

Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penggunaan Layanan Perizinan Online Melalui Aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application For License*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung

Efforts to Enhance the Accessibility of Online Licensing Services Through the GAMPIL (Gadget Mobile Application For License) Application at the Department of Investment and One-Stop Integrated Services of Bandung City

Fatih Nur Afifah Faiqoh¹, Saekul Anwar^{2*}

^{1,2}Politeknik STIA LAN Bandung, Jawa Barat, Indonesia
e-mail: ²saekul.anwar@poltek.stialanbandung.ac.id

Informasi Artikel: (Dikirim 29/01/26; Revisi 03/06/26; Diterima 17/06/26)

ABSTRAK

Peningkatan aksesibilitas layanan perizinan online melalui aplikasi GAMPIL di DPMPTSP Kota Bandung merupakan upaya penting dalam mendukung good governance dan pelayanan publik yang responsif. Tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya literasi teknologi masyarakat serta pemahaman yang kurang terhadap alur perizinan online. Pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan aksesibilitas aplikasi GAMPIL dan merumuskan strategi penyelesaiannya. Metode pelaksanaan meliputi observasi, diskusi dengan stakeholder, serta pengembangan konten edukatif berupa video tutorial dan infografis yang diunggah di Instagram resmi DPMPTSP (@bdg.izin). Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan keterlibatan masyarakat melalui jumlah like, share, dan interaksi di media sosial. Konten yang informatif dan mudah diakses terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan perizinan online. Kesimpulannya, sosialisasi berkelanjutan melalui media digital merupakan strategi kunci dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Kata kunci—3-6 kata aksesibilitas, GAMPIL, Perizinan online, DPMPTSP, Bandung

Keywords—3-6 Accessibility, GAMPIL, Online Licensing, DPMPTSP, Bandung

© The Author(s)



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

ABSTRACT

Improving the accessibility of online licensing services through the GAMPIL application at the DPMPTSP of Bandung City is a crucial effort in supporting good governance and responsive public services. The main challenges are the low level of public technological literacy and insufficient understanding of the online licensing procedures. This study aims to identify accessibility barriers of the GAMPIL application and formulate strategies to overcome them. The implementation method includes observation, discussions with stakeholders, and the development of educational content in the form of tutorial videos and infographics uploaded on DPMPTSP's official Instagram (@bdg.izin). Evaluation results show increased public engagement through likes, shares, and interactions on social media. Informative and easily accessible content proved effective in enhancing users' understanding of online licensing services. In conclusion, continuous digital-based socialization is a key strategy to improve the accessibility and quality of technology-based public services..

1. PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Salah satu elemen penting dari *good governance* adalah memberikan akses yang setara dan adil kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik yang efisien dan berkualitas. Menurut Ayuningtyas (2020), *good governance* dengan mengedepankan keterbukaan transparansi serta kemudahan akses terhadap layanan publik dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung telah berperan penting sebagai penggerak pelayanan publik yang efektif, khususnya dalam penyediaan layanan perizinan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, DPMPTSP Kota Bandung berinovasi dengan menghadirkan aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*), yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara online melalui perangkat *smartphone*. Secara umum penerapan teknologi informasi dalam layanan publik dianggap mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang rumit, dan meningkatkan efisiensi (Anggraeni & Rahmawati, 2024). Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengajukan perizinan, sehingga birokrasi yang berbelit dapat diminimalkan, waktu pelayanan lebih efisien, dan potensi kesalahan administratif pada proses manual dapat dihindari.

Namun, meskipun inovasi teknologi telah dihadirkan, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak serta merta seluruh masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut dengan optimal. Urgensi dari kegiatan pengabdian ini berawal dari pengamatan awal penulis selama melakukan observasi pra-penelitian di DPMPTSP Kota Bandung pada bulan Oktober 2023. Penulis menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk bertanya mengenai cara mengajukan perizinan melalui aplikasi GAMPIL, padahal proses tersebut seharusnya dapat dilakukan dari rumah. Beberapa pengguna juga mengeluhkan lamanya waktu verifikasi dan kebingungan dalam mengunggah persyaratan dokumen. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara tujuan inovasi teknologi (mempermudah dan mempercepat) dengan realita di lapangan (masyarakat masih kesulitan dan membutuhkan pendampingan intensif). Jika kesenjangan ini tidak segera diatasi, maka investasi pemerintah daerah dalam pengembangan sistem perizinan online berisiko tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Lebih jauh, rendahnya aksesibilitas dapat memperlebar kesenjangan digital (*digital divide*) antara kelompok masyarakat yang melek teknologi dengan kelompok yang tidak, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam memperoleh layanan perizinan.

