

## Analisis Implementasi Aplikasi Gampil Dalam Mengurus Perizinan Usaha Di Kota Bandung

Chantika Lestari<sup>1</sup>, Aulia Nabila<sup>2</sup>, Thania Emiliana<sup>3</sup>, Keysha Jasmine Kamila<sup>4</sup>, Ivan Darmawan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

[chantika24001@mail.unpad.ac.id](mailto:chantika24001@mail.unpad.ac.id), [aulia24006@mail.unpad.ac.id](mailto:aulia24006@mail.unpad.ac.id), [thania24001@mail.unpad.ac.id](mailto:thania24001@mail.unpad.ac.id),

[keysya24009@mail.unpad.ac.id](mailto:keysya24009@mail.unpad.ac.id), [ivan.darmawan@unpad.ac.id](mailto:ivan.darmawan@unpad.ac.id)

### Abstrak

Pemerintahan Pusat maupun daerah sudah secara luas menerapkan sistem *e-government* dalam berbagai proses pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung juga turut mengadopsi pendekatan *e-government* melalui aplikasi GAMPIL guna menyederhanakan proses perizinan secara *online*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melihat apakah *e-government* yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung melalui aplikasi GAMPIL telah berjalan efektif dan berhasil sesuai harapan. Untuk menganalisis hal tersebut, penelitian ini mengadaptasi teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III (1980) untuk menganalisis aplikasi GAMPIL, khususnya yang secara sistematis digunakan untuk menguraikan dan membandingkan faktor-faktor pendukung serta penghambat yang muncul selama proses penerapan aplikasi GAMPIL di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi GAMPIL telah cukup sukses dalam mendukung layanan perizinan di Kota Bandung. Meskipun demikian, masih ada sejumlah kelemahan yang dialami oleh penyedia layanan maupun pengguna masyarakat, yang berdampak pada efektivitas secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** GAMPIL, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), *e-government*, pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut melalui penerapan sistem pelayanan berbasis digital atau *e-government* guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam pembangunan daerah adalah pelayanan perizinan usaha. Pelayanan perizinan yang mudah, cepat, dan transparan menjadi faktor penting dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, serta meningkatkan daya saing daerah. Sebaliknya, sistem perizinan yang berbelit, lambat, dan tidak terintegrasi seringkali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pemerintah Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia berupaya menjawab tantangan tersebut melalui penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) yang dirancang untuk mempermudah proses pengajuan dan pengelolaan perizinan usaha secara daring. Aplikasi GAMPIL diharapkan mampu memangkas prosedur birokrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta memberikan kepastian waktu dan informasi kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, implementasi suatu kebijakan atau inovasi pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Berbagai faktor seperti kesiapan sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta koordinasi antarinstansi dapat memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi GAMPIL. Selain itu, masih ditemukan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digital dengan kondisi nyata di lapangan, yang berpotensi menghambat optimalisasi pelayanan perizinan usaha.

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan konsep dari masing-masing pengertian kata yang mendukung penelitian. Meliputi pengertian dari implementasi, kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, pelayanan publik, *e-government*, *e-government* dalam pelayanan publik, inovasi, serta inovasi pelayanan publik melalui kerangka penelitian dengan menggunakan berbagai sumber literatur. Maksud kerangka penelitian adalah untuk mempermudah dan memperjelas alur pikir peneliti dalam penelitian ini.

a. Implementasi

Secara umum, implementasi dalam kamus besar Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi merupakan sebuah penempatan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

b. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan, tindakan, dan program yang dirumuskan serta dilaksanakan oleh pemerintah sebagai respons terhadap berbagai permasalahan yang berkembang di masyarakat. Kebijakan publik tidak hanya berfungsi sebagai pedoman tindakan pemerintah, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengarahkan penggunaan sumber daya publik guna mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan kepentingan umum, kesejahteraan masyarakat, serta tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkeadilan (Nugroho, 2023).

c. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik adalah proses pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah ke dalam tindakan nyata melalui penyelenggaraan program, kegiatan, dan pelayanan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan standar, prosedur, dan mekanisme yang telah ditentukan, guna mencapai tujuan kebijakan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Peraturan Menteri PANRB No. 15, 2014).

d. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian, kemudahan, dan perlindungan hak kepada masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum melalui penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Undang-Undang Republik Indonesia No. 25, 2009).

