

## DAMPAK BUDAYA KERJA PEGAWAI PADA PENERAPAN APLIKASI SIMPEL DPMPPTP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Yhuni Arsa<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>yuniarsya7@gmail.com, <sup>b)</sup>aldri@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

19-08-2022

Diterbitkan Online:

31-10-2022

#### Kata Kunci:

Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, E- Government

#### Keywords:

Work Culture, Service Quality, E-Government

#### Corresponding Author:

yuniarsya7@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dampak Budaya Kerja Pegawai Pada Penerapan Aplikasi Sempel DPMPPTP Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Padang Parimanan. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan teknik analisis data Manual Data Analysis Prosedure (MDAP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dampak Budaya Kerja Pegawai Pada Penerapan Aplikasi Sempel DPMPPTP Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Padang Parimanan belum berdampak baik bagi pegawai sesuai prinsip Dimensi Kualitas Pelayanan berbasis E- Government. berdasarkan hasil Pengkodean yang dilakukan bahwa tema#1 Kepemimpinan; kepemimpinan berjalan dengan baik, tema#2 Penampilan; tampilan sudah didesain semenarik mungkin, tema#3 Kesadaran akan waktu; Pegawai sadar akan tugas dan kewajiban masing-masing, tema#4; Komunikasi; Komunikasi sudah terjalin dengan baik, tema#5 Penghargaan dan Pengakuan; Masih kurangnya penghargaan untuk pegawai, tema#6 Nilai dan Kepercayaan; Kepercayaan yang terjalin belum terbuka, tema#7 Kemudahan Penggunaan; Penggunaan masih terganggu karena server program Sempel yang terkadang sering error, tema#8; Kepercayaan; Masih kurangnya kepercayaan masyarakat, tema#9 Isi dan Tampilan informasi; Masih kurang paham dalam menggunakan aplikasi Sempel, tema#10 Pendukung; Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program simpel.

### ABSTRACT

This study aims to determine the impact of employee work culture on the application of the DPMPPTP simple application in improving public services in Padang Parimanan Regency. This research is a qualitative type with data analysis techniques Manual Data Analysis Procedure (MDAP). The results showed that the impact of employee work culture on the application of the DPMPPTP simple application in improving public services in Padang Parimanan district had not yet had a good impact on employees according to the principle of Service Quality Dimensions based on E-Government. based on the results of the coding carried out that Category #1 Leadership; leadership is going well, Category #2 Appearance; the display has been designed as attractive as possible, Category #3 Awareness of time; Employees are aware of their respective duties and obligations, Category #4; Communication; Communication is well established, Category #5 Awards and Recognition; Lack of appreciation for employees, Category #6 Values and Trust; Trust has not been established, Category #7 Ease of Use; Usage is still disrupted due to the Simple which sometimes often crashes, Category #8; Trust; Lack of public trust, Category #9 Content and display of information; Still don't understand how to use the Simple application, Category #10 Support; Lack of community participation in using simple programs.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i3.53>



## PENDAHULUAN

Sistem Informasi Perizinan Elektronik (SIMPEL) adalah sebuah Aplikasi untuk penyederhanaan, dan mempermudah proses pelayanan perizinan, penyediaan data dan informasi yang terkait dengan perizinan. SIMPEL dapat digunakan sebagai upaya pengelolaan basis data yang terintegrasi, berkualitas dan mudah dan merupakan suatu sistem informasi yang memproses seluruh kegiatan perizinan yang sudah selesai melalui tracking. Tujuan dibangunnya aplikasi *SIMPEL* adalah untuk penyederhanaan, meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat untuk pengurusan perizinan dan non perizinan, dan mempermudah masyarakat untuk mengurus izin. SIMPEL dibentuk sebagai perwujudan komitmen bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman yang bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima bagi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang berada pada jajaran terdepan dalam bidang pelayanan. Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian merupakan kesungguhan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman untuk menciptakan pelayanan publik yang baik menuju pelayanan prima dalam rangka terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik atau *Good Governance*.

