

## PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI PERIZINAN GAMPIL DI DPMPTSP KOTA BANDUNG DAN APLIKASI PERIZINAN SITETEH DI DPMPTSP KABUPATEN KARAWANG

Galuh Putri Dwi Lestari<sup>1</sup>, Eka Yulyana<sup>2</sup>, Evi Priyanti<sup>3</sup>, Rahman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4)</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: [galuhputridwilestari30@gmail.com](mailto:galuhputridwilestari30@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan di era digital sudah menjadi suatu kewajiban bagi setiap instansi dalam melaksanakannya. Peluncuran aplikasi layanan di setiap instansi pemerintah merupakan wujud keinginan pemerintah untuk mewujudkan e-Government. Aplikasi SITETEH dan GAMPIL merupakan wujud implementasi e-Government di Kabupaten Karawang dan Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan e-Government di Kabupaten Karawang dan Kota Bandung melalui kedua aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan menemukan berbagai kesamaan dalam proses implementasi yang masih memiliki kekurangan seperti server down dan dari kepuasan masyarakat website SITETEH lebih memuaskan daripada website GAMPIL.

**Kata kunci:** Aplikasi, Digital, E-Government, Layanan

### Abstract

Service in the digital era has become an obligation for every agency to carry it out. The launch of service applications in every government agency is a manifestation of the government's desire to realize e-Government. The SITETEH and GAMPIL applications are a form of e-Government implementation in Karawang Regency and Bandung City. This research aims to find out how e-Government is implemented in Karawang Regency and Bandung City through these two applications. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The results of the research carried out found various similarities in the implementation process which still had shortcomings such as server down and in terms of community satisfaction the SITETEH website was more satisfying than the GAMPIL website..

**Keywords:** Applications, Digital, E-government, Services

### PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah saat ini fokus pada pengembangan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu contohnya adalah DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu) di Kota dan Kabupaten Bandung yang telah mengimplementasikan aplikasi berbasis online untuk memudahkan proses perizinan.

Pemerintah Kota Bandung meluncurkan aplikasi bernama GAMPIL, yang memungkinkan pelaku usaha kecil mengurus perizinan secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Aplikasi ini terdiri dari tiga bagian: untuk warga, kecamatan setempat, dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT). Pelaku usaha dapat mendaftar melalui aplikasi online atau dengan bantuan petugas di BPPT atau kecamatan.

Pemerintah Kota Karawang juga meluncurkan aplikasi yang bernama SITETEH yang memudahkan para Masyarakat yang ingin mengurus perizinan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.

Kedua aplikasi tersebut merupakan inovasi dalam pelayanan perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. GAMPIL fokus pada dukungan pelaku usaha kecil di Kota Bandung, sedangkan SITETEH berfokus pada sistem informasi tata ruang elektronik yang digunakan untuk mengurus perizinan pembangunan di Indonesia.

Penggunaan E-Government melalui aplikasi perizinan seperti GAMPIL dan SITETEH memiliki keunggulan dalam memberikan akses dan informasi yang lebih cepat kepada masyarakat. Efektifitas dari kedua aplikasi ini dapat dibandingkan melalui penelitian yang akan dilakukan untuk

mengetahui kepuasan dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi aplikasi gampil dan siteteh oleh DPMPTSP Kota Bandung dan DPMPTSP Kabupaten Karawang
2. Bagaimana efektifitas pelayanan itu karena melalui aplikasi GAMPIL dan SITETEH oleh DPMPTSP Kota Bandung dan DPMPTSP Kabupaten Karawang  
Sehingga penelitian ini bertujuan untuk :
  1. Mengetahui bagaimana implementasi aplikasi GAMPIL dan SITETEH oleh DPMPTSP Kota Bandung dan DPMPTSP Kabupaten Karawang
  2. Mengetahui bagaimana Efektifitas Pelayanan itu karena melalui aplikasi GAMPIL dan SITETEH oleh DPMPTSP Kota Bandung dan DPMPTSP Kabupaten Karawang

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan analisis deskriptif. Pendekatan studi kasus digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dan memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu keadaan.