Tantangan utama yang menyebabkan rendahnya aksesibilitas ini adalah terbatasnya literasi teknologi masyarakat serta pemahaman yang kurang terhadap alur perizinan online. Aksesibilitas, dalam konteks ini, mengacu pada sejauh mana masyarakat mampu memanfaatkan layanan perizinan online dengan mudah dan optimal. Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan layanan berbasis teknologi adalah tingkat literasi teknologi masyarakat (Firman Syah, 2021). Jika aksesibilitas rendah, maka tujuan dari inovasi teknologi, yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak akan tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik ini karena melihat adanya kebutuhan mendesak untuk menjembatani kesenjangan antara inovasi teknologi yang telah tersedia dengan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya. Ketertarikan ini juga didorong oleh keyakinan bahwa pendekatan edukasi dan sosialisasi yang tepat sasaran dapat menjadi solusi yang lebih berkelanjutan dibandingkan hanya mengandalkan pengembangan sistem teknis semata.

Sejak awal peluncuran aplikasi GAMPIL, DPMPTSP Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan penggunaan aplikasi ini kepada masyarakat luas. Sosialisasi ini dilakukan baik secara langsung, seperti melalui pelatihan atau *workshop*, maupun secara tidak langsung melalui media internet dan media sosial. Namun, sosialisasi secara langsung dinilai kurang relevan dan efisien karena keterbatasan waktu, tenaga, dan jangkauan peserta. Sementara itu, sosialisasi menggunakan sarana teknologi informasi yang tepat sasaran justru dianggap dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis teknologi (Putra Satria, 2024). Sayangnya, berbagai upaya yang telah

dilakukan tersebut masih dihadapkan pada kendala dalam meningkatkan aksesibilitas penggunaan aplikasi GAMPIL di Kota Bandung.

Kendala pertama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan pengguna layanan. Banyak masyarakat yang masih belum memahami cara kerja aplikasi GAMPIL dan prosedur yang harus diikuti dalam pengajuan perizinan. Rendahnya literasi teknologi menjadi penghambat utama dalam penerapan layanan berbasis aplikasi, terutama di kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan perangkat digital (Susilawati et al., 2024). Kendala kedua adalah kesalahpahaman terkait durasi proses perizinan online. Banyak masyarakat yang beranggapan bahwa layanan perizinan online akan sepenuhnya mengeliminasi waktu yang dibutuhkan untuk evaluasi dan verifikasi dokumen, padahal beberapa proses masih memerlukan verifikasi manual oleh petugas. Akibatnya, masyarakat sering kali merasa kecewa atau menganggap layanan tidak berfungsi dengan baik ketika proses tidak selesai dalam waktu yang sangat singkat.

Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa tantangan dalam penerapan aplikasi GAMPIL tidak hanya berpusat pada aspek teknologinya, tetapi juga pada pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Oleh karena itu, pengabdian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dalam penggunaan aplikasi GAMPIL serta merumuskan strategi yang dapat diambil oleh DPMPTSP Kota Bandung untuk mengatasi masalah aksesibilitas. Upaya peningkatan aksesibilitas tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada edukasi masyarakat (Ubit et al., 2022). Salah satu solusi yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi GAMPIL, khususnya dalam pemberian tutorial online maupun panduan yang mudah diakses oleh masyarakat umum. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan di era digital.

2. METODE PELAKSANAAN

Lokasi dan waktu

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dilakukan dalam kurun waktu 60 hari dimulai pada hari Senin, 13 November 2023 sampai dengan hari Rabu 07 Februari 2024. Kegiatan dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan online melalui aplikasi GAMPIL.

