ Selain digunakan untuk mengurus perizinan usaha secara *online*, aplikasi GAMPIL dapat digunakan untuk memonitoring berkas sehingga masyarakat yang telah melakukan pengajuan perizinan usaha dapat memantau sudah sejauhmana proses perizinan usaha yang telah diajukan ke DPMPTSP Kota Bandung.



Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi GAMPIL

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bp. RA (Tim IT Aplikasi GAMPIL DPMPTSP Kota Bandung)

Salah satu bentuk dari reformasi administrasi yang dilakukan di Kota Bandung yaitu menerapkan sistem ICT disetiap sisi pelayanan pemerintah sehingga mendorong penerapan konsep *smart city*. Menurut Nijkamp, *smart city* adalah sebuah kota yang memiliki kemampuan untuk menggunakan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur modern (ICT) guna mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, peningkatan kualitas hidup, dan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan yang berbasis partisipasi masyarakat.¹⁵ Menurut Stephen Goldsmith, *smart city* adalah sebuah upaya untuk menyoroti upaya pemerintah lokal untuk menggunakan teknologi baru yang menghubungkan terobosan dalam penggunaan analitik data dengan masukan dari masyarakat untuk membentuk kembali hubungan antara pemerintah dan warga negara.¹⁶ Menurut Cohen, *smart city* adalah sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya.¹⁷ Menurut Prof. Suhono, *smart city* adalah kota yang dapat mengelola semua sumberdaya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan berbagai tantangan atau permasalahan yang ada di masyarakat, menggunakan solusi yang

¹⁵ P. Nijkamp, C-D. Bo, A. Caragliu, 'Smart Cities in Europe' *Journal of Urban Technology*, (2009), 50

¹⁶ S. Goldsmith, *The Responsive City: Engaging Communities Through Data-Smart Governance* (Wiley, 2014), dikutip dari P-A. Insani, *Mewujudkan Kota Responsif melalui Smart City* (Malang: Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2017), 28

¹⁷ B. Cohen, 'What Exactly A Smart City?' (<http://www.boydcohen.com/smartcities.html>) dikutip dari H. Muliarto, 'Konsep Smart City; Smart Mobility' (Bandung: SAPPK – MPWK, 2015), 3

inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan.¹⁸ Terdapat enam dimensi dalam konsep *smart city*, yaitu ekonomi pintar (*smart economy*), mobilitas pintar (*smart mobility*), lingkungan pintar (*smart environment*), masyarakat pintar (*smart people*), kehidupan cerdas (*smart living*), dan pemerintahan pintar (*smart governance*).¹⁹

Dalam pelaksanaannya, aplikasi GAMPIL dapat dikatakan berjalan efektif karena direspon secara positif oleh masyarakat Kota Bandung khususnya pelaku UMKM di Kota Bandung. Hal ini didukung dari data yang diperoleh peneliti dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa jumlah pengguna aplikasi dalam 2 (dua) tahun terakhir tetap berkembang dan terus digunakan oleh pelaku UMKM di Kota Bandung. Pada tahun 2017 jumlah pengguna aplikasi mencapai 323 orang, dan pada tahun 2018 jumlah pengguna aplikasi mencapai 235 orang.²⁰ Untuk aplikasi GAMPIL sendiri sudah terunduh sebanyak lebih dari 10.000 kali melalui *Goggle Play Store* dari awal peluncurannya pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Dengan data yang tersedia, maka aplikasi GAMPIL dapat dipercaya oleh para pelaku UMKM dan dapat dijadikan percontohan bagi daerah – daerah lainnya yang ada di Indonesia.

Strategi yang dapat dilakukan untuk mengukur sejauh mana reformasi administrasi dilakukan dalam pelayanan yang dilakukan oleh

¹⁸ S-H. Supangkat, 'Guru Besar ITB, Prof. Suhono, Jabarkan Konsep Kota Cerdas sebagai Solusi Masalah Perkotaan' <https://www.itb.ac.id/news/read/56387/home/guru-besar-itb-prof-suhono-jabarkan-konsep-kota-cerdas-sebagai-solusi-masalah-perkotaan> (25.09.2017)

¹⁹ Enceng dan A. Hidayat, 'Peningkatan Layanan Publik melalui Smart Governance dan Smart Mobility' *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Volume 4 Nomor 2 (2016), 87

²⁰ Hasil Wawancara dengan Bp. D (Tim IT Aplikasi GAMPIL DPMPTSP Kota Bandung)

pemerintah kepada masyarakat adalah dengan melihat dari sisi transformasi nilai yang diukur dari penerapan visi, misi, dan strategi yang tepat dan efektif dalam pencapaian kinerja; penataan organisasi dan tata kerja yang diukur dari birokrasi yang jelas, ramping, desentralistik efisien, efektif, bertanggung jawab, terbuka, dan aksesif; pemantapan sistem manajemen yang diukur dari pelaksanaan fungsi-fungsi pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang berkepastian hukum, kondusif, transparan, dan akuntabel, disertai dukungan sistem informatika yang terarah pada pengembangan *e-government*; dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia aparatur yang diukur dari komitmen, kompetensi, kemampuan pelaksanaan tugas, taat dan disiplin, memiliki sifat daya tanggap dan bertanggung gugat, memiliki jati diri sebagai abdi negara, penuh tanggung jawab, memiliki kemampuan memaksimalkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas.²¹

Dari penjelasan teori dan indikasi diatas, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui strategi reformasi Administrasi apa yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

“ANALISIS STRATEGI REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI DPMPTSP KOTA BANDUNG”

²¹ A-R. Mustopadidjaja, ‘*Reformasi Birokrasi sebagai Syarat Pemberantasan KKN*’ Makalah Seminar Pembangunan Nasional VIII, BPHN Departemen Kehakiman dan HAM (2003), 10-12

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apa strategi reformasi administrasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis strategi reformasi administrasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membuktikan strategi reformasi administrasi apa yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada aplikasi GAMPIL.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi berbagai pihak dan dapat menjadi acuan untuk pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan Reformasi Administrasi baik di Kota

Bandung maupun di kota – kota lainnya yang ada di Indonesia, dan juga dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Kota Bandung sebagai masukan bagi pembangunan Kota Bandung.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai reformasi administrasi publik

BAB III METODE PENELITIAN, menjelaskan mengenai rancangan penelitian.

BAB IV OBJEK PENELITIAN, menjelaskan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai objek dalam penelitian ini.

BAB V PEMBAHASAN, memberikan penjelasan mengenai hasil temuan di lapangan.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN, simpulan dari hasil penelitian yang ditemukan serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.