e. *E-Government*

*E-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, mempercepat proses pengolahan data, serta menyediakan informasi yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Penerapan *e-government* juga berperan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan birokrasi (Indrajit, 2002).

f. *E-Government* dalam Pelayanan Publik

*E-Government* dalam pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara elektronik dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas layanan publik. Melalui *e-government*, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat disederhanakan,

dipercepat, dan diakses secara lebih luas oleh masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95, 2018).

g. Inovasi

Inovasi adalah suatu proses pembaruan yang dilakukan melalui pengembangan dan penerapan ide, metode, atau cara baru yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas kinerja dalam suatu organisasi. Inovasi tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat berupa perbaikan atau penyempurnaan terhadap praktik yang telah ada agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan lingkungan (Suwarno, 2008).

h. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah proses pengenalan dan penerapan ide, metode, atau cara baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi proses, serta kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih efektif (Mulgan & Albury, 2003).

### METODE

Penelitian mengenai implementasi Aplikasi GAMPIL dalam perizinan usaha di Kota Bandung menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif berbasis studi kepustakaan (*library research*). Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk memahami dan menganalisis secara mendalam kebijakan serta praktik implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik tanpa melakukan pengumpulan data langsung ke lapangan melalui wawancara. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menitikberatkan pada analisis kebijakan, regulasi, serta temuan empiris dari penelitian terdahulu, bukan pada pengukuran kuantitatif atau persepsi langsung masyarakat. Menurut Moleong (2016), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial secara komprehensif melalui penafsiran terhadap data tertulis, dokumen, dan konteks kebijakan yang ada. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu berupaya menggambarkan secara sistematis bagaimana implementasi Aplikasi GAMPIL dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Bandung, sekaligus menganalisis berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Isaac dan Michael yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk melukiskan variabel demi variabel secara faktual dan akurat berdasarkan data yang tersedia.

Sumber data dalam penelitian ini sepenuhnya berasal dari data sekunder, yang diperoleh melalui penelusuran dokumen dan literatur daring. Data sekunder tersebut meliputi:

1. Peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik, perizinan usaha, dan pelayanan berbasis elektronik.
2. Artikel jurnal ilmiah yang membahas implementasi Program GAMPIL dan pelayanan perizinan di Kota Bandung.
3. Dokumen resmi pemerintah daerah yang tersedia secara daring, seperti kebijakan DPMPTSP dan SOP pelayanan perizinan.
4. Buku teks dan referensi akademik yang relevan dengan teori implementasi kebijakan publik dan e-government.

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dan sangat relevan digunakan dalam penelitian kebijakan publik, terutama ketika peneliti ingin melakukan analisis konseptual dan komparatif terhadap kebijakan yang telah berjalan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan penelusuran data daring (*internet based research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik

penelitian. Sementara itu, penelusuran data daring digunakan untuk memperoleh informasi terkini mengenai kebijakan dan implementasi GAMPIL di Kota Bandung.

Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi, mengklasifikasi, dan menafsirkan data tertulis yang telah dikumpulkan. Tahapan analisis meliputi reduksi data untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi analitis, serta penarikan kesimpulan berdasarkan keterkaitan antara teori dan fakta empiris yang ditemukan dalam literatur. Model analisis ini mengacu pada konsep analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang menekankan bahwa analisis data merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus selama penelitian.

Dalam menganalisis implementasi kebijakan GAMPIL, penelitian ini menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kerangka ini digunakan untuk membaca dan menafsirkan temuan-temuan dari jurnal dan dokumen resmi terkait pelaksanaan GAMPIL di Kota Bandung, sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai keberhasilan dan kendala implementasi kebijakan tersebut. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan analisis yang objektif dan berbasis literatur ilmiah mengenai implementasi Aplikasi GAMPIL, meskipun tanpa melibatkan pengumpulan data primer melalui wawancara langsung.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) adalah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sebagai inovasi untuk mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi pelayanan perizinan secara online bagi pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) tanpa memerlukan kunjungan fisik ke kantor. Aplikasi ini awalnya dikembangkan untuk platform Android dan kemudian diperluas ke iOS pada bulan Mei 2023, sejalan dengan regulasi nasional seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menekankan integrasi dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). Implementasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam reformasi birokrasi, di mana GAMPIL berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih bergantung pada koordinasi lintas instansi.