Menurut Aldri dan Dede (2014) adanya suatu pelayanan publik oleh pemerintah merupakan suatu upaya menunjukkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan salah satu ruang lingkup pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat. Seperti halnya pelayanan perizinan yang merupakan suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan itu sebagai instrumen bagi perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Jika dilihat dari sisi pemerintah, perizinan dijadikan sebagai langkah dalam pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat

legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi (Yusriadi, 2018).

Dalam (Frinaldi, 2014) berpendapat bahwa budaya kerja merupakan suatu acuan yang menjadi dasar baik secara terlihat maupun tidak terlihat dalam diri seorang pegawai yang dilihat dari perspektif nilai, pemahaman dan kemampuan bagaimana cara kerja, norma, serta pola pikir, dan sikap setiap pegawai dalam menjalankan suatu pekerjaan.

Begitu juga menurut (Kasandra, dkk, 2018) Pada suatu organisasi budaya kerja dilandasi dengan pedoman pada kualitas hidup sebagai nilai perilaku atau sifat yang menjadi pendorong bagi segelintir masyarakat maupun pada suatu organisasi. Juga terdapat enam indikator untuk melihat dan mengukur budaya kerja pada organisasi maupun instansi, yaitu : Kepemimpinan, Penampilan, Kesadaran akan waktu, Komunikasi, Penghargaan dan pengakuan, Nilai dan kepercayaan. Maka dapat dilihat budaya kerja memiliki peran yang berguna terhadap organisasi. (Frinaldi, 2017).

Dalam (Frinaldi & Embi, 2011) juga berpendapat bahwa penerapan budaya kerja juga berpengaruh pada kegiatan organisasi yang berdampak baik sehingga menimbulkan citra yang baik di sebuah organisasi. Pelayanan Prima dapat dicapai melalui adanya komitmen yang besar, koordinasi yang baik, transparansi, inovasi dan kinerja aparatur yang tanggap dan berkesinambungan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Perbup Nomor 4 tahun 2017, yang berisikan pelimpahan kewenangan dibidang perizinan dan non perizinan kepada perangkat daerah, di mana 122 jenis perizinan dan 6 jenis non izin tidak lagi harus ditandatangani langsung oleh Bupati Padang Pariaman. Terobosan atau inovasi program yang dibuat oleh DPMPTP Kabupaten Padang Pariaman adalah *Simpel Dpmptp* Padang Pariaman. *Simpel* adalah Sistem Informasi Perizinan Elektronik, Merupakan sistem pelayanan yang berbasis android. Jadi masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor untuk melakukan perizinan. Masyarakat yang memiliki android, cukup mengunduh aplikasi *Simpel* di playstore atau melalui website [simpel.padangpariamankab.go.id](http://simpel.padangpariamankab.go.id). Melalui website ini masyarakat juga bisa memberikan saran, kesan, dan keluhan sehingga nantinya dapat menjadi masukan atau bahan evaluasi dari

DPMPTP. Tujuan dibentuknya *Simpel Dpmppt* adalah untuk memudahkan mengakses proses perizinan. Jadi para investor atau masyarakat cukup mendownload aplikasi selanjutnya mereka bisa mengakses langsung.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian terkait *Simpel Dpmppt*, ditemukan beberapa permasalahan, masih ada beberapa proses perizinan yang dilakukan secara manual yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor untuk membuat suatu proses perizinan, perizinan online juga masih belum familiar bagi masyarakat dan kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan secara online.

