

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Realitas kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memerlukan adanya perubahan pola serta cara menjalankan aktivitas di segala sektor, baik industri maupun komersial, khususnya dalam ruang lingkup sektor pemerintahan. Partisipasi aktif dalam revolusi informasi, komunikasi, dan teknologi akan menjadi penentuan kesejahteraan negara di masa depan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi amat sangat memakan biaya. Namun lebih efektif jika bersanding dengan sistem manual serta cara tradisional, karena itu pada proses pembangunannya banyak negara di seluruh dunia yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menerapkan manajemen sistem pada pemerintahannya.

Salah satu tantangan organisasi publik adalah penciptaan nilai publik melalui adopsi teknologi informasi dan komunikasi. Organisasi publik mencari cara baru untuk menggunakan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi proses internal mereka dan meningkatkan interaksi mereka dengan klien, baik masyarakat maupun dunia usaha. Para ahli mendiskusikan tren ini dengan label pemerintahan digital. Inti dari pemerintahan digital adalah layanan publik digital, yaitu layanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi digital (Lindgren, Melin, & Saebo, 2021).

Dalam rangka mewujudkan *good governance* dalam konsep kemajuan teknologi informasi dan komunikasi *e-governance* secara umum merupakan cita-

cita dan harapan para Bangsa Indonesia. Salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan *e-governance* ialah mereformasi sektor publik dengan memanfaatkannya penggunaan teknologi informasi sebagai platform untuk berkomunikasi dan memberi pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha. *Electronic Government* dinilai mampu memberikan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas proses penyelenggaraan pemerintahan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pemerintahan yang kita kenal dengan *e-government* ialah sebuah konsep upaya penyelenggaraan pemerintahan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan menjadi lebih baik, terutama dalam hal efektivitas kinerja, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. *E-government* diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bermaksud agar publik atau masyarakat dapat mendapatkan bentuk pelayanan yang berkualitas serta memungkinkan adanya cakupan layanan yang luas dan segala jenis komunikasi dengan pemerintah. dalam rangka mewujudkan praktek *good governance*.

Sebagai bagian dari terobosan dan inovasi pemerintah, Payung hukum yang mendasari *E-Government* 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*.

Diakui bahwa kepercayaan publik merupakan bagian dari tata pemerintahan yang baik. Dengan munculnya internet, pengaruh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap masyarakat dan ketergantungan pemerintah terhadap TIK telah berkembang jauh melampaui harapan kita. Selain itu, tata kelola

elektronik dan kepercayaan saling mendukung; tata kelola elektronik meningkatkan kepercayaan, dan sebaliknya. Cara lain, memperkenalkan pemerintahan elektronik dapat menjadi cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan evaluasi masyarakat terhadap pemerintah. Pada saat yang sama, banyak institusi pemerintah baik di negara maju maupun berkembang telah memasuki jalur digital dan memperkenalkan layanan elektronik kepada masyarakatnya.

Kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan yang paling penting saat ini. Walaupun kepercayaan publik mulai memperoleh perhatian dari berbagai pihak, pemahaman terhadap konsep kepercayaan masih sangat kabur. Jika para pemimpin serta organisasi pemerintah berusaha menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cara yang partisipatif, inklusif, dan jujur, masyarakat akan memahami niat baik pemerintah. Sedangkan untuk tata kelola pemerintahan yang baik, ada kepercayaan, yang berasal dari hubungan interpersonal dan gagasan organisasi yang kompleks. (swaranews.com)

