

KUALITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM IZIN PENGELOLAAN TEMPAT PARKIR MELALUI APLIKASI GAMPIL FOR PUBLIC DI KOTA BANDUNG

Herlangga Herdin Pratama¹, Dewi Kurniasih^{2*}

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia

Email: herlanggahp1o@gmail.com¹, dewi@unikom.ac.id²

Abstract

The purpose of this study is to find out, analyze the extent of the quality of the Service Office of Investment and One Stop Integrated Services in the Parking Plant Management Permit through the Gampil for Public Application in Bandung. This study uses a descriptive method with a qualitative approach where this data is collected by observation, interviews and recording using descriptive methods with a qualitative approach. The technique of determining the informant in this study is to use purposive techniques. The results of the study show that there are deficiencies that must be corrected, in the tangible dimension or physical evidence that there is a deficiency in information to the public about the licensing flow. Reliability or deficiency capabilities in applications that often experience problems when entering the queue for the application of the Gampil for Public Application. Responsiveness, there are deficiencies in the findings of more than 7 days of service and not in accordance with those determined by the standard operating procedures. Assurance in providing guarantees has been effectively seen from the apparatus providing guarantees in service to the community. Empathy in the service of the community has been effectively carried out from the ability of the apparatus in serving and respecting every community related to the Gampil for Public application service.

Keywords: *Quality of Service, E-Government, Easy Application For Public*

I. PENDAHULUAN

Manusia pada dasarnya selalu saling membutuhkan adanya pelayanan, bahkan secara tidak langsung manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan sejak manusia lahir hingga manusia tersebut meninggal dunia. Pemerintah merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tugasnya yaitu melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang berada di suatu wilayahnya tersebut. Pelayanan sangat erat dengan hal mempersembahkan kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula

bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh perusahaan. Penekanan terhadap definisi pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal penenuhan kebutuhan.

Atribut-atribut tersebut dapat sesuai dengan jenis usaha yang harus dilakukan dan kemudian dijadikan kriteria penilaian bagi kinerja perusahaan. Masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan itu merupakan kebutuhan dasar ketika masyarakat membutuhkan bantuan barang atau jasa. Pelayanan yang di

berikan juga haruslah pelayanan yang memuaskan sehingga masyarakat bisa mendapat perlakuan yang baik ketika masyarakat membutuhkan jasa pelayanan itu. Pelayanan bisa dilakukan secara baik jika menyesuaikan prosedur yang ada.

Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintahan. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan. Meskipun demikian menyenangkan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin 'terdidik' dan menyanggah hak-haknya. Oleh karena itu dapat dijangkau bahwa ada kalangan pasar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha menarik pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan ini tingkat suatu penyajian yang baik atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan untuk konsumen dari suatu produk atau jasa yang dimiliki perusahaan tertentu, dengan harapan apa yang telah diberikan dari suatu produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan pada konsumen. "Berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada".

(Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. 2013).

Lembaga yang dibentuk pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yang memegang peranan dan fungsi strategi di bidang penyelenggaraan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah yang dimaksud, tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan pelayanan pengawasan modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Seiring dengan berkembangnya teknologi di tanah air, Pemerintah Kota Bandung turut serta dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan. Pada tanggal 25 Februari 2016, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan bangga menghadirkan layanan izin berbasis *smartphone* dengan nama *Gadget Mobile Application for License (GAMPIL)*, yang merupakan sistem tata kelola izin yang dapat diakses secara mudah di mana pun dan kapan pun sistem izin online. *Gampil For public* Sebuah aplikasi berbasis *smartphone* untuk pelayanan Perizinan, terutama bagi izin operasional bengkel umum dengan cara mudah dan persyaratan minimal. Saat ini aplikasi tersebut dapat di download di *Play Store* dengan kata kunci pencarian *Gampil For public*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai salah satu lembaga pelayanan publik memiliki tugas memberikan informasi publik yang merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, informasi publik merupakan hak asasi manusia dan

keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Keterbukaan informasi publik merupakan Sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan. Permasalahan dalam hasil observasi penelitian hingga saat ini pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini masih memiliki masalah yang dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi Gampil For Public diantaranya ialah yang Pertama, masih kurangnya informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang Izin Pengelolaan Tempat Parkir. Kedua, aplikasi yang sering mengalami crash atau gangguan saat telah masuk antrian ajuan permohonan aplikasi Gampil For Public. Ketiga, adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dilihat dari index kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