Dalam proses penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan analisis deskriptif, pertanyaan-pertanyaan diajukan dan hal-hal yang dianggap penting dicatat untuk kemudian digunakan dalam mendeskripsikan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Aplikasi GAMPIL oleh DPMPTSP Kota Bandung

GAMPIL merupakan aplikasi inovatif yang diperkenalkan oleh pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Melalui GAMPIL, masyarakat dapat mengajukan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Aplikasi ini telah beroperasi sejak tahun 2015 dan telah mempermudah para penerima layanan perizinan.

Dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan berbasis elektronik melalui GAMPIL, DPMPTSP Kota Bandung merujuk pada beberapa peraturan yang mengatur proses perizinan di kota tersebut. Beberapa peraturan tersebut antara lain Peraturan Daerah Kota Bandung No. 22 Tahun 2009, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018, SK Kepala DPMPTSP No. 503/780-DPMPTSP, serta SOP dan Kode Etik yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses perizinan melalui aplikasi GAMPIL berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya aplikasi GAMPIL dan mengacu pada peraturan yang berlaku, DPMPTSP Kota Bandung berharap dapat memberikan pelayanan perizinan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengurus perizinan tanpa harus repot mengantarkan dokumen secara fisik ke kantor pemerintahan. Prosedur pelayanan perizinan berbasis elektronik terdiri dari langkah-langkah berikut. Berikut adalah proses pengajuan perizinan melalui aplikasi GAMPIL yang lebih ringkas:

1. Pemohon membuat akun di situs web dpmptsp.bandung.go.id dan mengajukan permohonan izin dengan melampirkan dokumen yang diperlukan.
2. Pemohon menerima notifikasi SMS berupa nomor resi sebagai bukti pengajuan.
3. Staf verifikasi administrasi memeriksa dan memvalidasi dokumen yang diunggah oleh pemohon. Jika ada dokumen yang tidak lengkap, pemohon diminta untuk melengkapinya.
4. Kepala seksi dan tim teknis melakukan validasi dan pemeriksaan lapangan jika diperlukan.
5. Tim teknis memberikan rekomendasi kepada kepala seksi
6. Kepala Bidang menyetujui rekomendasi dan pemohon menerima SMS dengan informasi pembayaran retribusi.
7. Pemohon diminta untuk mengisi survei kepuasan.
8. Setelah naskah izin diverifikasi, Kepala DPMPTSP menandatangani izin.
9. Izin diterbitkan dan dikirim ke alamat pemohon melalui layanan pos oleh petugas dari POS Indonesia.

Dengan adanya proses ini, pemohon dapat mengajukan perizinan secara online melalui aplikasi GAMPIL, mempercepat proses pengurusan perizinan, dan menerima izin secara efisien melalui layanan pos. Implementasi program GAMPIL dalam kaitannya dengan Teori Edward III mengevaluasi empat indikator utama yang meliputi :

1. Komunikasi : Proses komunikasi program pelayanan perizinan elektronik melalui sosialisasi diinternal DPMPTSP dan kepada masyarakat sasaran belum merata. Komunikasi terkait program GAMPIL juga dinilai tidak konsisten.
  2. Sumber Daya : Sumber daya manusia, materi, dan metode menjadi penunjang implementasi kebijakan. Namun, di Kota Bandung dalam implementasi program GAMPIL ini masih terbilang belum merata. Sub Bagian Data, Informasi, dan Evaluasi merupakan unit yang utama dalam menjalankan program ini.
  3. Disposisi : Para pelaksana telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Pegawai telah mendukung dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan SOP dan Kode Etik yang berlaku.
  4. Struktur Birokrasi : Koordinasi dan kerjasama antar dinas terkait izin, Bank BJB sebagai mitra penarikan retribusi, dan Balai Sertifikasi Elektronik di bawah Badan Siber dan Sandi Negara berjalan baik. Pola kinerja birokrasi sesuai dengan alur kerja yang baik.
- Namun, dalam implementasinya, ditemui beberapa masalah, antara lain :
1. Kurangnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat terkait teknologi sistem.
  2. Seringnya terjadi error dalam sistem yang menyebabkan tidak dapat diakses oleh masyarakat.
  3. Platform hanya dapat dijangkau oleh sistem Android.
  4. Respons terhadap keluhan masyarakat lambat.
  5. Ketidakmerataan kemampuan sumber daya manusia di DPMPTSP.
  6. Ketidakpastian waktu pelayanan.