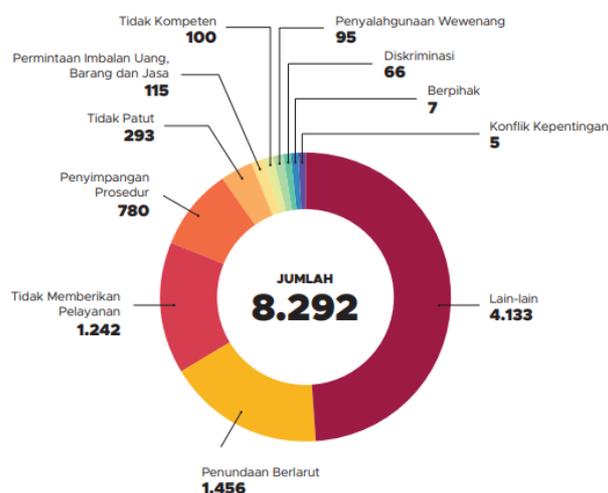
Pemerintah kota, kabupaten, provinsi, dan kementerian/lembaga wajib meningkatkan standar pelayanan publik. Karena hingga detik ini buruknya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Cepat atau lambat, hal tersebut akan mengikis kepercayaan masyarakat kepada pejabat pemerintah. Menurunnya kepercayaan masyarakat terkait langsung pada terhambatnya pertumbuhan investasi.

Dilansir dari laman dinkes.bandung.go.id yang mengatakan bahwa tujuan penilaian kesesuaian tidak lain hanyalah sebuah langkah strategis untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagian Humas Dinkes ini berpendapat bahwasanya “Badan penyelenggara negara tidak bisa lagi menutup diri terhadap perkembangan teknologi yang semakin pesat. Masyarakat semakin kritis dan terus menerus memotret pelayanan publik. Oleh karena itu, cara terbaik untuk mengatasi kekuatan kritis masyarakat, tidak lebih dari peningkatan pelayanan”.

Masalah-masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia, tidak terkecuali di daerah. Banyak laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia dalam sepanjang tahun 2022, berikut merupakan datanya:

Grafik 1. 1 Dugaan Maladministrasi

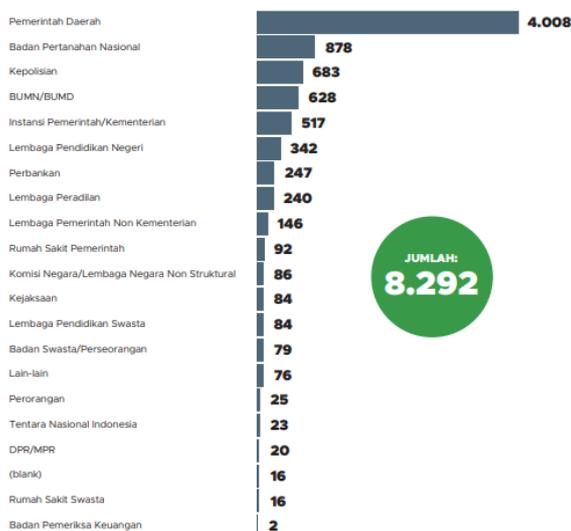


Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Ombudsman Republik Indonesia menangani tidak kurang dari 22 ribu kasus pelayanan publik. Yang terbanyak, sekitar separuhnya, berupa konsultasi non-laporan. Sepertiga lainnya berupa laporan masyarakat. Rata-rata waktu penyelesaian laporan masyarakat 104 hari, termasuk limpahan kasus 2021, lebih cepat dari target penyelesaian 120 hari. Ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyadari pentingnya menyampaikan masalah pelayanan publik yang dialami

langsung oleh Pelapor secara proaktif dengan meminta saran dari Ombudsman RI terlebih dahulu.

Grafik 1. 2 Instansi Terlapor



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat dalam masalah pelayanan public adalah pemerintah daerah, mencakup separuh dari total laporan. Pengaduan masyarakat terkait pelayan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sepanjang 2022 meningkat 15 persen menjadi 8.292 dibanding tahun sebelumnya. Hal ini tentunya tidak terlepas dari penyesuaian terhadap pola normal baru di mana pelayanan digital sudah menjadi kebutuhan. (Ombudsman.go.id)

Saat ini masyarakat memiliki aspirasi pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, dan lebih berkualitas. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara pelayanan publik, yang memberikan ruang bagi perubahan di masyarakat, adalah strategi cerdas. Program digitalisasi sudah

menjadi gerakan massal di lingkungan penyelenggara pelayanan public melalui *e-government*.