Kehadiran aplikasi Gampil Bagi publik diharapkan mempermudah para penerima layanan perizinan sehingga mereka tidak perlu bolak-balik mengantar dokumen ke kantor pemerintahan untuk melakukan perizinan. Namun dalam pelaksanaannya ternyata tidak semulus yang direncanakan, masalah yang terjadi yaitu, belum meratanya kemampuan dan pengetahuan masyarakat terkait sistem teknologi, aplikasi yang baru menjangkau sistem android.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif, peneliti ini untuk mencari dan menganalisis secara sistematis melalui observasi yang dilakukan peneliti yang melakukan kualitas pelayanan Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat. Hal ini Pelayanan Pengelolaan untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Satu Pintu Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public Bandung masyarakat.

Data merupakan bagian yang penting dari sebuah penelitian, karena dengan peneliti data bisa mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Penelitian ini datanya diperoleh dari sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data-data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah:

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, menggunakan teknik pengumpulan data secara studi pustaka, yaitu dengan teknik yang menggunakan data-data dari pengamatan yang sudah dilakukan mengenai kualitas tersebut yang dimana data tersebut di dapat dari tulisan-tulisan, buku, jurnal majalah ilmiah, dan dokumen.

Sumber data diperoleh peneliti melalui doing untuk memastikan data yang diterima benar dan up-to-date, peneliti melakukan pemeriksaan langsung ke lokasi yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu., Proses pengambilan data secara langsung melalui proses sebagai berikut:

a) Observasi

observasi merupakan suatu metode untuk mencari data dengan mengamati objeknya. harus teliti dan perlu adanya pencatatan agar datanya sesuai dengan harapan. Metode ini tidak kaku dan

hanya untuk membuat karya ilmiah. Anda juga bisa memanfaatkannya untuk membuat hal yang lebih kasual, misalnya artikel situs web yang berupa stu di kasus.

b) Wawancara

Wawancara, adalah pengumpulan data secara lisan berupa tanya jawab antara pencari informasi dengan pemberi informasi. Wawancara dilakukan dalam jangka waktu yang lama, sering disebut sebagai wawancara tidak terstruktur. Wawancara bersifat fleksibel, dan urutan pertanyaan serta kata-kata dari setiap pertanyaan dapat diubah selama wawancara agar sesuai dengan kebutuhan dan keadaan pada saat wawancara. Pertanyaan yang dilontarkan berhubungan dengan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung,. Tujuan dilakukannya wawancara untuk memperoleh data yang valid.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan data-data Yang Mendukung. Dokumentasi disini peneliti melakukan penelusuran terhadap beberapa dokumen terkait dengan penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan di Analisis dalam Permasalahanan. Dalam analisis permasalahanan dan mengumpulkan data dari dok umen-do kumen yang didapat di lapangan yang dapat menunjang informasi berkaitan penelitian yang dilakukan seperti foto.

Penelitian berlokasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jl. Cianjur No.34, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271. Waktu penelitian ini ada beberapa tahapan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia.

Target/subjek penelitian ini merupakan orang-orang yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan judul yang sedang diteliti. Biasanya orang-orang tersebut paham dan memiliki pengetahuan terkait masalah penelitian. Untuk menentukan subyek penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Informan dari pengelola dokumen, admin aplikasi gampil for public dan masyarakat pengguna aplikasi gampil for public.

Pada penelitian ini prosedur yang dilakukan yaitu dengan studi literatur dan studi lapangan. Studi literatur yang dilakukan yaitu dengan mengulas beberapa teori dari para ahli terkait kualitas lalu membandingkan sumber literatur tersebut untuk memperoleh suatu data yang bersifat teoritis. Sumber literatur ini diperoleh dari berbagai sumber yaitu buku, jurnal dan artikel, serta berbagai media massa cetak maupun internet sehingga pada penelitian ini minimnya plagiasi dengan dicantumkannya referensi dari berbagai sumber sebagai bentuk kutipan. Adapun teknik yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung.

