

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

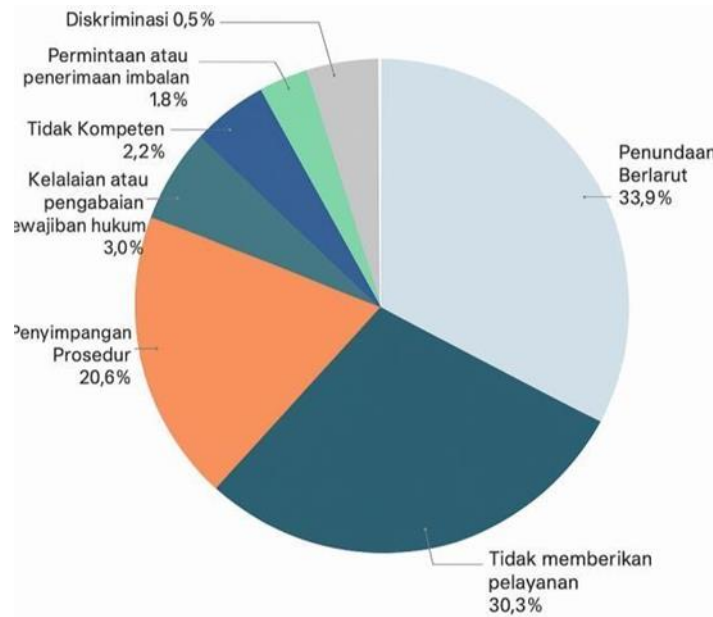
### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan pelayanan publik menjadi urgensi yang tak terelakkan di tengah dinamika masyarakat yang semakin kompleks. Pemerintah dituntut untuk tidak hanya menyelenggarakan layanan yang efisien dan efektif, melainkan juga menjamin akses yang adil, merata, dan berkualitas bagi seluruh warga negara. Pelayanan publik tidak sekedar dipandang sebagai proses administratif semata, tetapi merupakan wujud nyata dari fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, sedangkan pelayanan yang lamban, rumit, dan tidak transparan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan legitimasi pemerintah di mata publik.

Pelayanan publik di Indonesia hingga kini belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat yang menghambat tercapainya pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kompleksitas birokrasi serta prosedur yang rumit menyebabkan proses administrasi berlangsung lebih lama yang menyebabkan proses administrasi menjadi panjang dan tidak efisien. Akibatnya, masyarakat kerap mengalami hambatan dalam memperoleh layanan yang seharusnya diberikan secara cepat dan mudah.

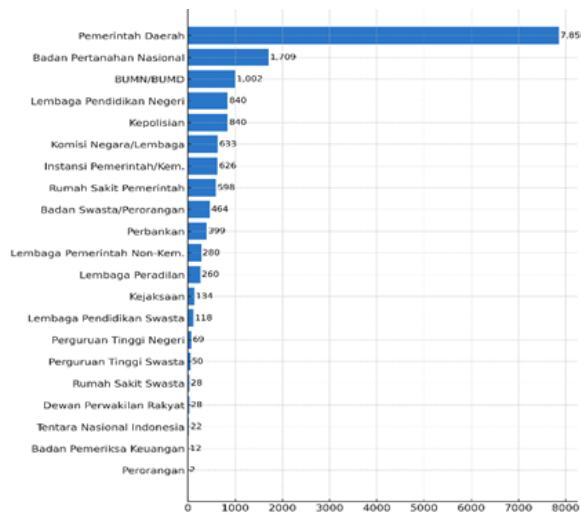
Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih diwarnai dengan isu-isu dan permasalahan. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya prosedur pelayanan terkait kewajiban penyedia layanan maupun hak masyarakat sebagai pengguna. Ketiadaan mekanisme yang tertata ini mengakibatkan proses layanan berjalan tidak konsisten dan sering menimbulkan keluhan dari masyarakat (Herizal et, al., 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa berbagai upaya peningkatan pelayanan publik yang telah dilakukan pemerintah belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1, menunjukkan masih banyaknya pengaduan masyarakat terkait penyimpangan layanan publik kepada Ombudsman RI.



**Gambar 1. 1 Jenis Maladministrasi**  
Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024

Dari grafik yang ditampilkan, diketahui bahwa penundaan berlarut merupakan jenis penyimpangan dalam pelayanan publik yang tertinggi dengan persentase sebesar 33,9%, diikuti oleh kategori tidak memberikan pelayanan sebesar 30,3%. Hal ini mencerminkan lemahnya tanggung jawab dan responsivitas instansi penyelenggara pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang lambat atau bahkan tidak diberikan sama sekali bertentangan dengan prinsip dasar pelayanan publik yang cepat, tepat, dan tanggap. Tingginya jumlah aduan ini menunjukkan bahwa masih banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut gambar 1.2 di bawah menunjukkan sejumlah instansi yang mengajukan laporan tentang layanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2024.