Pada pelaksanaannya, pelayanan perizinan berbasis elektronik memiliki alur prosedur sebagai berikut:

1. Pemohon membuat akun pada *website* [dpmptsp.bandung.go.id](http://dpmptsp.bandung.go.id). bila sudah memiliki akun, maka pemohon dapat mengajukan permohonan izin yang diinginkan dengan melengkapi kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.
2. Setelah mengajukan izin, pemohon akan mendapatkan notifikasi SMS untuk nomor resi
3. Staf verifikasi administrasi akan melakukan verifikasi data lampiran yang diinput oleh pemohon. Staf ini pun akan memberikan catatan apabila dokumen yang diberikan tidak lengkap sehingga akan meminta pemohon untuk memperbaiki. Bila sudah lengkap, berkas akan diteruskan ke kepala seksi untuk divalidasi.
4. Kepala seksi akan memvalidasi berkas yang diberikan staf verifikasi dengan dibantu oleh kepada tim teknis terlebih dahulu. Validasi tim teknis dapat berupa pengecekan ke lapangan yang selanjutnya dibuatkan berita acara dan rekomendasi teknis.
5. Rekomendasi yang dibuat tim teknis diberikan kepada kepala seksi untuk disetujui. bila disetujui, selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bidang.
6. Kepala bidang dapat menyetujui ataupun menolak permohonan. Bila disetujui, pemohon akan mendapatkan SMS berupa kode untuk membayar dan nominal retribusi yang tertagih. Pembayaran dilakukan melalui Bank Jabar Banten dimana retribusi tersebut langsung terhubung ke rekening kas daerah.

Dalam praktiknya, implementasi GAMPIL mengadopsi alur kerja berbasis *workflow* digital, dimulai dari registrasi pengguna melalui platform *mobile* hingga submisi dokumen persyaratan seperti identitas usaha dan lokasi. Tahap verifikasi meliputi pemeriksaan administrasi otomatis oleh sistem, diikuti evaluasi substansi oleh petugas DPMPTSP dan rekomendasi dari instansi terkait, sebelum akhirnya menghasilkan izin elektronik yang dapat diakses secara mandiri oleh pemohon. Pendekatan ini telah terbukti meningkatkan kecepatan layanan, dengan waktu pemrosesan yang berkurang signifikan dibandingkan metode konvensional, meskipun memerlukan adaptasi infrastruktur TIK untuk menangani volume pengajuan yang tinggi.

Implementasi Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for Licence*) dalam pelayanan perizinan usaha di Kota Bandung tidak berdiri secara tiba-tiba, melainkan lahir dari kerangka hukum dan kebijakan yang mendorong reformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efektif, transparan, dan berbasis teknologi. Secara normatif, GAMPIL merupakan bentuk konkret dari upaya pemerintah daerah dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses. Pada tingkat nasional, dasar utama pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, dengan prinsip kecepatan, kemudahan, kepastian hukum, dan keterbukaan. Dalam konteks perizinan usaha, regulasi ini menjadi pijakan penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan, termasuk melalui digitalisasi.