Sasaran Peserta

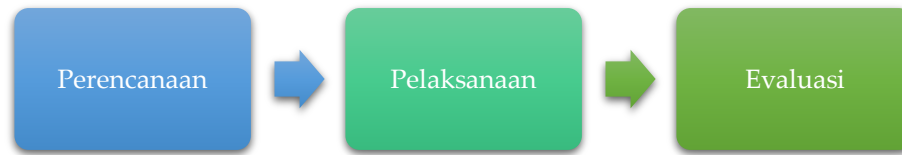
Sasaran peserta dalam kegiatan PkM ini adalah dua kelompok utama, yaitu:

- a. Masyarakat umum pengguna layanan perizinan di Kota Bandung, khususnya mereka yang memerlukan pengurusan Surat Izin Praktek (SIP) dan jenis perizinan lainnya melalui aplikasi GAMPIL. Sasaran ini dipilih karena mereka adalah pihak yang secara langsung merasakan manfaat maupun hambatan dalam penggunaan layanan perizinan online.
- b. Tenaga teknis dan humas DPMPTSP Kota Bandung, yang bertugas mengelola akun media sosial resmi (@bdg.izin) serta memberikan respons terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Keterlibatan mereka penting untuk memastikan keberlanjutan program setelah kegiatan PkM berakhir.

Jumlah sasaran peserta tidak dibatasi secara kuantitatif mengingat metode sosialisasi dilakukan secara digital melalui media sosial, sehingga dapat menjangkau masyarakat secara luas di wilayah Kota Bandung dan sekitarnya.

Tahapan Kegiatan

Kegiatan PkM ini terbagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Gambar 1 di bawah ini mengilustrasikan alur keseluruhan kegiatan.:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan

Perencanaan

Pengabdian dimulai dengan observasi permasalahan untuk memahami kondisi lapangan, mengidentifikasi isu, dan menentukan fokus output. Selanjutnya, dilakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan arahan serta masukan metodologis, dan dengan pegawai DPMPTSP Kota Bandung guna memperoleh data valid yang relevan. Setelah itu, proposal penelitian disusun mencakup latar belakang, tujuan, dan metode penelitian, dan anggaran disertai dengan pembuatan surat-surat terkait seperti permohonan izin pengabdian.

Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan diawali dengan penyusunan konsep video dan banner yang mencakup pesan, desain visual, serta alur yang sesuai dengan tujuan komunikasi. Setelah itu, video dan banner diserahkan kepada tim teknis (humas) untuk dievaluasi, diedit, dan disesuaikan dengan standar instansi. Terakhir, tim humas mengunggah video tersebut ke akun media sosial DPMPTSP Kota Bandung untuk menyebarkan informasi secara luas kepada masyarakat.

Evaluasi

Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk dapat menjelaskan data media sosial untuk menjawab permasalahan yang ada. Dalam hal ini, tindakan evaluasi PkM mencakup perhitungan jumlah views, like, komentar, mention serta share untuk dapat mengidentifikasi hasil PkM. Pada bagian ini menjelaskan bagaimana metode pelaksanaan pengabdian masyarakat. Hal pokok pada bagian ini diantaranya berisikan sasaran pengabdian kepada masyarakat (jumlah, lokasi, dll), tahapan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, proses pengabdian kepada masyarakat, indikator yang digunakan untuk menilai keberhasilan program pengabdian dalam kurun waktu tertentu, teknik analisis yang digunakan, serta keterlibatan dan peran tim pengabdian.

Metode Kegiatan

Metode yang digunakan dalam kegiatan PkM ini adalah kombinasi antara observasi langsung, diskusi kelompok terarah (focus group discussion), serta pengembangan dan diseminasi konten digital. Secara rinci, metode yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- a. **Observasi Langsung:** Tim PkM melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kota Bandung, termasuk mengidentifikasi keluhan-keluhan yang sering disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial. Observasi ini berlangsung selama minggu pertama pelaksanaan.
- b. **Diskusi dengan Pemangku Kepentingan (Stakeholder Discussion):** Tim PkM mengadakan serangkaian diskusi dengan Kepala Bidang C, tim Humas, serta petugas pelayanan terpadu DPMPTSP Kota Bandung. Diskusi ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai kendala teknis dan non-teknis dalam penggunaan aplikasi GAMPIL, sekaligus menyepakati format dan materi konten yang akan diproduksi.