Kabupaten Padang Pariaman menuju smart city melalui aplikasi ini bertujuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, membantu pengembangan program sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas layanan yang diberikan serta meningkatkan komitmen aparat dalam melayani masyarakat. Terkait tujuan dibentuknya *Simpel Dpmppt* untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan proses perizinan. Masyarakat menganggap jika datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman proses perizinan lebih cepat ditanggapi. Masih banyak masyarakat tidak mengetahui adanya pelayanan secara online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, ditambah lagi masyarakat belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi. Pendahuluan memuat tentang latar belakang, landasan teori, masalah, rencana pemecahan masalah dan tujuan penelitian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan upaya memahami, melihat, memaknai dan menggambarkan objek tertentu (Sudaryono, 2018). Data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara dari narasumber dijadikan berbentuk transkrip dan di analisis dengan teknik Manual Data Analysis Prosedure (MDAP). Straus dan Glaser (dalam Bungin, 2021) menyebutkan bahwa teknik Manual Data

Analysis Prosedure (MDAP) merupakan data kualitatif yang dilaksanakan secara manual yang terdiri dari beberapa tahap yakni; catatan harian, transkrip, koding, kategori, tema, memos. Untuk proses koding penulis memberikan kode kepada narasumber agar memudahkan proses analisis data. Berikut inisial koding yang dilakukan:

**Tabel 1. Daftar Partisipan Wawancara**

<i>Partisipan</i>	<i>Nama</i>	<i>Jabatan/Instansi</i>
<i>P1</i>	<i>RRR</i>	<i>Kepala Dinas PMPTP Kabupaten Padang Pariaman</i>
<i>P2</i>	<i>EN</i>	<i>Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan</i>
<i>P3</i>	<i>S</i>	<i>Kasi Perizinan dan Non Perizinan</i>
<i>P4</i>	<i>S</i>	<i>Kasi Regulasi dan Peningkatan Kapasitas Perizinan</i>
<i>P5</i>	<i>I</i>	<i>Kasi Data dan Informasi</i>
<i>P6</i>	<i>IG</i>	<i>Staf Perizinan dan Non Perizinan</i>
<i>P7</i>	<i>HY</i>	<i>Staf Perizinan dan Non Perizinan</i>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian akan dianalisis menggunakan Open Coding yang akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Analisis Open Coding**

<i>P4</i>	<i>dan bagaimana tindakan yang diberikan terkait laporan tersebut. (wawancara 07 Maret 2022) Terkait dengan meningkatkan cara bekerja dan menciptakan hubungan antar pegawai yang baik pimpinan melakukan rapat koordinasi bulanan, dimana dalam rapat tersebut mengevaluasi terkait berapa banyaknya laporan yang masuk dan bagaimana tindakan yang diberikan terkait laporan tersebut (wawancara 07 Maret 2022)</i>	<i>untuk memimpin jalannya program Simpel ini</i>
<i>P4</i>	<i>Pada tampilan di website Simpel disajikan data terpadu agar masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dapat langsung mengakses informasi dimana saja tanpa harus datang ke kantor DPMPTP. (wawancara 14 April 2022)</i>	<i>#3 didesain semenarik mungkin sehingga tidak monoton menimbulkan kesan yang hidup melalui tampilan desainnya</i>
<i>P2</i>	<i>Kami membuat website simpel ini dengan memikirkan pelaku usaha. Karena, Simpel ini sasarannya untuk pelaku usaha, websitenya telah kami design dengan mudah dan simple untuk digunakan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha tinggal mengklik situs website <a href="http://simpler.padangpariamankab.go.id">simpler.padangpariamankab.go.id</a> setelah itu website akan menampilkan layanan yang dibutuhkan. (wawancara 07 Maret 2022)</i>	<i>#4 simpel memiliki admin yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat</i>
<i>P7</i>	<i>Masyarakat tidak tahu dan tidak pernah mendengar adanya program Simpel ini, apalagi untuk mencoba mengaksesnya, selama ini yang diketahui masyarakat untuk urusan izin usaha langsung datang ke kantor DPMPTP. (wawancara 14 Maret 2022)</i>	

Transkripsi yang ada pada open coding penulis padatkan menjadi beberapa kode konsep. Didapatkan #20 kode konsep dari dominan frasa yang muncul dalam wawancara dengan 7 narasumber. Hasil dari pemadatan konsep pada open coding ini, Penulis lanjutkan kepada axial coding dimana axial coding menghasilkan subkategori untuk selanjutnya data akan dikategorikan kedalam Selective Coding. Berikut analisis data menggunakan Axial Coding.