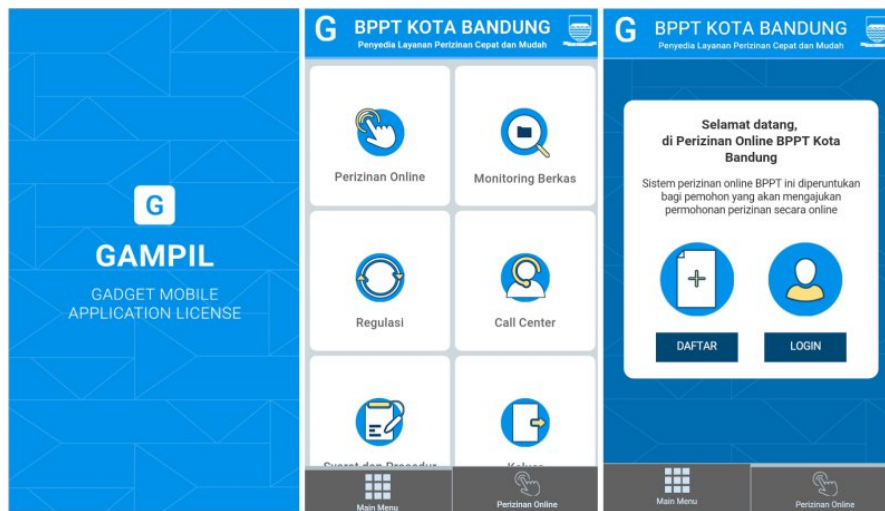
Selain itu, kebijakan pelayanan perizinan terpadu diperkuat melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Regulasi ini menekankan bahwa pelayanan perizinan harus diselenggarakan secara terintegrasi untuk memangkas prosedur yang panjang dan berbelit. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa sebelum adanya sistem digital seperti GAMPIL, masyarakat masih harus datang langsung ke kantor DPMPTSP dan berhadapan dengan proses administratif yang memakan waktu dan tenaga. Pada level daerah, landasan kelembagaan GAMPIL tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, yang menetapkan DPMPTSP sebagai instansi yang memiliki kewenangan strategis dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal. Kewenangan ini kemudian diterjemahkan ke dalam kebijakan teknis berupa pengembangan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Lebih lanjut, implementasi GAMPIL juga didukung oleh regulasi daerah dan kebijakan internal seperti Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018, Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 503/780-DPMPTSP, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur pelayanan, kewenangan pejabat, dan mekanisme pengawasan. Secara normatif, kerangka hukum ini sudah cukup kuat dan jelas.

Namun, berdasarkan temuan lapangan, kekuatan regulasi tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan kesiapan implementasi. Setiawan, Alexandri, dan Candradewini (2021) menemukan bahwa meskipun GAMPIL telah berjalan sejak 2015, masih terdapat persoalan efektivitas, seperti sosialisasi yang belum merata, keterbatasan kemampuan teknologi masyarakat, serta kualitas sumber daya aparatur yang belum optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Leo Agustino (2016) yang menyatakan bahwa *“keberhasilan kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh baiknya perumusan kebijakan, tetapi sangat bergantung pada bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan di lapangan”*. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa secara hukum dan kebijakan, GAMPIL telah memiliki legitimasi yang kuat, tetapi secara implementatif masih menghadapi tantangan struktural dan kultural.

Pada awalnya, aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) yang diluncurkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sejak 25 Februari 2016 hanya tersedia untuk sistem Android dan dapat diunduh melalui Google Play Store. Keputusan untuk diluncurkan hanya pada sistem Android kemungkinan besar karena dipengaruhi oleh dominasi pasar



Android di Indonesia pada saat itu, di mana pasar Android dapat mencapai sekitar 80-90%, sedangkan IOS hanya sekitar 10-15%. Hal ini juga dilakukan dengan pertimbangan bahwa kalangan pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang menjadi target utama aplikasi ini umumnya menggunakan *smartphone* Android terjangkau untuk mendukung aktivitas bisnisnya sehari-hari.



**Gambar 1**  
**Tampilan aplikasi GAMPIL**

Setelah mengunduh aplikasi GAMPIL, pengguna dapat melakukan pendaftaran akun dengan menggunakan NIK dan data pribadinya masing-masing. Aplikasi GAMPIL memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan, diantaranya untuk pendaftaran perizinan, melakukan monitoring proses perizinan, mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mencetak izin yang sudah diterbitkan, termasuk mengambil antrian online pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung. Hal ini menjadi dasar untuk menganalisis implementasinya sebagaimana didasarkan pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III, di mana fitur-fitur seperti monitoring *real-time* dan antrian online mencerminkan upaya untuk memperkuat struktur birokrasi dan sumber daya teknologi dalam pelayanan perizinan. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai berbagai fiturnya.

a. Fitur Pendaftaran Perizinan

Fitur pendaftaran perizinan merupakan inti dari aplikasi GAMPIL, yang mana memungkinkan masyarakat, khususnya pelaku UMKM mengajukan berbagai jenis perizinan berusaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), izin reklame, izin lingkungan, atau perizinan lainnya yang dikelola DPMPTSP langsung dari ponsel pintar kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke kantor dinas, di mana pengguna cukup mengisi formulir digital lengkap dengan unggah dokumen pendukung seperti KTP, NPWP, bukti kepemilikan lokasi usaha, atau persyaratan lain sesuai jenis izin, sehingga proses verifikasi awal dapat dilakukan secara *real-time* oleh sistem sebelum dilanjutkan ke tahap approval oleh petugas terkait, yang secara keseluruhan mempercepat waktu layanan dan mengurangi antrian fisik di Mal Pelayanan Publik.