Di Indonesia, Perpres Nomor 81 Tahun 2010 menetapkan reformasi birokrasi yang membutuhkan konsekuensi logis, yaitu kembali menempatkan birokrat sebagai pelayan masyarakat dan bukan tuan. Dalam makalah *Reinventing Government* tahun 1990, D. Osborne dan T. Gaebler, ahli administrasi publik, menyarankan bahwa birokrasi harus "dimiliki oleh masyarakat". Dengan hak tersebut, pemerintahan di tingkat jalan seharusnya memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan sendiri. Suatu kemajuan inovatif dalam mewujudkan "tata pemerintahan yang baik" untuk mencapai akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang menerapkan atau memanfaatkan teknologi internet yang dikenal dengan sebutan *electronic Government* atau *e-Government*. berupa program aplikasi *online* untuk mereformasi kualitas dalam melayani publik menjadi efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Namun pada kenyataannya yang dimana seharusnya sebuah terobosan baru ini menjadi tindakan yang memberikan banyak manfaat, justru memunculkan adanya masalah baru pada birokrat garis depan. Dilansir dari Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022, bahwa 22 kabupaten/kota dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar) mendapat rapor kuning dari Ombudsman. Adapun banyaknya rapor kuning mengindikasikan pelayanannya publik di daerah tersebut belum maksimal. Daerah dengan penilaian zona kuning,

menandakan maladministrasi cukup tinggi. Sebab jika memasuki zona hijau, maka angka maladministrasi semakin rendah. (ombudsman.go.id)

Kota Bandung atau yang biasa dikenal dengan Kota Kembang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang terus berkomitmen menghadirkan pelayanan publik prima bagi seluruh masyarakatnya justru mengalami penurunan, misalnya saja pada salah satu lembaga pelayanan publik dalam hal perizinan yaitu Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bandung yang dapat dilihat dari dilaksanakannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelaksanaan survei IKM yang sudah ditetapkan yang merupakan salah satu alat guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Angka indeks yang diperoleh didasarkan pada persepsi masyarakat kepada layanan pemerintah, yang diukur berdasarkan tingkat kualitas layanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat, dengan tingkat yang paling buruk diberi nilai 1 (satu), sementara tingkat yang paling baik diberi nilai 4 (empat). (Ombudsman.go.id)

Tujuan dari survei ini ialah guna mendapat umpan balik secara berkala tentang kinerja dan kualitas layanan yang diberikan pemerintah pada masyarakat, yang akan digunakan sebagai dasar guna menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan secara bertahap. (Ombudsman.go.id)

Grafik 1.3 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021



Sumber: skm.bandung.go.id

Grafik 1. 4 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022



Sumber: skm.bandung.go.id

Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi e-SKM pada laman skm.bandung.go.id terdapat penurunan nilai di beberapa sektor pelayanan pada tahun 2022 jika diperbandingkan pada tahun 2021, salah satunya pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ini memperoleh nilai ikm 82.68 dan mengalami penurunan di tahun 2022 dengan nilai ikm nya ialah 79,34. Hal ini didukung dengan adanya pernyataan dari Pengamat Kebijakan Publik dari Universitas Parahyangan, Trisno Sakti yang menyebutkan bahwa terdapat penurunan nilai di beberapa sektor pelayanan pada semester II dibandingkan semester I di tahun 2022 bahwa DPMPTSP yang sedang didorong oleh pemerintah juga nilai kepuasannya justru turun dari 86,490 menjadi 82,925. (jabar.idntimes.com)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung memfasilitasi terwujudnya pelayanan perizinan yang berkualitas salah satunya ialah menggunakan Aplikasi berbasis *online* yang bernama GAMPIL (*Gadget Mobile Application For License*). Pada awalnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan 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 saat itu ialah untuk menyelenggarakan perizinan dan nonperizinan, serta proses pengelolaan dari tempat permohonan hingga tempat penyerahan dokumen disatukan dalam satu tempat dan mematuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, dan tanggung jawab, menjamin kepastian biaya dan waktu serta kejelasan persyaratan.

