

## ABSTRAK

**Naeda Liliani Salsabila, 1228010145, 2026** : “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi berbasis teknologi informasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung mengembangkan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan perizinan. Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kerangka pemikiran mengacu pada teori inovasi Rogers yang meliputi lima karakteristik, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi GAMPIL telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan perizinan, terutama dari aspek keunggulan relatif dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi waktu dan transparansi layanan. Meskipun demikian, aspek kompleksitas masih menjadi kendala, yang ditunjukkan oleh adanya kesulitan pengguna dalam proses login serta penggunaan sistem aplikasi. Selain itu, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi juga mempengaruhi optimalisasi pemanfaatan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi serta pengembangan sistem secara berkelanjutan agar inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

**Kata kunci:** inovasi pelayanan publik, aplikasi GAMPIL, pelayanan publik