**Tabel 3. Analisis Axial Coding**

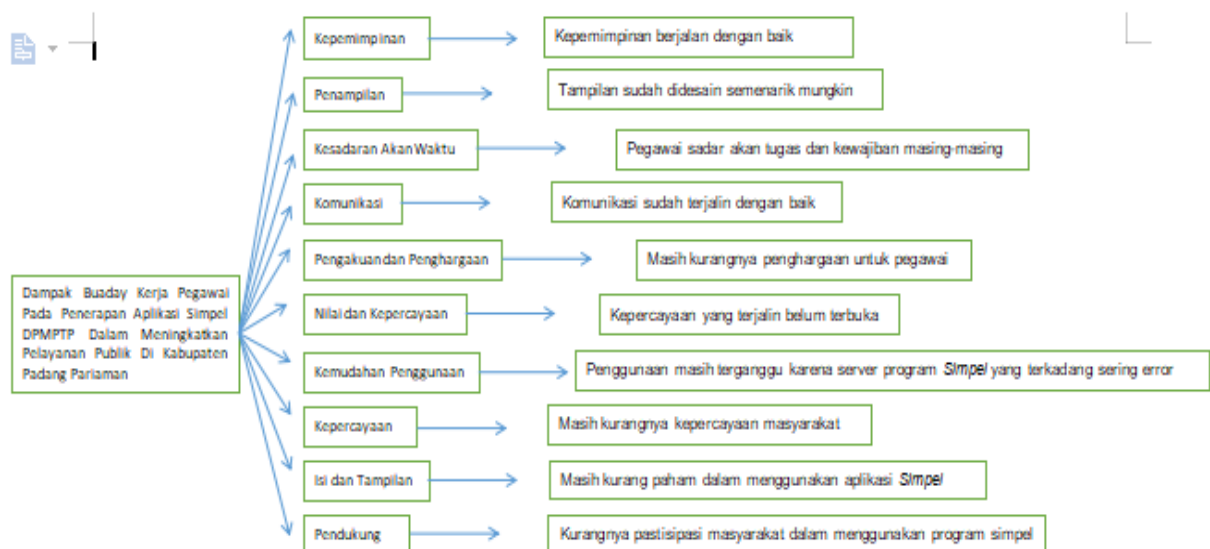
Konsep	Subkategori
Konsep #1 Konsep #2	Subkategori #1 kepemimpinan dalam program simpel sudah berjalan dengan baik
Konsep #3 Konsep #4	Subkategori #2 tampilan pada website simpel sudah didesain semenarik mungkin guna memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya
Konsep #5 Konsep #6	Subkategori #3 pegawai dalam DPMPPTP sudah memiliki tugas dan kewajiban masing-masing
Konsep #7 Konsep #8	Subkategori #4 komunikasi yang terjalin dalam DPMPPTP sudah terjalin dengan baik
Konsep #9	Subkategori #5 masih kurangnya penghargaan yang diberikan dalam DPMPPTP bagi yang pegawai yang berprestasi lebih
Konsep #10 Konsep #11	Subkategori #6 memiliki peraturan yang harus diikuti
Konsep #12 Konsep #13	Subkategori #7 masih terdapat kendala dalam melakukan proses perizinan
Konsep #14 Konsep #15 Konsep #16	Subkategori #8 masih kurangnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi simpel
Konsep #17 Konsep #18	Subkategori #9 masih kurang memahami dalam menggunakan aplikasi Simpel
Konsep #19 Konsep #20	Subkategori #10 kurangnya sosialisasi yang dilakukan DPMPPTP menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program Simpel