Namun, salah satu kekurangan dari awal mulanya penerapan BOS ini ialah bahwa masyarakat yang ingin mendapatkan layanan perizinan harus tetap mengunjungi ataupun datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Oleh sebab itu, inovasi ini dianggap kurang memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan perizinan yang mereka butuhkan. Inovasi terus terjadi sejak saat itu, dan penggunaan BOS dianggap sebagai salah satu pelopor munculnya aplikasi berbasis online, seperti aplikasi GAMPIL, yang memberikan layanan perizinan tanpa mensyaratkan masyarakat untuk mengunjungi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah Kota Bandung adalah aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application For License*). Bab XXI dari UU No. 23

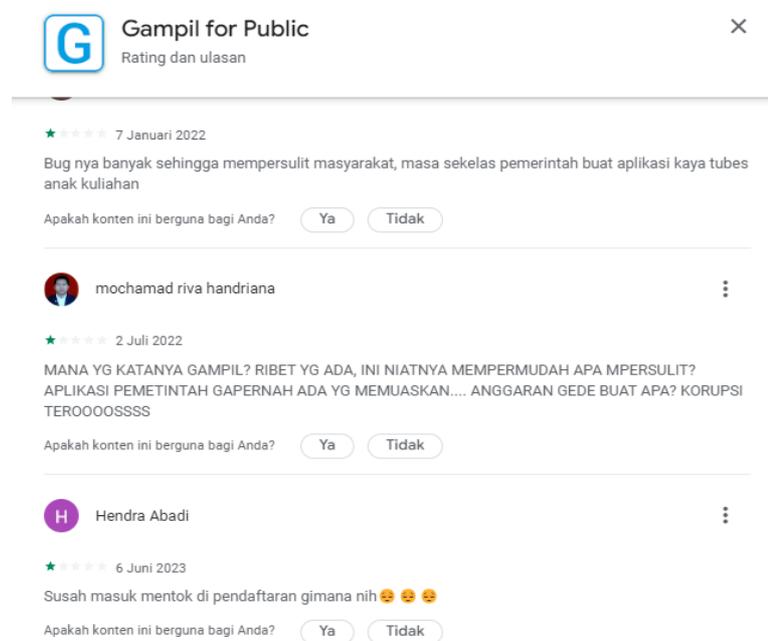
Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berfokus pada inovasi daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014, inovasi yang dimaksudkan mencakup setiap bentuk perubahan dalam operasi pemerintahan daerah. Penggunaan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan serta temuan baru dalam operasi pemerintahan adalah contoh pembaharuan.

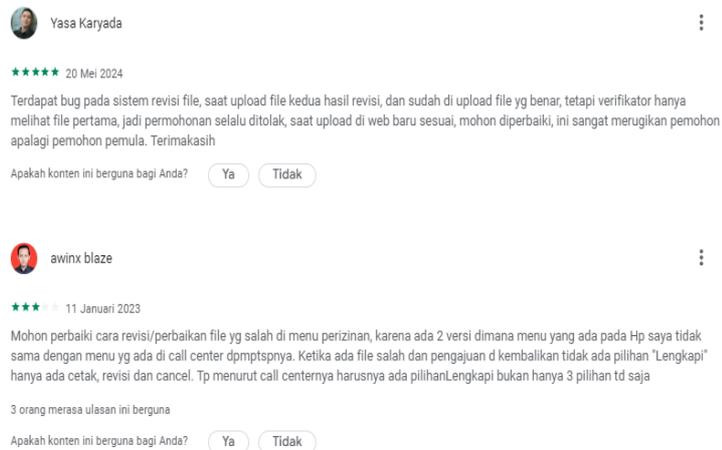
Ridwan Kamil menyatakan bahwa aplikasi GAMPIL adalah salah satu inovasi pemerintah untuk menyediakan layanan perizinan kepada warga Kota Bandung, dan merupakan jawaban atas keluhan para bisnis dan pemohon izin lainnya melalui media sosial. Mereka menyatakan bahwa mereka sering menghadapi kesulitan saat mengurus izin. Pada waktu yang bertepatan pula, pemerintah memiliki cara guna menanggapi kritik serta keluhan masyarakat dengan memberi hadiah berupa aplikasi *online* kepada masyarakat, yang mana pemerintah berharap bisa menyelesaikan masalah yang terus mendera layanan perizinan.