- c. Pengembangan Konten Digital: Berdasarkan hasil observasi dan diskusi, tim PkM mengembangkan konten edukatif berupa:
 1. Video tutorial penggunaan aplikasi GAMPIL (durasi sekitar 2-3 menit) yang menjelaskan langkah-langkah pengajuan perizinan dari sudut pandang pengguna.
 2. Infografis alur kerja perizinan online HAYU GAMPIL untuk pengajuan Surat Izin Praktek (SIP).
 3. Standing banner yang memuat ringkasan alur dan estimasi waktu pelayanan.
- d. Diseminasi Konten melalui Media Sosial: Seluruh konten digital diunggah melalui akun Instagram resmi DPMPTSP Kota Bandung (@bdg.izin) dalam bentuk feed dan story Instagram. Pemilihan platform Instagram didasarkan pada jangkauan pengguna yang luas di Kota Bandung serta tingkat interaksi yang tinggi terhadap konten visual.
- e. Pemasangan Standing Banner: Banner dicetak dan dipasang di ruang pelayanan DPMPTSP Kota Bandung agar dapat diakses oleh masyarakat yang datang langsung ke kantor.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

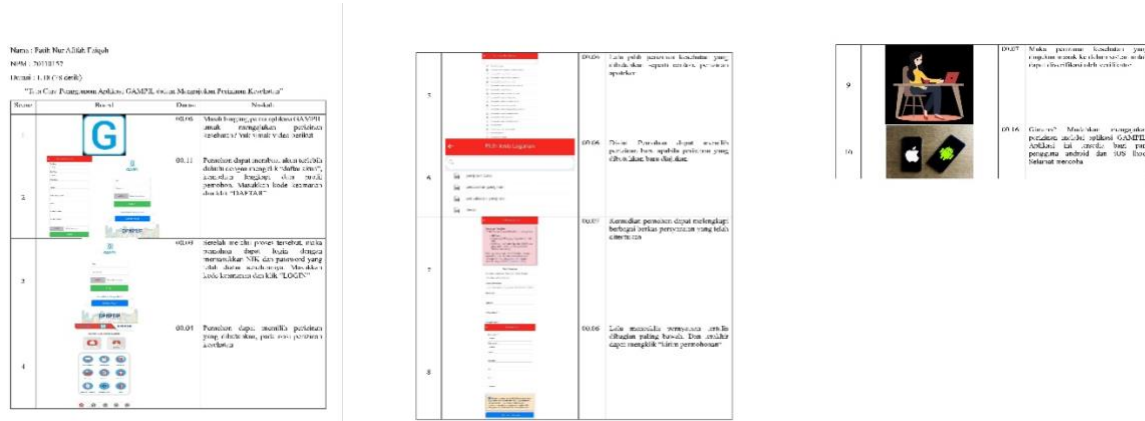
Perencanaan

Pada tahap perencanaan untuk kegiatan "Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penggunaan Layanan Perizinan Online Melalui Aplikasi GAMPIL pada DPMPTSP Kota Bandung" dilakukan mulai bulan November hingga Desember 2023 dengan berkonsultasi dengan Dosen Pembimbing dan Pegawai DPMPTSP Kota Bandung (Kepala Bidang C dan Humas) yang menghasilkan kesepakatan mengenai fokus kegiatan pada pemilihan lokus di DPMPTSP Kota Bandung, terutama dalam sosialisasi melalui Instagram dalam bentuk video konten mengenai tata cara penggunaan aplikasi GAMPIL dan pembuatan infografis serta *standing banner* mengenai alur kerja perizinan online HAYU GAMPIL pengajuan Surat Izin Praktek (SIP) DPMPTSP Kota Bandung.



Gambar 2. Diskusi bersama Humas

Langkah ini diambil untuk merespons keluhan terkait penggunaan aplikasi GAMPIL dan lamanya proses verifikasi Surat Izin Praktek (SIP). Perencanaan selanjutnya dilanjutkan dengan menyusun dokumen persuratan dan proposal Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Setelah itu, proposal diajukan ke pihak terkait melalui prosedur administratif, termasuk tanda tangan Dosen Pembimbing, Ketua Prodi, dan Pembimbing lapangan, untuk memperoleh persetujuan resmi. Setelah proposal diterima, pada awal bulan Desember 2023 video konten dituangkan dalam bentuk *storyboard*.



Gambar 3. Storyboard Konten

Kegiatan berikutnya yaitu membuat *design* infografis dan *standing banner* mengenai perizinan online HAYU GAMPIL pengajuan Surat Izin Praktek (SIP) DPMPTSP Kota Bandung. Pada proses pembuatan *storyboard* dan *design* tersebut terdapat evaluasi berdasarkan arahan Pembimbing Lapangan dan Tim Teknis (Humas) untuk memastikan bahwa *design* dan alur yang telah dibuat sesuai dengan ketentuan. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan *output* PkM yang optimal.