Selanjutnya dari pengkodean Axial Coding terdapat 10 Subkategori yang akan di masukan ke Selective Coding berikut analisis dari pengkodean selective:

**Tabel 4. Analisis Selective Coding**

Subkategori #1	Kategori #1 Kepemimpinan Kepemimpinan berjalan dengan baik
Subkategori #2	Kategori #2 Penampilan Tampilan sudah didesain semenarik mungkin
Subkategori #3	Kategori #3 Kesadaran akan waktu Pegawai sadar akan tugas dan kewajiban masing-masing
Subkategori #4	Kategori #4 Komunikasi Komunikasi sudah terjalin dengan baik
Subkategori #5	Kategori #5 Penghargaan dan Pengakuan Masih kurangnya penghargaan untuk pegawai
Subkategori #6	Kategori #6 Nilai dan Kepercayaan Kepercayaan yang terjalin belum terbuka
Subkategori #7	Kategori #7 Kemudahan Penggunaan Penggunaan masih terganggu karena server program Simpel yang terkadang sering error
Subkategori #8	Kategori #8 Kepercayaan Masih kurangnya kepercayaan masyarakat
Subkategori #9	Kategori #9 Isi dan Tampilan Informasi Masih kurang paham dalam menggunakan aplikasi Simpel
Subkategori #10	Kategori #10 Pendukung Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program simpel

Melengkapi dari analisis teknik Manual Data Analysis Procedure (MDAP), maka penulis memvisualisasikan data dengan menggunakan memos untuk menggambarkan poin data penelitian yang telah di analisis dengan pengkodean. Memos dibuat menggunakan Kumu.io secara daring, berikut sajian data pada gambar:



**Gambar 1. Memos**

Hasil dari memos merupakan gambaran umum dari poin data penelitian yang telah di analisis dengan teknik pengkodean. Selanjutnya tema Good Environmental Governance akan dibahas pada bagian diskusi.

### **Dampak Budaya Kerja Pegawai pada Penerapan Aplikasi *Simpel DPMPTP* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Padang Pariaman**

#### a) Tema#1 Kepemimpinan

Hasil pengkodean menunjukkan bahwa kepemimpinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah memiliki pengalaman dan kemampuan dalam menjalankan program *simpel* dengan baik. Untuk pembagian tugas kerja tentunya pimpinan telah memahami kapasitas pegawainya masing-masing sehingga menciptakan ketertiban pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan pegawai. Hal ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

Maka dapat disimpulkan sesuai hasil pengkodean yang dilakukan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang diterapkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian di Kabupaten Padang Pariaman ini telah sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan. Pimpinan telah memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memimpin jalannya program.

#### b) Tema#2 Penampilan

Hasil pengkodean menunjukan bahwa *Simpel* memiliki website yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses informasi terkait proses perizinan bisa dibuka di situs [simpel.padangpariamankab.go.id](http://simpel.padangpariamankab.go.id). Pada tampilan di website *Simpel* disajikan data terpadu agar masyarakat Kabupaten Padang Pariaman dapat langsung mengakses informasi dimana saja tanpa harus datang ke kantor DPMPTP. Website *Simpel* didesign dengan semenarik mungkin, di tambah dengan gambar-gambar latar yang menarik dan bisa berubah-ubah sehingga tidak monoton menimbulkan kesan yang hidup melalui tampilan desainnya. Tidak lupa pula dengan selalu mengupdate data informasi yang ada di dalam websitenya sehingga data di dalam website merupakan data terbaru ketika masyarakat hendak mengakses websitenya.

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil pengkodean bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah berupaya menyediakan pelayanan berbasis online melalui

website *Simpel*, website ini berguna untuk menangani segala bentuk proses perizinan, website *Simpel* ini telah di desain semenarik mungkin agar mudah dimengerti oleh masyarakat pada saat mengaksesnya.