Dengan menerapkan sistem *online* melalui Aplikasi GAMPIL, masyarakat tidak hanya menjadi lebih mudah mendapatkan perizinan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah karena pengguna atau masyarakat dapat terus mengecek ataupun melihat proses pengajuan perizinan yang sudah atau belum divalidasi. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk mengurai birokrasi menjadi inovasi layanan yang berorientasi pada kemudahan layanan, kepastian waktu dan biaya, khususnya dalam mengurus perizinan yang selalu dinilai rumit dan berbelit.

Namun pada praktiknya program ini belum bisa dikatakan maksimal, karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat atas pelayanan perizinan berbasis online ini.

Gambar 1. 1 Keluhan yang Dirasakan Pengguna Aplikasi GAMPIL Melalui Penilaian & Ulasan di Playstore





Sumber :Playstore Aplikasi GAMPIL

Berdasarkan ulasan tersebut, dapat diketahui bahwa penyaluran komunikasi melalui kegiatan sosialisasi dengan masyarakat dalam program pelayanan perizinan Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application For License*) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik pada masyarakat, hal tersebut dibuktikan bahwa masih banyaknya keluhan masyarakat yang tidak mengerti dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Sama halnya seperti yang dikatakan Donald P. Moynihan, (2014) ia mengatakan bahwa dalam banyak kasus, layanan publik digital memungkinkan penyampaian layanan yang lebih cepat dan mudah bagi klien, namun tidak semua orang dapat mengakses manfaat ini.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk ingin lebih jauh memahami bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung menjalankan pelayanan program Aplikasi GAMPIL sesuai dengan masalah yang telah dijelaskan dan dapat dilakukan dengan melihat hasil yang

diperoleh. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "**Implementasi *E-Government Dalam Gadget Mobile Application For License (GAMPIL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung***".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan penemuan masalah diatas, peneliti membatasi penelitian dalam menentukan data dan informasi yang relevan untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat (Moleong, 2010). Dengan demikian, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi program *Gadget Mobile Application For License (GAMPIL)* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?
2. Bagaimana sumberdaya program *Gadget Mobile Application For Licence (GAMPIL)* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?
3. Bagaimana disposisi program *Gadget Mobile Application For Licence (GAMPIL)* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?
4. Bagaimana struktur birokrasi program *Gadget Mobile Application For Licence (GAMPIL)* oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bermaksud memperoleh keterangan dan informasi mengenai Implementasi *E-Government* Dalam *Gadget Mobile Application For License* (GAMPIL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Maka tujuan serta maksud penelitian ini ialah

1. Mengetahui komunikasi dalam program *Gadget Mobile Application For License* (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
2. Mengetahui sumberdaya dalam program *Gadget Mobile Application For License* (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
3. Mengetahui disposisi dalam program *Gadget Mobile Application For License* (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
4. Mengetahui struktur birokrasi dalam program *Gadget Mobile Application For License* (GAMPIL) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berdasarkan:

1. Secara Akademis

Peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan penjabaran serta ilmu baru mengenai pelaksanaan sebuah kebijakan dalam Implementasi *Electronic Government* Dalam *Gadget Mobile Application For License*

(GAMPIL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Selain itu, peneliti mengharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya pada kajian ilmu Administrasi Publik.