Pelaksanaan

Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan pengabdian ini adalah menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna layanan. Selain itu, pengabdian ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan online. Dengan adanya pengabdian ini, masyarakat akan lebih teredukasi dan pegawai DPMPTSP Kota Bandung dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Gambar 4 merupakan *barcode* yang dapat diakses untuk dapat melihat video konten yang telah dibuat. Video konten tersebut merupakan panduan penggunaan aplikasi GAMPIL yang menjelaskan tahapan-tahapan penggunaan aplikasi dari sudut pandang pengguna, sehingga informasi dapat diterima dengan mudah. Video ini dirancang untuk memberikan penjelasan detail mengenai langkah-langkah penggunaan, dengan fokus pada kemudahan dan efisiensi.



Gambar 4. Video Konten Penggunaan Aplikasi GAMPIL

Tujuan utamanya adalah memastikan pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengikuti panduan yang disajikan. Setelah selesai, video akan diunggah di media sosial Instagram agar mudah diakses oleh pengguna di berbagai tempat dan waktu. Penjelasan langkah demi langkah dalam video ini akan membantu mengatasi hambatan komunikasi dan meningkatkan pemahaman pengguna. Video yang telah selesai akan diserahkan kepada tim Humas DPMPSTP Kota Bandung untuk diunggah secara berkala melalui feed dan story Instagram (@bdg.izin) dalam bentuk feed dan story Instagram.

Konten infografis terkait alur kerja perizinan online HAYU GAMPIL untuk pengajuan Surat Izin Praktek (SIP) DPMPSTP Kota Bandung memuat informasi mengenai proses administratif dan estimasi waktu pelayanan. Infografis ini bertujuan untuk membantu pengguna memahami keseluruhan proses perizinan, dari awal hingga selesai. Sehingga mengurangi ketidakpastian dan kebingungan, terutama bagi pengguna baru atau yang belum mengetahui proses tersebut. Dengan penyajian visual yang ringkas, infografis ini akan memudahkan pengguna untuk memahami proses perizinan online secara praktis dan efisien.



Gambar 5. Infografis Alur Kerja Perizinan Online

Design yang dihasilkan disusun berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan oleh tim Humas, yang bertanggung jawab atas pembuatan konten untuk akun Instagram resmi (@bdg.izin). Penyesuaian *design* ini mencakup beberapa aspek penting, seperti pemilihan warna gambar yang selaras dengan identitas visual yang digunakan oleh tim Humas, penggunaan jenis *font* yang sesuai dengan standar *design* mereka, serta penambahan berbagai elemen pendukung seperti logo lainnya yang dibutuhkan untuk memperkuat *branding*.

Selain disajikan sebagai konten Instagram, infografis alur kerja perizinan online HAYU GAMPIL untuk pengajuan Surat Izin Praktek (SIP) di DPMPSTP Kota Bandung juga dibuat dalam bentuk standing

banner. Standing banner ini bertujuan memudahkan pengguna memahami mekanisme dan estimasi waktu pelayanan perizinan online saat berkunjung ke kantor DPMPTSP Kota Bandung. Banner tersebut ditempatkan di ruang pelayanan DPMPTSP Kota Bandung, sehingga dapat dilihat dengan mudah oleh masyarakat yang datang, memberikan informasi yang jelas dan langsung tanpa perlu bertanya kepada petugas. Dengan demikian, proses perizinan menjadi lebih mudah dipahami dan akses informasi lebih cepat tersedia.



Gambar 6. Penyerahan *standing banner*

Evaluasi

Untuk mengukur informasi dari output yang dihasilkan dari Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) tersampaikan dengan baik, maka evaluasi dapat dilihat dari jumlah *views*, *like*, komentar, *mention* serta *share* melalui akun insragram (@bdg.izin). Kesuksesan suatu konten pada media sosial direpresentasikan oleh banyaknya like dan komentar. Jumlah likes dan komentar juga menjadi indikator jika konten tersebut dianggap menarik. Dari dua postingan yang terdiri dari video konten dan infografis yang telah diunggah, didapatkan data sebagai berikut.