**Gambar 1. 2 Instansi Terlapor**  
 Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024

Berdasarkan data yang dihimpun Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024 menunjukkan bahwa pemerintah daerah adalah organisasi yang paling banyak dilaporkan oleh publik yang mencakup 7,858 laporan. Tingginya jumlah laporan terhadap pemerintah daerah menunjukkan masih lemahnya tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah. Hal ini menandakan bahwa pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah belum berjalan dengan optimal.

Pelayanan publik bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga menjadi kewenangan pemerintah daerah. Hal ini dilihat berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah berwenang membuat kebijakan daerah (Sakti, 2020). Dalam hal ini juga pemerintah daerah dituntut untuk menjadi pelopor dalam pengembangan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan pengaduan dan tuntutan masyarakat, pemerintah terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kebijakan strategis, salah

satunya dengan menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan ruang bagi instansi pemerintah, baik di tingkat kementerian/lembaga, pemerintah daerah, maupun badan usaha milik negara dan daerah, dalam mengembangkan ide-ide kreatif yang mampu menjawab berbagai tantangan pelayanan.

Inovasi pelayanan publik menjadi langkah strategis dalam menjawab berbagai tantangan penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi digital, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir, tata kelola, serta pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Upaya inovatif tersebut bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, transparan, dan akuntabel sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta efisiensi birokrasi. Menurut Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan wujud dari upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan melalui penerapan ide, metode, dan mekanisme baru yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

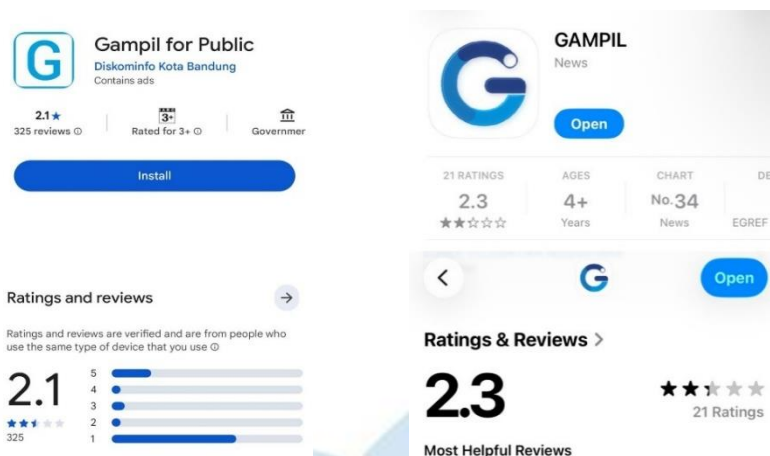
Salah satu bentuk nyata dari inovasi pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan efisiensi, serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi masih menjadi kendala dalam proses transformasi tersebut. Meskipun pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pedoman digitalisasi, pelaksanaannya masih menemui berbagai hambatan, mulai dari infrastruktur yang belum merata hingga resistensi budaya kerja yang masih melekat pada pola birokrasi konvensional (Ombudsman RI, 2024).

Sebagai respons terhadap pesatnya perkembangan teknologi serta dalam rangka mewujudkan penerapan *e-government*, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung

menginisiasi sebuah inovasi pelayanan perizinan berbasis aplikasi, yaitu *GAMPIL* (*Gadget Mobile Application for License*). Aplikasi *GAMPIL* dikembangkan sebagai sarana untuk mempermudah proses perizinan dengan memanfaatkan perangkat *smartphone*. Inovasi ini dirancang dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai upaya untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan perizinan secara lebih praktis dan efisien. Penerapan aplikasi *GAMPIL* sebagai bentuk digitalisasi layanan perizinan di Kota Bandung menghadirkan harapan besar bagi terwujudnya pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan.

Keberhasilan suatu inovasi tidak terlepas dari karakteristik yang melekat pada inovasi tersebut. Salah satu karakteristik penting menurut Rogers (2003) adalah *relative advantage* atau keuntungan relatif, yaitu sejauh mana suatu inovasi dipandang memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan cara atau sistem yang telah ada sebelumnya. Semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan inovasi tersebut diterima oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dasarnya dapat diukur melalui kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, apabila masih terdapat berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi, maka hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara layanan.