2. Secara Praktis

- A. Bagi Peneliti dapat meningkatkan pemahaman yang lebih luas lagi mengenai pelaksanaan dari sebuah kebijakan khususnya dalam bidang *E-government* Terhadap Program berbasis online yaitu *Gadget Mobile Application For License* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- B. Bagi Pemerintah diharapkan hasil penelitian ini menjadi sarana masukan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung setelah diterapkannya *electronic government*.
- C. Bagi Pembaca hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dalam pengembangan penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini akan memberikan penjelasan mengenai pelaksanaan Inpres No. 3 Tahun 2003 yaitu tentang kebijakan strategi nasional pengembangan *e-government* yang akan ditinjau dari segi penerapannya pada lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, sehingga diperlukan teori dari para ahli yang mampu dijadikan sebagai

kerangka berpikir penelitian dalam melihat keberhasilan atau kegagalan sebuah kebijakan publik.

Dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Nomor 503/780-DPMPTSP tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Secara Elektronik karena menimbang bahwa Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Bandung nomor 235 tahun 2017 tentang Operasional Prosedur Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dan juga bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan upaya yang dapat memudahkan, mendekatkan dan memberikan kepastian mengenai pelayanan perizinan satu pintu.

Menurut Edward III dalam Subarsono, (2012) Implementasi Kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) faktor, yaitu:

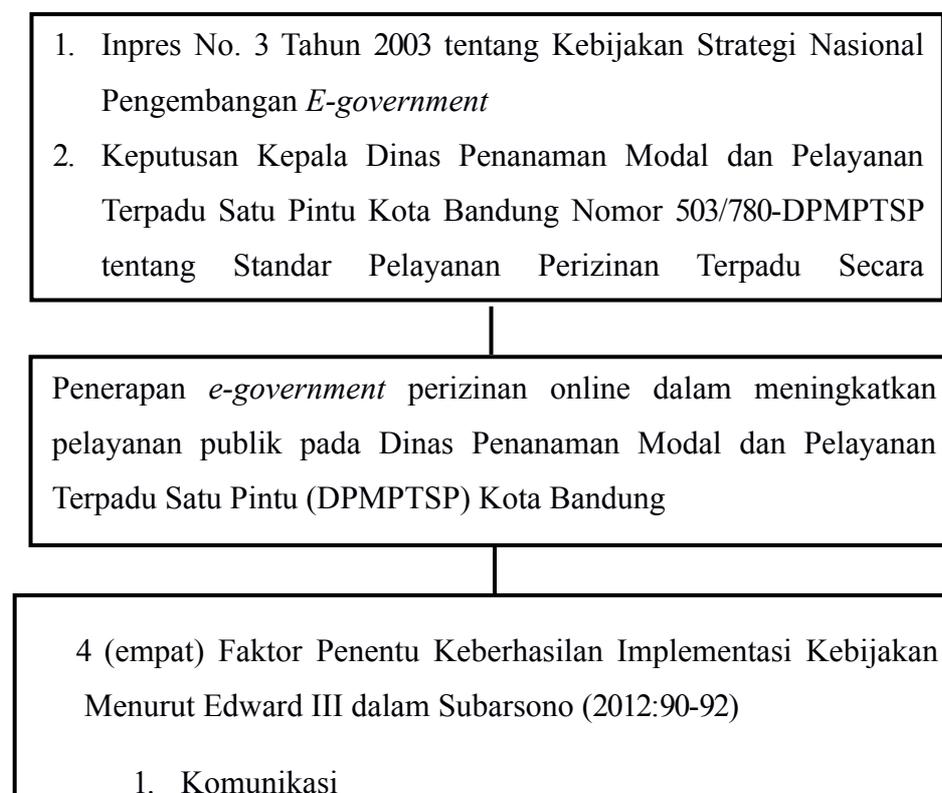
1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan

berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi, mengacu pada watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
4. Struktur Birokrasi, yaitu Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

Jika digambarkan secara ringkas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah Peneliti (2023)