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data terkait Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung. Yang dimana pertama peneliti menelaah teori yang diperoleh dari buku, artikel jurnal dan media internet mengenai

efektivitas dari para ahli dan sumber Kepustakaan Tersebut dibandingkan guna data yang dihasilkan bersifat teoritis.

Setelah semua data terkumpul dan divalidasi, langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang diterima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Teknik analisis data digunakan untuk memecahkan masalah yang muncul dalam penelitian. Metode analisis data penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menggunakan data yang ada dan menyaring data yang ada untuk mencari hubungan kunci, persamaan dan makna yang diidentifikasi sebagai bagian dari proses dukungan untuk Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi Data yaitu teknik analisis data yang didapatkan peneliti dengan cara proses pemilihan dan penyederhanaan data yang ada dari catatan-catatan yang ditulis di lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian tentang kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, kemudian mencari akar titik pembahasannya masalah dalam penelitian. Reduksi data inilah yang diharapkan dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data peneliti menggunakan hasil data yang ada dari observasi, wawancara, dan studi pustaka yang dilakukan peneliti terhadap permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Tempat Parkir Melalui

Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung. Peneliti kemudian menarik kesimpulan dari informasi yang diterima, mentransformasikannya dan mengorganisasikannya ke dalam deskripsi singkat, yang menjadi teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti kemudian melakukan pertinjauan ulang secara singkat dari yang didapatkan di lapangan yang bermaksud untuk dapat dipahami tentang Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, agar dapat ditarik menjadi satu kesimpulan dan pemahaman yang akurat.

Peneliti menggunakan analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT) yaitu suatu analisis yang mencakup didalamnya upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja dari organisasi/perusahaan. Informasi eksternal mengenai suatu peluang dan ancaman yang dapat diperoleh dari banyak sumber termasuk didalamnya pelanggan, dokumen, pemerintah, pemasok, pihak perbankan, rekan perusahaan lain.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas dan menyajikan data yang diperoleh dari penelitian di lapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa narasumber di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait dengan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi Gampil For Public

di Kota Bandung. Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan karakteristik jawaban para narasumber.

Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan Peraturan Daerah yang dimaksud, pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan ini urusan pengendalian modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki fungsi :

- a) Perumusan kebijakan pertimbangan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b) Pelaksanaan kebijakan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pemeriksaan modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d) Pelaksanaan administrasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsi.

Adapun Visi dan Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung yaitu, Visi adalah sebuah kata yang di dalamnya terdapat inti, cita-cita, dan nilai inti dari lembaga atau organisasi sedangkan Misi merupakan proses atau tahapan yang harus dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan mencapai visi yang telah dibuat untuk keberhasilan di masa depan. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung: "Terwujudnya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman, Sejahtera dan Agamis" Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, bersih dan melayani;
- 2) Membangun perekonomian yang mandiri, kokoh dan berkeadilan;
- 3) Mewujudkan Bandung nyaman melalui perencanaan tata ruang, pembangunan infrastruktur, serta pengendalian pemanfaatan ruang yang berkualitas dan berwawasan lingkungan.

Gambaran Umum Layanan Aplikasi Gampil For Public

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan perizinan terpadu Kota Bandung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah yang dimaksud, pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung adalah menyelenggarakan urusan ini urusan

pengendalian modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Sejak tanggal 28 Mei 2015, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah diresmikan Aplikasi Baru berbasis elektronik atau yang terkenal dengan Online Services System sebuah aplikasi perizinan berbasis website, full online, full paperless services. Sebuah inovasi pelayanan perizinan yang memberikan kepastian waktu, kepastian biaya, dan kepastian proses. Dengan 3 langkah mudah [mendaftar, membayarkan untuk izin yang dibayarkan (Izin Mendirikan Bangunan dan Izin Trayek), serta menunggu izin diantar lewat pos ke alamat tujuan] tanpa ada tatap muka antara petugas dan perizinan, menjadikan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung berkelas dunia.