Gambar 7. Unggahan Video Konten pada Akun Instagram (@bdg.izin)

Adapun data untuk unggahan video dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Data Unggahan Video Konten pada Akun Instagram (@bdg.izin)

Tanggal	06 Februari 2024 (08.00 WIB)
Unggah	
Caption	Sampurasun Warginvest Mau pengajuan izin kesehatan melalui Aplikasi GAMPIL tapi masih bingung caranya? Yuk simak video berikut ini!
	#bdgizin feb24 #izin_bdgizin
Like	43
Comment	-
Share	2



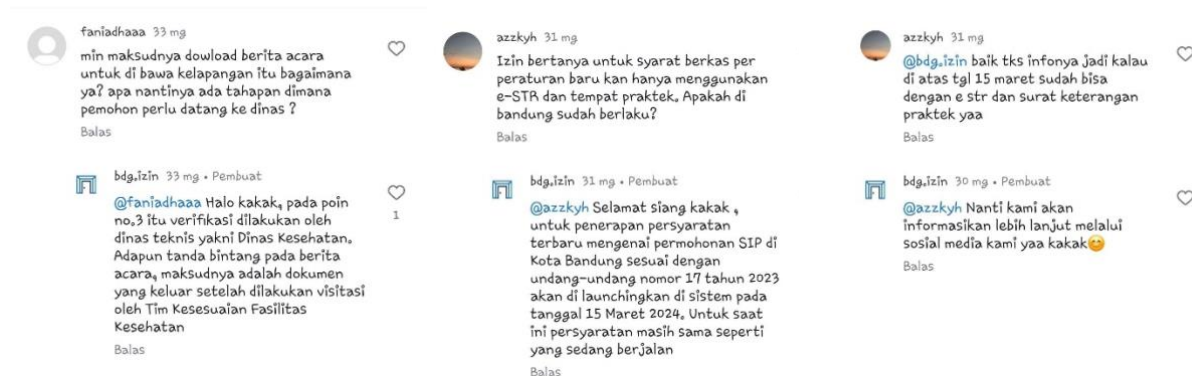
Gambar 8. Unggahan Infografis pada Akun Instagram (@bdg.izin)

Adapun data untuk unggahan video dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Data Unggahan Infografis pada Akun Instagram (@bdg.izin)

Tanggal	05 Februari 2024 (08.00 WIB)
Unggah	
Caption	Sampurasun Warginvest! Melalui infografis inig yuk simak bagaimana Alur Kerja Perizinan Online melalui HAYU GAMPIL untuk pengajuan SIP (Surat Izin Praktek)
	#bdgizin feb24 #izin_bdgizin
Like	60
Comment	6
Share	7

Pada postingan tersebut terdapat *comment* dari pengguna layanan



Gambar 9. Comment dari Unggahan Infografis pada Akun Instagram (@bdg.izin)

Gambar 9 menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui media sosial, khususnya Instagram, berhasil memberikan pengetahuan kepada pengguna layanan, yang mayoritasnya adalah masyarakat umum. Melalui akun dan unggahan tersebut, masyarakat dapat mengajukan pertanyaan terkait hal-hal yang belum mereka pahami. Tim Humas pun dengan sigap merespons setiap pertanyaan, memastikan bahwa kebutuhan informasi masyarakat terpenuhi dengan cepat dan akurat. Hal ini mencerminkan peran aktif media sosial dalam menjembatani komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dirancang untuk menjawab permasalahan nyata yang dihadapi oleh masyarakat pengguna layanan perizinan online di Kota Bandung, yaitu rendahnya aksesibilitas terhadap aplikasi GAMPIL akibat terbatasnya literasi teknologi dan pemahaman terhadap alur perizinan. Berbeda dengan penelitian akademis yang semata-mata bertujuan menguji teori atau menemukan pengetahuan baru, PkM ini menekankan pada intervensi langsung di lapangan, pendampingan kepada mitra, serta solusi praktis yang dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pembahasan berikut akan difokuskan pada tiga aspek utama yang mencerminkan nuansa pengabdian, yaitu: (1) keterlibatan aktif mitra dan masyarakat sasaran, (2) dampak langsung dari konten edukatif yang dihasilkan, serta (3) keberlanjutan program pasca-PkM.