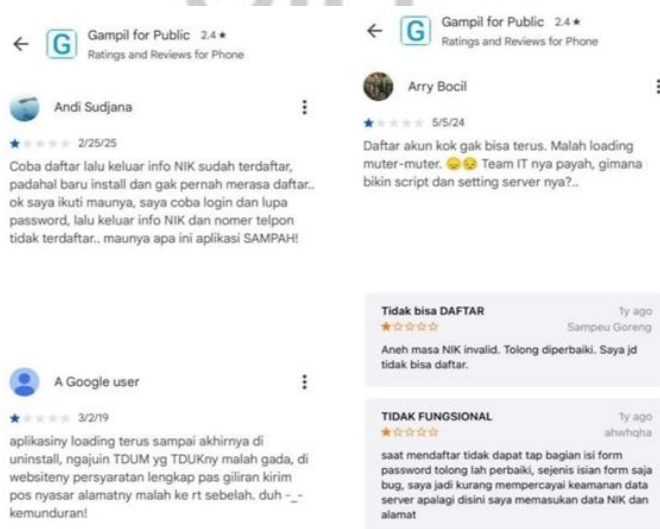
Masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi indikator utama keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik. Persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi *GAMPIL* dapat dilihat melalui ulasan yang diunggah di platform *Playstore* maupun *Appstore*. Ulasan-ulasan tersebut mencerminkan kepuasan, harapan, maupun keluhan yang muncul selama proses penggunaan aplikasi, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dalam menyempurnakan layanan aplikasi *GAMPIL*.



**Gambar 1. 3 Rating Aplikasi GAMPIL di *Playstore* dan *Appstore***

Sumber : *Playstore* dan *Appstore*

Berdasarkan Gambar 1.3, *rating* aplikasi GAMPIL yang tersedia pada platform *Playstore* dan *Appstore* menunjukkan tingkat penilaian yang relatif rendah dari pengguna aplikasi. Pada platform *Playstore*, aplikasi GAMPIL memperoleh *rating* sebesar 2,1 dari 325 ulasan, sedangkan pada platform *Appstore* memperoleh *rating* sebesar 2,3 dari 21 penilaian. Rendahnya *rating* serta dominasi ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna dapat dipandang sebagai indikator adanya permasalahan dalam implementasi aplikasi GAMPIL sebagai inovasi pelayanan publik.



**Gambar 1. 4 Ulasan Aplikasi GAMPIL di *Playstore* dan *Appstore***

Sumber : *Playstore* dan *Appstore*

Berdasarkan gambar 1.4 menunjukkan penilaian terhadap aplikasi GAMPIL memperlihatkan adanya dinamika antara harapan pengguna dan kenyataan yang dihadapi. Masih terdapat sejumlah keluhan terkait kendala teknis, seperti kesulitan saat melakukan pendaftaran, kegagalan sistem saat proses registrasi, serta kesulitan dalam pengajuan berbagai dokumen. Beberapa pengguna bahkan mengungkapkan rasa kecewa karena aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal pada perangkat mereka. Situasi ini menandakan bahwa aspek teknis masih menjadi tantangan yang perlu ditangani secara serius.

Temuan ini memperkuat indikasi bahwa implementasi aplikasi GAMPIL sebagai inovasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala dalam penggunaannya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi dengan realitas penggunaan di masyarakat. Rendahnya tingkat kepuasan pengguna tersebut berimplikasi pada rendahnya tingkat penerimaan terhadap inovasi pelayanan publik yang dihadirkan, sehingga berpotensi menghambat proses adopsi aplikasi oleh masyarakat secara lebih luas. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menduga bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL belum mencapai tingkat optimal. Hal ini diduga berkaitan dengan salah satu karakteristik sebagaimana dikemukakan dalam teori difusi inovasi Rogers (2003) yaitu *complexity* (kerumitan), yang menjelaskan bahwa tingkat kemudahan suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan akan menentukan keberhasilan adopsinya.

Berdasarkan temuan yang merujuk pada ulasan masyarakat di *Playstore* dan *Appstore*, terlihat bahwa karakteristik *complexity* (kerumitan) menjadi aspek yang paling menonjol sebagai suatu kendala. Kesulitan yang dialami pengguna dalam melakukan pendaftaran, kegagalan sistem pada saat registrasi, serta hambatan dalam pengajuan dokumen menunjukkan bahwa proses penggunaan aplikasi masih dirasakan tidak sederhana dan belum sepenuhnya mudah dioperasikan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik mengingat inovasi yang berkelanjutan menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi publik sehingga mampu merespons perubahan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah masalah penelitian sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat penilaian (*rating*) aplikasi GAMPIL pada platform *playstore* dan *appstore* yang menunjukkan belum optimalnya layanan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Dominasi ulasan negatif dari pengguna yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi GAMPIL.
3. Masih ditemukannya berbagai kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan dalam proses pendaftaran akun, kegagalan sistem saat registrasi, serta hambatan dalam pengajuan dokumen perizinan.
4. Sistem yang sering terjadi *error*, sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan penemuan masalah diatas, peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *relative advantage* atau keuntungan relatif dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
2. Bagaimana *compatibility* atau kesesuaian dalam penerapan inovasi

- elayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
3. Bagaimana *complexity* atau kerumitan dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
  4. Bagaimana *trialability* atau kemungkinan dicoba dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
  5. Bagaimana *observability* atau dapat diamati dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *relative advantage* atau keuntungan relatif dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui *compatibility* atau kesesuaian dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
3. Untuk mengetahui *complexity* atau kerumitan dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
4. Untuk mengetahui *trialability* atau kemungkinan dicoba dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?
5. Untuk mengetahui *observability* atau dapat diamati dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung?