Pada tanggal 25 Februari 2016, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan bangga menghadirkan layanan Perizinan berbasis smartphone dengan nama "GAMPIL FOR PUBLIC" (Gadget Mobile Application for License), yang merupakan sistem tata kelola perizinan yang dapat diakses secara mudah di mana pun dan kapan pun sistem perizinan online. Gampil For Public Sebuah aplikasi berbasis smartphone untuk pelayanan Perizinan, terutama perizinan bagi UKM dengan cara mudah dan persyaratan minimal. Saat ini aplikasi tersebut dapat di download di Play Store dengan kata kunci pencarian "GAMPIL FOR PUBLIC"

Gambaran Umum Izin Pengelolaan Tempat Parkir

Standar pelayanan pengelolaan tempat parkir, persyaratan dokumen persyaratan baru perizinan, 1. Scan KTP

Pemilik 2. Scan Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Scan Asli Ijin Usaha 4. Scan Surat Keterangan / Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Kota Bandung 5. Scan Sertifikat / Perjanjian Sewa / MOU 6. Scan Gambar Denah Lokasi Parkir 7. Scan NPWP 8. Scan Surat Pernyataan Kebenaran dokumen.

Dokumen persyaratan perizinan, 1. Scan KTP Pemilik 2. Scan Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. Scan Asli Ijin Usaha 4. Scan Surat Keterangan / Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Kota Bandung 5. Scan Sertifikat / Perjanjian Sewa / MOU 6. Scan Izin Lama 7. Scan Bukti Pembayaran Pajak Parkir Daerah 3 (tiga) bulan terakhir 8. Scan Gambar Denah Lokasi Parkir Melalui Foto Udara atau tiap sudut; 9. Scan NPWP 10. Scan Bukti Laporan SPT Tahunan (2 tahun terakhir) 11. Scan Surat Pernyataan Kebenaran dokumen.

Maka akan dianalisis dengan mengacu pada hasil interpretasi data yang sesuai dengan kajian dalam penelitian yang ada di lapangan. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian yang berkaitan dengan perizinan yang ingin dijawab yakni tentang kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung. Dengan adanya inovasi pelayanan ini kita dapat mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi seperti di bawah ini:

a) Dimensi Tangible Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung

Bukti fisik dalam bahasa Indonesia, merupakan salah satu faktor penting

dari beberapa faktor yang memiliki pengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang terutama dalam pelayanan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk umum, yakni fasilitas yang dimiliki aplikasi tersebut seperti sarana / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi, sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan pengelolaan tempat parkir aplikasi untuk publik dan kemudahan dalam proses pelayanan tersebut. Media komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk memberitahu mengenai melalui Aplikasi gampil untuk umum.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sarana dan prasarana ini berupa kumpulan alat yang digunakan untuk suatu kegiatan, alat tersebut bisa digunakan untuk membantu proses, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat dicapai terutama dalam proses perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi Gampil For Public. Sebenarnya sarana dan prasarana bukan hanya seperangkat alat atau barang saja, tapi juga bisa suatu tempat atau ruangan untuk proses kegiatan.

b) Dimensi *Reliability* Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan

yang akurat dan terpercaya. Kinerja yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen, termasuk dalam ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama pada setiap pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang parkir tinggi terutama dalam pelayanan pengelolaan tempat parkir aplikasi gampil untuk publik. Kemampuan dalam pelayanan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan, aplikasi standar pelayanan yang jelas adalah aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam pengelolaan tempat parkir. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk umum.

Standar Pelayanan ini merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyelenggara dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

c) Dimensi *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi *Gampil For Public* di Kota Bandung

Responsif menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi gampil for public. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi gampil untuk publik dalam menanggapi masyarakat yang memiliki keluhan

dalam pelayanan perizinan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk publik. Kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang cepat dari admin aplikasi gampil for public kepada masyarakat yang melakukan layanan perizinan melalui aplikasi gampil for public.