1. Keterlibatan Aktif Mitra dan Masyarakat Sasaran

Salah satu ciri khas PkM adalah adanya kemitraan (*partnership*) antara tim pengabdian dengan pemangku kepentingan di lapangan. Dalam kegiatan ini, keterlibatan aktif DPMPTSP Kota Bandung, khususnya tim Humas dan petugas pelayanan terpadu, tidak hanya sebatas sebagai pemberi izin, tetapi juga sebagai mitra kolaborator dalam setiap tahapan kegiatan. Sejak tahap perencanaan, tim PkM bersama mitra secara bersama-sama mengidentifikasi jenis keluhan yang paling sering muncul dari masyarakat, seperti kebingungan dalam mengunggah dokumen persyaratan dan ketidaktahuan tentang estimasi waktu verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa PkM tidak bersifat top-down, melainkan partisipatif dan berangkat dari kebutuhan riil mitra (DPMPTSP) serta pengguna akhir (masyarakat).

Lebih lanjut, dalam proses produksi konten, tim Humas terlibat langsung dalam penyuntingan dan penyesuaian desain agar sesuai dengan standar branding dan kebijakan komunikasi publik DPMPTSP. Keterlibatan ini penting untuk memastikan bahwa output yang dihasilkan tidak hanya baik secara akademis, tetapi juga layak pakai (*applicable*) dan berkelanjutan karena telah terintegrasi dengan sistem kerja mitra.

Dengan kata lain, PkM ini tidak sekadar "membuatkan" konten untuk mitra, tetapi "bersama mitra" mengembangkan konten yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan mereka.

Selain itu, masyarakat sebagai sasaran utama PkM juga dilibatkan secara tidak langsung melalui mekanisme umpan balik (feedback) di media sosial. Ketika masyarakat mengomentari unggahan atau mengirimkan pesan langsung (direct message) ke akun @bdg.izin, tim Humas dan tim PkM secara responsif menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa PkM tidak berhenti pada produksi materi, tetapi juga membangun ruang dialog antara penyedia layanan dan pengguna layanan, yang selama ini masih terbatas.

2. Dampak Langsung terhadap Kelompok Sasaran

PkM ini juga memberikan dampak langsung pada mitra (DPMPTSP). Tim Humas mengakui bahwa keberadaan video tutorial dan infografis yang siap pakai telah meringankan beban kerja mereka dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dasar yang bersifat repetitif. Petugas di ruang pelayanan juga menyampaikan bahwa standing banner yang dipasang mengurangi jumlah pertanyaan dari masyarakat yang datang langsung, karena informasi alur dan estimasi waktu sudah tersaji secara visual. Hal ini merupakan bentuk efisiensi pelayanan publik yang menjadi tujuan akhir dari inovasi berbasis teknologi.

3. Keberlanjutan Program Pasca-PkM

Salah satu kelemahan banyak kegiatan PkM adalah program berhenti setelah tim pengabdian menyelesaikan tugasnya, sehingga dampaknya tidak bertahan lama. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tim PkM sejak awal telah mendesain program dengan prinsip keberlanjutan (sustainability) melalui beberapa strategi:

- a. Alih pengetahuan (knowledge transfer) kepada mitra: Seluruh proses pembuatan konten (dari storyboard hingga editing) didokumentasikan dan dijelaskan kepada tim Humas, sehingga mereka dapat memproduksi konten serupa secara mandiri di masa mendatang.
- b. Pemanfaatan infrastruktur mitra yang sudah ada: Konten diunggah melalui akun Instagram resmi DPMPTSP (@bdg.izin), bukan akun pribadi tim PkM, sehingga kepemilikan dan pengelolaan konten sepenuhnya berada di tangan mitra.
- c. Penyediaan template yang dapat digunakan ulang: Tim PkM menyusun template infografis dan storyboard yang dapat dimodifikasi oleh tim Humas untuk jenis perizinan lainnya di luar Surat Izin Praktek (SIP).
- d. Pemasangan standing banner yang bersifat permanen: Berbeda dengan sosialisasi lisan yang hanya berlangsung saat tertentu, banner yang dipasang di ruang pelayanan memberikan informasi 24/7 tanpa memerlukan petugas.

Dengan strategi-strategi tersebut, PkM ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat sesaat, tetapi juga membangun kapasitas internal mitra untuk terus meningkatkan aksesibilitas layanan perizinan online secara berkelanjutan. Tim PkM juga telah menyepakati mekanisme follow-up berupa monitoring daring setiap tiga bulan sekali melalui koordinasi dengan Kepala Bidang C DPMPTSP.