b. Fitur Monitoring Perizinan

Fitur ini dapat dipakai untuk memantau perkembangan pengajuan yang diajukan secara langsung melalui *dashboard* interaktif yang menampilkan tahapan seperti verifikasi dokumen, evaluasi teknis oleh dinas terkait, hingga finalisasi penerbitan izin, lengkap dengan notifikasi push atau SMS untuk setiap update status, misalnya pemberitahuan kode pembayaran retribusi atau alasan pengembalian berkas jika ada kekurangan. Hal tersebut dapat memberikan transparansi penuh dan mengurangi

ketidakpastian bagi pelaku UMKM, serta mendukung prinsip akuntabilitas dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

c. Fitur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Fitur ini terintegrasi secara *seamless* di aplikasi GAMPIL, di mana fitur ini memungkinkan pengguna memberikan umpan balik langsung setelah menyelesaikan proses perizinan melalui kuesioner sederhana yang mencakup aspek seperti kecepatan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kualitas pelayanan petugas, di mana respons ini secara otomatis dikirim ke sistem DPMPTSP untuk analisis agregat dan perbaikan berkelanjutan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan serta mendorong partisipasi masyarakat dalam evaluasi pemerintahan daerah.

d. Fitur Mencetak Izin yang Sudah Diterbitkan

Fitur mencetak izin yang sudah diterbitkan menawarkan kemudahan akhir proses di aplikasi GAMPIL, di mana setelah notifikasi approval diterima, pengguna dapat langsung mengunduh dokumen izin dalam format digital yang dilengkapi tanda tangan elektronik resmi, memungkinkan pencetakan mandiri di rumah atau kantor tanpa biaya tambahan, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi sambil memastikan keaslian dokumen, fitur ini sangat berguna bagi pelaku usaha kecil yang membutuhkan salinan cepat untuk operasional bisnis dan mendukung inisiatif paperless pemerintah daerah.

e. Fitur Pengambilan Antrean Online

Fitur pengambilan antrian memungkinkan pengguna memesan nomor antrean virtual untuk layanan tatap muka di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung jika diperlukan verifikasi fisik, di mana sistem akan mengirimkan notifikasi push melalui aplikasi tentang jadwal antrian, estimasi waktu tunggu, dan lokasi counter terkait, sehingga menghindari kerumunan dan memastikan efisiensi waktu bagi warga, dengan integrasi langsung ke sistem MPP yang memungkinkan pembatalan atau perubahan antrian secara fleksibel, fitur ini sangat bermanfaat bagi pelaku usaha yang sibuk dan mendukung protokol kesehatan pasca pandemi.

## Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang dilakukan pada implementasi aplikasi GAMPIL menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pengimplementasiannya, yang mana berhubungan dengan *Weaknesses* dan *Threats*. Namun, walaupun begitu, faktor penghambat tersebut jumlahnya lebih sedikit daripada faktor pendukungnya, yaitu yang berkaitan dengan *Strengths* dan *Opportunities*. Disamping dari SWOT yang telah dilakukan, faktor pendukung dan penghambat implementasi GAMPIL ini juga dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III melalui empat variabel utama.

a. Faktor Pendukung

1. Komunikasi

Berdasarkan variabel komunikasi dalam teori George C. Edward III, faktor pendukung implementasi GAMPIL terlihat dari transmisi kebijakan yang jelas dan konsisten melalui regulasi nasional. Hal ini terlihat dari adanya dukungan kebijakan dan regulasi yang menjadi salah satu faktor utama dalam mendorong keberhasilan implementasi aplikasi GAMPIL di Kota Bandung sebagai bagian dari SPBE karena didukung kuat oleh regulasi nasional (Perpres No. 95/2018 tentang SPBE, UU Cipta Kerja) dan daerah (Perda Kota Bandung serta SOP DPMPTSP), yang memberikan landasan hukum untuk integrasi dengan OSS nasional dan tanda tangan elektronik, sehingga meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan

perizinan bagi UMKM. Serta dapat dipahami dengan baik oleh petugas dan sebagian masyarakat, mendukung efektivitas komunikasi antar tingkatan pemerintahan.