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pelaksanaan program pemerintah daerah yang menggunakan aplikasi guna memastikan keberhasilan program dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi di Kota Bandung belum berhasil memuaskan masyarakat terkait kinerja pelayanan. Hal ini disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi. Faktor internal mencakup kualitas sumberdaya manusia DPMPTSP Kota Bandung, fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, komunikasi yang terbangun, dan struktur birokrasi. Sementara itu, faktor eksternal melibatkan tingkat pemahaman masyarakat yang beragam terkait penggunaan teknologi, serta sikap mental masyarakat dalam menerima perubahan dalam pelayanan, dan sebagainya.

Efektivitas Pelayanan E-Government melalui aplikasi GAMPIL oleh DPMPTSP Kota Bandung Berikut adalah hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan program GAMPIL :

1. Sosialisasi Program : Sosialisasi mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik di Kota Bandung dianggap kurang efektif dan belum merata di seluruh daerah. Hal ini berdampak pada realisasi anggaran yang tidak mencapai target.
2. Pemahaman Program : Masyarakat membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan perizinan elektronik karena kurang pemahaman mengenai penggunaannya. Kurangnya sosialisasi juga mengenai cara menggunakan layanan tersebut.
3. Tujuan Program : Tujuan program ini adalah memberikan pelayanan perizinan yang lebih optimal melalui pemanfaatan teknologi dan konsep e-government. Masyarakat mengharapkan peningkatan terus menerus dalam layanan ini.
4. Perubahan Nyata : Adanya kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam penggunaan layanan perizinan elektronik. Masyarakat merasa lebih mudah dalam mengajukan izin dan merasa nyaman serta aman.
5. Sistem Pengendalian dan Pengawasan : Proses pengajuan izin dilakukan secara mandiri tanpa bantuan pihak eksternal yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mengurangi praktik pungutan liar dan memberikan pengendalian yang lebih baik. Pihak lingkungan setempat seperti RT dan RW turut mengarahkan penggunaan layanan ini.
6. Dalam kesimpulannya, meskipun pelayanan perizinan berbasis elektronik telah efektif, terdapat kekurangan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Akibatnya, hanya sebagian masyarakat yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan tersebut.

### Implementasi Aplikasi SITETEH oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang

Sistem Informasi Tepat dalam pelaksanaan Transparan dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang, atau yang lebih dikenal dengan SITETEH, adalah aplikasi perizinan online yang memudahkan masyarakat dalam mengurus izin secara online. Aplikasi ini dapat diakses oleh pemohon secara online baik di smartphone maupun komputer kapan saja. Namun, untuk proses verifikasi dokumen tetap dilaksanakan pada jam kantor,

sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas DPMPTSP Kabupaten Karawang. Semoga informasi ini bermanfaat bagi Anda.

Dengan terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang, dapat memajukan sektor perekonomian melalui terciptanya iklim investasi yang makin kondusif sehingga meningkatkan kapasitas, kualitas serta kuantitas dalam memberikan pelayanan terbaik dibidang penanaman modal dan perizinan. Suatu kebutuhan Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat maupun pihak swasta yang berminat menanamkan investasi maupun memerlukan berbagai perizinan dengan lebih Praktis, Optimal, Transparan, Cepat serta Tepat Waktu. Kabupaten Karawang merupakan salah satu kawasan industri terluas se-Asia Tenggara.