4. Refleksi Keterbatasan dan Tantangan dalam Konteks PkM

Sebagai bagian dari refleksi kritis dalam kegiatan pengabdian, perlu diakui bahwa terdapat beberapa keterbatasan yang memengaruhi optimalisasi program. Pertama, jangkauan sosialisasi melalui Instagram masih terbatas pada kelompok masyarakat yang sudah akrab dengan media sosial. Masyarakat lanjut usia atau kelompok dengan akses internet terbatas belum sepenuhnya tersentuh oleh konten digital ini. Kedua, durasi kegiatan yang hanya 60 hari relatif singkat untuk melihat perubahan perilaku yang lebih signifikan, seperti peningkatan jumlah pengajuan perizinan online secara mandiri.

Keterbatasan ini justru menjadi peluang untuk pengabdian lanjutan. Misalnya, program selanjutnya dapat mengembangkan konten dalam bentuk audio (podcast) atau bekerja sama dengan komunitas berbasis RW/kelurahan untuk melakukan sosialisasi tatap muka terbatas sebagai pelengkap media digital. Selain itu,

evaluasi dampak jangka panjang (misalnya setelah 6 bulan) perlu dilakukan untuk mengukur sejauh mana peningkatan aksesibilitas benar-benar terjadi.

5. Kontribusi PkM terhadap Pengayaan Ilmu dan Praktik Pelayanan Publik

Meskipun fokus utama PkM adalah pemecahan masalah praktis, kegiatan ini tetap memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan, khususnya dalam domain pelayanan publik berbasis digital di tingkat lokal. Pengalaman di Kota Bandung menunjukkan bahwa inovasi teknologi (aplikasi GAMPIL) tidak akan efektif jika tidak diiringi dengan strategi komunikasi dan edukasi yang tepat sasaran. Temuan ini memperkuat argumentasi Ubit et al. (2022) bahwa aksesibilitas ditentukan oleh edukasi masyarakat, bukan hanya kualitas teknis aplikasi. Lebih dari itu, PkM ini memberikan contoh konkret bagaimana pendekatan partisipatif antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat dioperasionalkan dalam format yang relatif sederhana namun berdampak nyata.

SIMPULAN DAN SARAN

Upaya meningkatkan aksesibilitas layanan perizinan online melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Mobile Application for License*) oleh DPMPTSP Kota Bandung bertujuan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi dalam pelayanan publik bersifat dinamis karena harus menyesuaikan dengan perubahan peraturan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, sosialisasi secara terus-menerus diupayakan agar dapat memberikan pemahaman yang lebih baik dan memudahkan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Sosialisasi ini harus dilakukan secara beragam, menggunakan berbagai metode, agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memastikan bahwa semua pengguna layanan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada DPMPTSP Kota Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk dapat mengupload konten melalui instagram resmi (@bdg.izin) dan meletakkan *standing banner* pada ruang pelayanan kantor tersebut sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip*, *2*(3), 31--44.
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Jaid*, *2*(1), 1--13.
- Firman Syah, A. (2021). Literasi Digital dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah. *Civil Services*, *15*(2), 25--34.
- Putra Satria, A. (2024). Sosialisasi Peran Serta Masyarakat Dalam Era Digital: Peluang dan Tantangan untuk Meningkatkan Keterlibatan Warga dalam Kebijakan Publik. *Humaniter*, *2*(1), 24--30.
- Putri, E. R. H. (2021). Manajemen Strategi Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-MOBIL di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, *9*(4), 345-354.
- Rais, N., dkk. (2024). Inovasi SIPAKAMASETA untuk Mendorong Literasi Digitalisasi di Desa Tamamyeleng, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. *Panrita Abdi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, *8*(3), 593-606.
- Setiawan, A., Kusuma, A. R., & Saipul, S. (2026). Bridging the Digital Literacy Gap: The Role of Public Education in Business Licensing Services in Samarinda. *Evaluasi: Jurnal Manajemen dan Ilmu Pendidikan*, *4*(1), 45-62.
- Setyawati, F. I. (2024). Menuju Desa Digital Inklusif: Implementasi E-Government Pada Website Desa Pager Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, *8*(2), 1-15.

- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan Publik berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Pallangga Praja*, *6*(1), 67--73.
- Therasari, A., Salbiah, E., & Apriliyani, N. V. (2025). Effectiveness of the Digital Population Identity (IKD) Program at the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, *12*(3), 456-472.
- Ubit, M., Nurhasanah, & Milka. (2022). Strategies to Improve The Quality of Public Services in Facing The Era of The Digital Revolution in The Sampit Class II Bapas Office. *Pencerah Publik*, *9*(2), 1--14.