2. Sumber Daya

Pada variabel sumber daya, pendukung utama mencakup ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai, seperti pengembangan aplikasi *mobile* sejak 2016 untuk Android dan diperluas ke iOS pada 2023, dukungan *server*, serta fasilitas *hybrid* di Mal Pelayanan Publik (MPP) yang memungkinkan proses online maupun offline berjalan lancar, ditambah dengan alokasi anggaran dan dukungan dari Diskominfo Kota Bandung yang memastikan fitur-fitur seperti monitoring *real-time*, *self-print* izin, dan antrean virtual dapat diakses oleh pelaku UMKM dengan relatif mudah.

3. Disposisi

Variabel disposisi atau sikap pelaksana menunjukkan dukungan melalui komitmen positif petugas DPMPTSP terhadap inovasi digital, di mana petugas secara aktif menangani pengajuan, memberikan respons terhadap keluhan, serta berkolaborasi dengan RT/RW untuk bimbingan masyarakat, mencerminkan penerimaan yang baik terhadap tujuan kebijakan SPBE dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan tanpa tatap muka langsung.

4. Struktur Birokrasi

Variabel struktur birokrasi menjadi pendukung kuat dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur untuk alur verifikasi, dari mulai administrasi, teknis, hingga approval. Selain itu, kolaborasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seperti dengan dinas terkait untuk rekomendasi teknis, serta integrasi sistem yang berkontribusi pada peningkatan indeks SPBE Kota Bandung hingga mencapai predikat memuaskan pada evaluasi nasional, sehingga mekanisme birokrasi mendukung kelancaran implementasi GAMPIL secara keseluruhan.

b. Faktor Penghambat

1. Komunikasi

Dari variabel komunikasi, faktor penghambat utama adalah kurangnya sosialisasi yang masif dan merata kepada masyarakat serta pelaku UMKM di Kota Bandung, sehingga transmisi informasi mengenai keberadaan aplikasi GAMPIL, fitur-fiturnya seperti pendaftaran online dan monitoring real-time, serta prosedur penggunaannya tidak sampai secara efektif ke seluruh lapisan target pengguna. Akibatnya, banyak warga dan pelaku usaha kecil masih lebih memilih layanan konvensional dengan datang langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP), meskipun aplikasi ini telah dirancang untuk mengurangi kunjungan fisik dan mempercepat proses perizinan, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan SPBE secara menyeluruh.

2. Sumber Daya

Penghambat signifikan dalam variabel sumber daya meliputi masalah teknis yang sering terjadi, seperti gangguan server, kegagalan upload dokumen, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat yang membuat sebagian pengguna kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Selain itu, keterbatasan platform awal yang hanya tersedia untuk Android hingga tahun 2023 juga membatasi jangkauan bagi pengguna iOS, sehingga sumber daya teknologi dan manusia belum sepenuhnya memadai untuk mendukung implementasi yang inklusif dan optimal bagi semua segmen masyarakat di Kota Bandung.

3. Disposisi



Variabel ini menjadi penghambat ketika terdapat variasi kompetensi di antara petugas DPMPTSP, di mana tidak semua petugas memiliki kemampuan yang merata dalam mengoperasikan sistem GAMPIL dengan cepat dan akurat, sehingga memerlukan pelatihan lebih intensif dan berkelanjutan. Hal ini berdampak pada respons yang kadang tertunda terhadap pengajuan atau keluhan pengguna, serta kurangnya inisiatif proaktif dalam mengatasi kesulitan masyarakat, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan dan tingkat adopsi aplikasi sebagai solusi pelayanan perizinan digital.

#### 4. Struktur Birokrasi

menghambat implementasi melalui koordinasi antar instansi yang belum sepenuhnya optimal, seperti keterlambatan dalam mendapatkan rekomendasi teknis dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang terlibat dalam proses verifikasi, atau penumpukan berkas akibat integrasi sistem dengan OSS nasional yang masih fluktuatif dan belum stabil sepenuhnya. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah ditetapkan dengan jelas, ketidakselarasan ini menyebabkan proses approval tidak selalu sesuai dengan timeline yang diharapkan, sehingga mengurangi efisiensi keseluruhan pelayanan perizinan berbasis elektronik dan membatasi potensi GAMPIL dalam mendukung reformasi birokrasi di Kota Bandung.