#### c) Tema#3 Kesadaran akan waktu

Untuk tema#3 ditemukan bahwa untuk pelayanan online pada website *Simpel*, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman memiliki admin yang bertanggung jawab untuk mengelola website, jika ada laporan masuk ataupun masyarakat yang bertanya melalui website *Simpel* akan segera dijawab oleh admin, jika yang masuk merupakan laporan perizinan, laporan tersebut akan diproses terlebih dahulu dan dilakukan verifikasi (verifikasi dan validasi) setelah itu baru akan diberikan tanggapan.

Dari hasil pengkodean dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah berupaya meningkatkan pelayanannya dengan langsung menanggapi dan memproses perizinan dari masyarakat melalui website pada program *Simpel*.

#### d) Tema#4 Komunikasi

Dari tema#4 ditemukan bahwa komunikasi yang terjalin di DPMPTP sangat flexible, semua pegawai saling menjaga hubungan satu sama lain. Untuk lebih mempercepat proses pertukaran informasi mereka mengadakan rapat agar penyampaian informasi lebih efektif. Tidak hanya melalui rapat, dengan kemudahan yang diberikan pada zaman sekarang ini semuanya bisa dilakukan dengan cepat yaitu bisa lewat telfon, media sosial seperti Whatsapp juga menjadi sarana bagi pegawai mendapatkan informasi dan berkomunikasi.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi yang terjalin pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian sudah baik, karena para pegawai memiliki hubungan yang baik.

#### e) Tema#5 Pengakuan dan Penghargaan

Tema 5 yakni bentuk penghargaan yang diberikan berupa sertifikat penghargaan yang berguna untuk jenjang karir pegawai. Dengan adanya reward ini juga bisa lebih meningkatkan kinerja pegawai dan akan berdampak pada kinerjanya, akan tetapi tidak berlanjut sampai sekarang.

Dapat dilihat bahwa masih kurangnya penghargaan dan pengakuan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dilihat

dari hanya beberapa kali memberikan penghargaan kepada pegawai.

f) Tema#6 Nilai dan Kepercayaan

Dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. dan apabila melanggar bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan pengkodingan disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian memiliki pedoman yang menjadi acuan dalam memberikan pelayan kepada masyarakat yaitu adanya maklumat pelayanan yang tidak boleh dilanggar. Begitu juga dengan nilai kedisiplinan pegawai yang harus diterapkan telah memiliki aturan baku atau tetapnya.

g) Tema#7 Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian membuat website Simpel ini dengan memikirkan masyarakat. Karena, Simpel ini sasarannya untuk masyarakat, websitenya telah kami design dengan mudah dan simple untuk digunakan oleh masyarakat. Masyarakat tinggal mengklik situs website [simpler.padangpariamankab.go.id](http://simpler.padangpariamankab.go.id) setelah itu website akan menampilkan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Sesuai dengan tujuan Simpel yang memudahkan masyarakat untuk melakukan proses perizinan.

Dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat website Simpel sebaik mungkin.

h) Tema#8 Kepercayaan (*Trust*)

Berdasarkan temuan penulis di lapangan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Padang Pariaman telah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan menjamin keamanan penggunaan website Simpel. Begitu juga terkait keamanan ketika hendak melakukan proses perizinan usaha, nama dan informasi pelaku usaha akan dirahasiakan. Hal ini tentu telah dapat membuat masyarakat percaya akan keamanan dari website Simpel.

Dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah berupaya untuk menjaga kerahasiaan identitas masyarakat yang melakukan proses izin usaha, hal ini tentu

berdampak baik, sehingga pelaku usaha tidak perlu khawatir jika hendak melakukan pengaduan melalui website Simpel.

i) Tema#9 Isi dan Tampilan (*Content and Information Display*)

Dapat dilihat dari tampilan website Simpel sangat mudah sekali tetapi Front Office, Back Office dan Pelaku Usaha harus terus ditingkatkan kemampuan dan pemahamannya terhadap aplikasi Simpel agar terbiasa dengan perubahan dari manual ke digital.