Berikut Analisis Implementasi Program SITETEH dengan menggunakan Model Implementasi Charles O. Jones (1996:166) :

➤Organisasi

Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Si Teteh merupakan tugas staff bidang Pengawasan Pengendalian dan Pengaduan bekerjasama dengan bidang lainnya seperti bidang perizinan perekonomian dan kesejahteraan sosial serta tim teknis DPMPTSP pada pelaksanaan pemberian layanan perizinan melalui Si Teteh ini, staff yang terlibat yaitu yang berkompeten di bidang teknologi informasi mengingat bahwa dalam pelayanan ini sangat berkaitan dengan penggunaan teknologi. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan melalui Si Teteh di DPMPTSP Kabupaten Karawang terdiri atas komputer, printer, dan jaringan internet. Si Teteh adalah sistem pelayanan perizinan yang diinovasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang, semua yang terkait perizinan melibatkan semua dinas, seperti Dinas Kesehatan, Dinas PUPR, dan dinas lainnya. Dinas teknis berbeda kebijakan seperti verifikasi lapangan, pengecekan lapangan, itu semua dilaksanakan oleh dinas teknis, DPMPTSP tidak melaksanakan kegiatan tersebut. Kemudian setelah mendapat persetujuan baru ke DPMPTSP untuk dibuatkan surat perizinan. DPMPTSP hanya sebagai pelayanan administrasi saja, karena setiap izin harus ada surat rekomendasi dari dinas terkait. Setelah medapat surat rekomendasi dari dinas terkait, DPMPTSP bisa menerbitkan surat perizinannya.

➤Interpretasi

DPMPTSP dalam menginterpretasikan program Si Teteh melalui sosialisasi dengan media sosial seperti youtube, facebook, instagram dan lainnya mengenai mekanisme tata cara perizinan agar pemohon izin dapat memahami dengan baik penggunaan aplikasi dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Karawang.

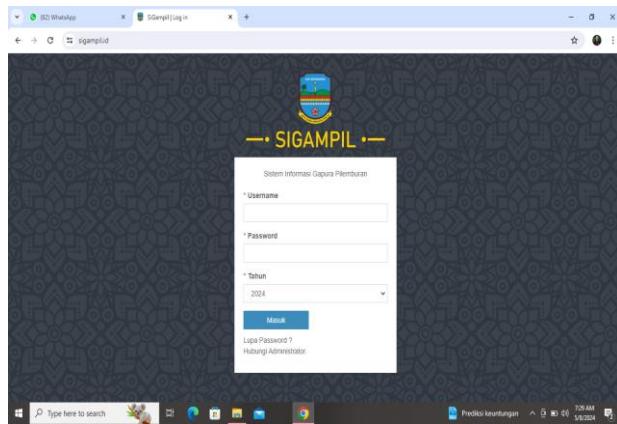
➤Penerapan

Dalam pelaksanaan program Si Teteh terdapat beberapa hambatan yaitu pada saat ini semuanya sudah serba mudah melalui online tetapi masyarakat tidak mau melukannya, masih menggunakan pihak ketiga. Padahal Masyarakat hanya mengupload berkas pada web Si Teteh.