### Dampak

Implementasi aplikasi GAMPIL berdampak langsung pada meningkatnya kemudahan dan efisiensi perizinan usaha. Pelaku usaha dapat mengajukan izin secara daring kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP, sehingga menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Proses perizinan menjadi lebih transparan karena pemohon dapat memantau tahapan pengajuan izin secara real time, sekaligus meminimalkan potensi praktik tidak akuntabel. Selain itu, integrasi GAMPIL dengan dinas teknis terkait (seperti dinas kesehatan, pendidikan, perhubungan, dan tata ruang) mendorong kolaborasi lintas sektor dalam satu alur kerja, yang mempercepat proses verifikasi dan penerbitan izin usaha. Implementasi ini juga mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik serta iklim investasi daerah. Namun, dibalik kemudahannya terdapat juga kendala yang dirasakan. Implementasi GAMPIL masih menghadapi sejumlah kendala yang berdampak pada belum optimalnya layanan perizinan usaha. Tidak semua pelaku usaha memiliki literasi digital yang memadai atau perangkat teknologi yang mendukung, sehingga sebagian masyarakat masih kesulitan memanfaatkan aplikasi secara mandiri. Gangguan teknis seperti error sistem dan ketidaksesuaian data juga berpotensi menghambat proses perizinan. Selain itu, sosialisasi penggunaan GAMPIL yang belum merata menyebabkan pemanfaatannya belum menjangkau seluruh segmen pelaku usaha, khususnya usaha mikro dan kecil. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun GAMPIL efektif sebagai instrumen digitalisasi perizinan, keberhasilannya masih sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan strategi pendampingan kepada masyarakat.

### KESIMPULAN

Implementasi Aplikasi GAMPIL merupakan wujud nyata komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik, khususnya pada sektor perizinan usaha. Penerapan GAMPIL selaras dengan prinsip e-government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Secara normatif, keberadaan aplikasi ini didukung oleh kerangka regulasi yang memadai, baik melalui kebijakan nasional maupun peraturan daerah, serta diperkuat oleh kewenangan kelembagaan DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan perizinan. Dari sisi layanan, GAMPIL mampu menyederhanakan prosedur

perizinan, mengurangi interaksi tatap muka, serta memberikan kepastian informasi dan waktu layanan kepada pelaku usaha, khususnya UMKM.

Pelaksanaan GAMPIL masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi tingkat optimalisasi layanan. Permasalahan teknis seperti gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta integrasi antarplatform masih berpotensi menghambat kelancaran proses perizinan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata dan sosialisasi penggunaan aplikasi yang belum menjangkau seluruh segmen pelaku usaha menyebabkan pemanfaatan GAMPIL belum sepenuhnya maksimal. Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara perencanaan kebijakan dan praktik implementasi di lapangan, di mana keberhasilan inovasi digital tidak hanya bergantung pada desain sistem dan regulasi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, baik aparatur maupun pengguna layanan.

Secara keseluruhan, implementasi Aplikasi GAMPIL telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha di Kota Bandung, terutama dalam hal efisiensi proses, transparansi layanan, dan dukungan terhadap iklim investasi daerah. Meskipun demikian, capaian tersebut masih perlu diperkuat melalui peningkatan stabilitas sistem, penguatan kapasitas aparatur, serta strategi sosialisasi dan pendampingan yang lebih inklusif bagi masyarakat. Dengan upaya perbaikan yang berkelanjutan, GAMPIL berpotensi menjadi instrumen pelayanan publik digital yang semakin adaptif, berkelanjutan, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih merata.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. UGM press.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2023). *Public policy 7: Dinamika kebijakan publik, analisis kebijakan publik, manajemen politik kebijakan publik, etika kebijakan publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Haji, B. T. (2020). Pengertian Implementasi. *Laporan akhir*, 31.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, 1(1), 40.
- Rahmatunnisa, N. A. H. (2021). *Analisis efektivitas pelayanan permohonan perizinan mendirikan bangunan berbasis elektronik serta kontribusinya pada pendapatan asli daerah*. Indonesian Accounting Research Journal.
- Setiawan, A., Alexandri, M. B., & Candradewini. (2021). *Implementasi program GAMPIL (Gadget Mobile Application for Licence) di Kota Bandung*. Responsive: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 4(4), 195–203.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur dan Kode Etik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Nomor 503/780-DPMPTSP tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.