#### **E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari sisi teoritis maupun praktis ini sebagai berikut:

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan

kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur bagi penelitian selanjutnya terkait pelayanan publik pada kajian ilmu Administrasi Publik.

## **2. Secara Praktis**

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam pengembangan kemampuan akademik melalui proses penelitian ini. Penelitian ini juga menjadi media pembelajaran bagi peneliti dalam mengaplikasikan teori ke dalam praktik serta mengembangkan pemahaman khususnya dalam pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

### **b. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam upaya perbaikan dan pengembangan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*).

## **F. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun sebagai landasan berpikir dan alur yang menjelaskan hubungan antar konsep yang digunakan dalam menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

Penelitian ini berangkat dari pemahaman mengenai administrasi publik

sebagai proses kerja sama yang dilakukan secara rasional dan efektif dengan memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan bersama (Siagian, 2012). Prinsip dasar administrasi publik tersebut menjadi landasan dalam memahami bagaimana organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Menurut Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh bentuk pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu ukuran keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan tugasnya dan sangat dipengaruhi oleh cara pemerintah beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik *atau e-government* guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan. Di Indonesia, penguatan implementasi *e-government* didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan digitalisasi administrasi dan pelayanan publik melalui pengembangan berbagai aplikasi layanan. Digitalisasi ini merupakan respons terhadap tuntutan masyarakat modern yang menginginkan layanan cepat, mudah diakses, transparan, dan responsif.

Inovasi pelayanan publik adalah suatu langkah pembaruan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik melalui ide kreatif yang benar-benar baru maupun melalui adaptasi dan modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Ide kreatif yang orisinal menjadi nilai tambah bagi penyelenggara layanan karena menunjukkan adanya unsur pembaruan (*novelty*) dalam praktik pelayanan. Sementara itu, adaptasi atau modifikasi diwujudkan melalui pendekatan ATM (*Amati, Tiru, Modifikasi*) terhadap praktik pelayanan dari instansi lain yang

telah terbukti efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat (Prabowo et al., 2022).

Kehadiran Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang diharapkan mampu menjawab tantangan khususnya dalam pengurusan perizinan agar menjadi lebih efektif, efisien, dan *user-friendly* yang diharapkan memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Aplikasi ini merupakan sistem perizinan berbasis gawai yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan izin hanya melalui sentuhan jari, sehingga dokumen perizinan dapat diperoleh dengan lebih praktis dan cepat.

Untuk menganalisis keberhasilan inovasi melalui Aplikasi GAMPIL, penelitian ini menggunakan teori inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers. Menurut Rogers (2003) inovasi merupakan “*an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*”, yang artinya inovasi merupakan suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh seseorang atau satu unit adopsi lainnya. Dalam hal inovasi, menurut Rogers tingkat penerimaan dan adopsi suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh lima karakteristik utama:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan metode atau sistem yang digantikan.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian adalah sejauh mana inovasi selaras dengan nilai-nilai, kebutuhan, pengalaman, serta struktur sosial masyarakat yang menjadi target inovasi tersebut.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dimensi complexity mengacu pada tingkat kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam memahami dan menggunakan inovasi.

4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan dalam skala kecil sebelum diadopsi secara menyeluruh.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kemudahan diamati atau *observability* adalah sejauh mana hasil dari penggunaan inovasi dapat terlihat oleh orang lain.

Kelima karakteristik yang didefinisikan oleh Rogers dalam teori difusi inovasi memberikan kerangka konsep penting sebagai dasar dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi suatu inovasi agar benar-benar memberikan dampak positif bagi masyarakat. Kelima karakteristik tersebut dijadikan sebagai indikator dalam inovasi pelayanan publik. Pembahasan penelitian ini akan difokuskan pada karakteristik yang dirumuskan oleh Rogers beserta setiap indikatornya. Pelaksanaan inovasi dapat diukur melalui karakteristik inovasi tersebut, sehingga dapat diketahui sejauh mana perkembangan inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Berdasarkan keseluruhan konsep tersebut, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