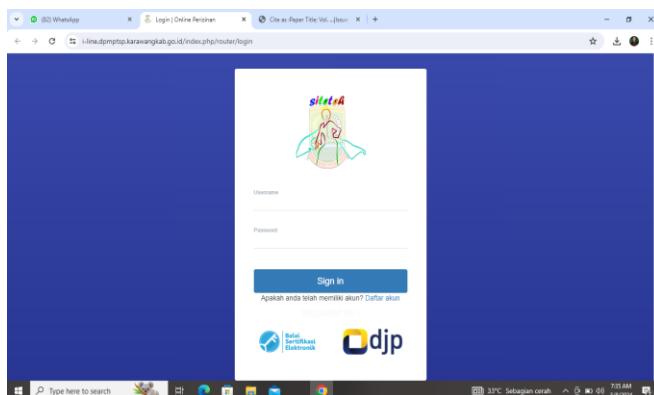
**Efektivitas Pelayanan E-Government melalui aplikasi Si Teteh oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang**

Terkadang server mengalami gangguan. Dalam menjalankan pelayanan berbasis online, hal yang paling penting adalah memastikan bahwa website server dapat diakses dan tidak mengalami gangguan. Ini karena sering terjadi insiden pada beberapa waktu. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah hal yang tak terhindarkan dan hanya dapat diatasi dengan bantuan teknisi yang ada. Server yang digunakan dalam aplikasi masih belum stabil dan kadang-kadang terjadi masalah yang tidak teridentifikasi pada server, yang mengakibatkan keterlambatan bagi implementor aplikasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan berdampak pada efektivitas penggunaan pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan perizinan program

Kepuasan masyarakat terhadap kedua website tersebut masih lebih tinggi SITETEH dengan GAMPIL, karena menurut peneliti dari hasil pengamatan pengimplementasiannya sudah berjalan memuaskan dan tidak ada yang namanya calo untuk membantu menggunakan website tersebut. Berikut gambar dibawah ini merupakan tampilan masuk ke website GAMPIL dan SITETEH yang sama persis tapi mendapat kepuasaan yang berbeda di kalangan masyarakat.



Gambar 1 Tampilan Log In Website sigampil



Gambar 2 Tampilan Log In SITETEH

## SIMPULAN

DPMPTSP Kota Bandung menggunakan teknologi informasi dalam Pelayanan Perizinan melalui aplikasi GAMPIL. Aplikasi ini diharapkan memudahkan pelaku usaha kecil dan mengurangi kesulitan dalam mengurus perizinan. Namun, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan belum optimal karena kualitas sumber daya manusia, fasilitas, infrastruktur, dan kurangnya sosialisasi yang merata. Gangguan pada server, sinyal, dan sistem juga menjadi kendala yang menimbulkan kekecewaan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Kebijakan Program Si Teteh dalam Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang belum efektif, karena dalam pelaksanaan program Si Teteh terdapat beberapa hambatan yaitu masyarakat yang belum mengoptimalkan aplikasi Si Teteh, dinas tidak dapat memprediksi dalam satu hari terdapat berapa pengajuan perizinan yang masuk, kapasitas Si Teteh yang tidak terlalu besar, dan rapat evaluasi dilaksanakan setiap terdapat masalah atau peraturan baru dalam aplikasi Si Teteh.

## SARAN

Pada penggunaan aplikasi atau website agar bisa lebih ditingkatkan lagi dalam pengoprasian dan penggunaan, karena memang masalah utamanya itu adalah kemudahan akses dan website yang lancar pada saat digunakan seperti tidak ada error ataupun Server Down nantinya untuk kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. 2016. Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aurelya, A., Kamila, G., Apriani, R., Fitra, R. A., Henry, G., & Ariesmansyah, A. (2023). Perbandingan Efektifitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi Perizinan GAMPIL Di DPMPTSP Kota Bandung Dan Aplikasi Perizinan SAMIRINDU Di DPMPTSP Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(17), 302-307.
- Ismail, A. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

- Rusnadiyah, R., Sumadinata, W. S., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Tahun 2020. *Responsive*, 4(2), 105-123.
- SETIAWAN, A., ALEXANDRI, M. B., & CANDRADEWINI. (2021). **IMPLEMNTASI PROGRAM GAMPIL DI KOTA BANDUNG. RESPONSIVE VOLUME 4 NO 4.**