Salah satu terjadinya masalah dalam lingkup masyarakat ini adalah tentang smartphone karena tidak semua kalangan masyarakat yang menggunakan smartphone, dan tidak semua masyarakat yang menggunakan smartphone memahami apa yang ada dalam smartphone tersebut terutama dalam menggunakan aplikasi untuk publik ini untuk dimana masyarakat dapat melakukan perizinan melalui online.

d) Dimensi Assurance Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung

Pemecahan masalah menggunakan teknik lateralisasi dalam sebuah pelayanan, Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Assurance menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui gampil for public, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas yang akan didapatkan. Pengetahuan adalah kemampuan dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi gampil untuk umum. Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga

kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi gampil for public.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat dipengaruhi oleh kinerja atau kinerja aparatur tersebut, sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai tersebut mampu memberikan jaminan atas apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, dan tentunya berdampak pada kepuasan masyarakat. Selain jaminan terhadap masyarakat, bentuk lainnya ada jaminan terhadap aparatur yang berkelakuan baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda dengan aparatur yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e) Dimensi Empathy Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung

Empathy menjelaskan dalam memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi gampil for public dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan. Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi gampil untuk publik. Mendahulukan pemohon adalah kemampuan aparatur untuk mendahulukan pemohon dengan tidak diskriminatif. Empathy ini merupakan bentuk perhatian yang bersifat individual atau pribadi pada pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Di mana perusahaan diharapkan mampu memahami keinginan konsumen, memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan pribadi kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi

yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas memerlukan suatu pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public Di Kota Bandung, maka dapat diambil sebagai berikut : 1) *Tangible*, atau bukti fisik, dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung Yaitu fasilitas yang dimiliki aplikasi tersebut seperti sarana / prasarana, media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi tersebut, sarana dan prasarana adalah kenyamanan dalam pelayanan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi untuk publik dan kemudahan dalam proses pelayanan. Media komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk memberitahu mengenai melalui Aplikasi gampil untuk umum. Akan tetapi masih ada informasi kepada masyarakat tentang alur perizinan tentang Izin Tempat Parkir. 2) *Reliability*, Keandalan atau Kemampuan perusahaan dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung. Kemampuan pelayanan

untuk mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat seperti standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang digunakan, kemampuan standar pelayanan yang jelas adalah aplikasi dalam standar pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui standar pelayanan dalam pengelolaan tempat parkir. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk umum. Adapun masih adanya temuan aplikasi yang sering mengalami crash atau masalah saat telah masuk antrian ajuan aplikasi aplikasi Gampil For Public *Responsif atau responsif*, dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, menjelaskan mengenai kemampuan aplikasi dalam ketanggapan keluhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan dan kecepatan pelayanan pengelolaan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk umum. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi gampil untuk publik dalam menanggapi masyarakat yang memiliki keluhan dalam pelayanan perizinan tempat parkir melalui aplikasi gampil untuk publik. Kecepatan pelayanan adalah pelayanan yang cepat dari admin aplikasi gampil for public kepada masyarakat yang melakukan layanan perizinan melalui aplikasi gampil for public. Adapun kekurangan masih adanya temuan waktu pelayanan yang lebih dari 7 hari dan tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Dilihat dari index kepuasan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. 4) *Assurance*, Pemecahan masalah dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, menjelaskan mengenai pengetahuan aparatur dalam kemampuan pelayanan melalui aplikasi gampil untuk publik, dan kemampuan memberikan jaminan legalitas mengenai pelayanan yang akan didapatkan Pengetahuan adalah kemampuanur dalam pengetahuan mengenai pelayanan melalui aplikasi gampil untuk umum Jaminan legalitas adalah bagaimana aparatur dalam menjaga kepercayaan legalitas pelayanan yang ada di aplikasi gampil for public 5) *Empathy*, menjelaskan dalam Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi Gampil For Public di Kota Bandung, memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap proses pelayanan melalui aplikasi gampil untuk publik dan mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan Memberikan perhatian adalah kemampuan aparatur dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat terkait pelayanan aplikasi gampil untuk publik Mendahulukan pemohon adalah kemampuan aparatur untuk mendahulukan pemohon dengan tidak diskriminatif

V. DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang) *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100
- Amumpuni, F N S, & FE, F E peranan sistem informasi akuntansi terhadap target penjualan pada dynasty egg try di desa ponggok Kabupaten Blitar
- Andriani, A Y (2017) Studi ikan laut berdasarkan hasil tangkap nelayan di tempat pelelangan ikan rancabuaya Kabupaten Garut (Doctoral dissertation, FKIP UNPAS)
- Asep, M H (2018) Upaya meningkatkan pelayanan keagenan PT INDOBARUNA BULK TRANSPORT cabang cilacap dalam menunjang kelancaran kapal yang diageni (Doctoral dissertation, politeknik pelayanan SEMARANG)
- Atmaja (2018) Pengaruh Tingkat Daya Beli dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Penjualan (Studi Kasus pada Swalayan Luluk di Kecamatan Balongpanggung)
- Edy, Sutrisno (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia Penerbit: Jakarta, Kencana
- Hardiansyah (2018) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu SP (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara
- Herliandri, N N (2017) Penggunaan Internet Banking Pada Pelayanan Nasabah Di Bank Bjb Cabang Surabaya (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)
- Kurniawan, N (2022) PENGARUH BRAND EQUITY, PRICE, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNAAN KARTU TELKOMSEL (STUDI KASUS MAHASISWA STIE INDONESIA JAKARTA) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta)
- Kotler dan Keller (2016) Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Pada

- Alpikasi Ovo Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)
- Lestari, D, Muhamad, D, & Lestari, S P (2022) The Effect of Promotion and Service Quality on Purchase Decisions for Nasa Products at Nasa Tasikmalaya *Stockists Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(2), 233-240
- Nurjanah, S, Sukmawati, R, Muslima, M, & Alwi, S (2021) PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG TALAGO BIRU PADASUKA *Journal Competency of Business*, 5(02), 130-141
- Pratama, R (2021) Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Keterlibatan Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Pada Alpikasi Ovo Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)
- Pratiwi, T W, & Taufik, A M (2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), (3), 851-856
- Rizky Dhanta (2009) Pengantar Ilmu Komputer Surabaya: INDAH
- Syafrina, N, & Akbar, S (2019) Pengaruh kualitas pelayanan banquet terhadap kepuasan konsumen pada labersa grand hotel & convention center slak hulu kampar *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 176-188
- Sugiyono (2013) Memahami Penelitian Kualitatif Bandung : ALFABETA
- Sugiyono (2015) Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods) Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, Valarie A, et al Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations Simon and Schuster, 1990
- Ersha, M 2019 Pelaksanaan E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung (Studi Kasus Aplikasi Gampil Dan Hayu) Bandung
- Ismayanti, L (2015) Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2)
- Karniawati, N, & Pratama, A (2019) Effectiveness Of Outelicense Online Services In Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java Prosiding ICOGISS 2019, 571-580
- Kurniasih, D Perubahan Status Desa Jadi Kelurahan di Kabupaten Bandung
- Kurniasih, D, Fidowaty, T, & Sukaesih, P (2013) Pengaruh implementasi kebijakan e-government terhadap kinerja aparatur kota cimahi *Sosiohumaniora*, 15(1), 6-14
- Kurniasih, D Perubahan Status Desa Jadi Kelurahan di Kabupaten Bandung
- Mochammad, R (2019) Inovasi Pelayanan Publik KEMUDI: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20
- Prasetyo, D H, & Mustam, M (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(3), 194-213
- Riza, S, & Mashur, D 2017 Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, Riau University)

- Septiandini, R (2020) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi JPASDEV: *Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144-160
- Suleman, S, & Abd Fatah, R (2021) Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68-83
- Karniawati, N 2018 E-Government Dalam pelayanan Perizinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat Disertasi Unpad:Bandung
- Undang – Undang RI Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro dan Kecil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung
<https://dpmptspbandunggoid/portal/>
<https://google play store>
<https://wwwbandunggoid/>