Dapat disimpulkan bahwa, meskipun sudah didesain semenarik mungkin, masih banyak kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi Simpel.

j) Tema#10 Pendukung (*Citizen Support*)

Dapat dilihat dalam penggunaan website Simpel ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik dan seramah mungkin dan selalu memberikan tanggapan secepat mungkin kepada masyarakat yang melakukan proses Perizinan.

Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian telah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

**Kendala dalam Dampak Budaya Kerja Pegawai Pada Penerapan Aplikasi Simpel DPMPTP Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Padang Pariaman**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan penulis tentang Dampak Budaya Kerja Pegawai Pada Penerapan Aplikasi SIMPEL DPMPTP Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Padang Pariaman dapat disimpulkan bahwa dampak budaya kerja pegawai pada penerapan aplikasi SIMPEL DPMPTP di Kabupaten Padang Pariaman belum berdampak baik. Secara sistem Aplikasi SIMPEL mampu mempercepat waktu pemrosesan perizinan dan non perizinan, meningkatkan survey kepuasan masyarakat dalam 3 tahun terakhir ini, meningkatkan realisasi investasi Kabupaten Padang Pariaman dan memiliki keunggulan yaitu mudah diakses, terukur, fleksibel dan mandiri. Dalam penelitian ini dapat dilihat terdapat banyak indikator yang belum membawa dampak baik yaitu: Tampilan yang disediakan pada program SIMPEL dapat dikatakan sudah sangat bagus, namun hal tersebut belum berdampak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian melalui

*SIMPEL* karena masyarakat mayoritas tidak mengetahui keberadaan *SIMPEL* ini. Kecepatan pelayanan yang diberikan berdampak baik bagi kualitas pelayanan pada *SIMPEL*, karena masyarakat masih banyak yang melakukan pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dengan alasan susah untuk mengumpulkan masyarakat untuk melakukan sosialisasi. Kurangnya penghargaan yang diberikan kepada pegawai, sehingga kurangnya motivasi yang tinggi dalam bekerja. Pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dalam melakukan pelayanan terpaksa dalam bekerja karena mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Tidak efisiennya pelayanan online melalui website *SIMPEL* yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian. Masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada program *SIMPEL* ini. Terdapat banyaknya masalah pada website *SIMPEL* ini dimulai dari website yang sering error ketika hendak di akses. Masih kurangnya pendampingan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan melalui website *Simpel*.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan yang penulis dapatkan di lapangan, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi dan saran demi perbaikan Penerapan Aplikasi *SIMPEL* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman (DPMPTP) pada masa yang akan datang, yaitu: Diharapkan untuk kedepannya pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Padang Pariaman sudah sepenuhnya dilandaskan pada data dan informasi yang akurat agar hasilnya pun sesuai dengan apa yang diinginkan serta pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Padang Pariaman diharapkan selanjutnya tepat sasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baswori, S. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. In *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT RINEKA CIPTA.
- Bungin, B. (2021). *Post - Qualitative Social Research Methods* (2nd ed.). Kencana.
- Frinaldi, A. (2014). *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh*. Jurnal Humanus, XIII(2).
- Frinaldi, A. (2017). *Mengelola Budaya Organisasi dan Budaya Kerja .Acuan Bagi Akademis, Praktisi, dan Pemerhati Budaya Kerja*. UNP Press.
- Frinaldi, A., & Embi, M. A. (2011). *Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Kaedilan dan Keterbukaan PNS Dalam Membangun Masyarakat Madani dan Demokrasi*. Humanus.
- Kasandra, dkk, (2018). *Pengaruh Budaya Kerja Pengemudi Angkutan Umum Kota Terhadap Kepuasan Penunmoang di Kota Padang*. Jurnal Spirit Publik.
- Sudaryono. (2018). *Metode Penelitian* (2nd ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish, IKAPI.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 4 tahun 2017.