

## **BAB 6**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian mengenai implementasi Simpatik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi Simpatik dapat memberikan banyak manfaat terutama bagi pemohon yang mengajukan izin. Keberhasilan ini dianalisa menggunakan teori Siddique (2016) dan AL-Naimat (2013).

Dari hasil penelitian, ditemukan hal-hal dalam pemerintahan dan masyarakat yang berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan Simpatik, sebagai berikut

##### *1. E-Leadership*

- Adanya kolaborasi dan interaksi yang baik khususnya yang terjadi pada Seksi Pengembangan Sistem Informasi yang merupakan seksi yang stafnya merupakan pelaksana dan operator aplikasi Simpatik. Adanya kolaborasi dan interaksi yang baik ini terutama yang dilakukan antara kepala dan stafnya. Kolaborasi dan interaksi yang baik ini juga membuat seolah-olah tidak ada perbedaan antara kepala dan staf karena hampir seluruh pekerjaan dikerjakan secara bersama-sama terutama untuk pengembangan aplikasi Simpatik. Kemudian, tata letak ruang kerja staf Seksi Pengembangan Sistem Informasi sangat memungkinkan dan memudahkan antar staf untuk berkolaborasi dan berinteraksi, dan

ruangan Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi yang terletak persis di depan susunan meja kerja staf juga memungkinkan dan memudahkan pemimpin dengan staf untuk berkolaborasi dan berinteraksi dengan baik. Selain itu, kolaborasi dan interaksi yang dilakukan dengan bidang lain terutama bidang pelayanan perizinan juga dilakukan dengan baik dengan mengkoordinasikan apa yang dikerjakan bidang pelayanan perizinan untuk dimasukkan ke sistem.

- Walaupun adanya perubahan budaya kerja yaitu dari sistem yang konvensional (manual) ke budaya kerja dengan menggunakan TIK, pemimpin pelaksanaan Simpatik yaitu Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Kepala Bidang Data dan Informasi tidak banyak melakukan usaha untuk merubah budaya kerja tersebut, karena para staf pun sudah cukup melek teknologi, terlebih beberapa dari mereka khususnya tim teknis berlatar belakang pendidikan yang berkaitan dengan TIK. Perubahan budaya kerja ini juga dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat khususnya pemimpin pelaksanaan Simpatik kepada masyarakat sebagai pemohon dengan menyediakan sarana “Layanan Mandiri”
- Adanya penyampaian tujuan Simpatik dari pemimpin kepada stafnya. Penyampaian ini dilakukan oleh Kepala DPMPTSP Provinsi Jawa Barat kepada stafnya yaitu Kepala Bidang Data dan Informasi, kemudian Kepala Bidang Data dan Informasi ini menyampaikan kembali kepada Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan kepada staf lainnya.

- Adanya pengawasan yang dilakukan baik oleh Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Kepala Bidang Data dan Informasi untuk memastikan bahwa aplikasi Simpatik berjalan dengan lancar. Terdapat dua cara untuk memastikan bahwa aplikasi Simpatik berjalan dengan lancar yaitu memeriksa melalui *website back office* aplikasi Simpatik dan melihat keluhan (*complain*) dari pengguna. Pengawasan dengan cara memeriksa ini dilakukan hampir setiap hari oleh pemimpin terutama oleh Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi.
- Secara umum, tidak ada kendala yang terjadi dalam melaksanakan kepemimpinan digital karena kolaborasi dan interaksi, bimbingan, penyampaian tujuan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin dengan media TIK sudah berjalan dengan baik.

## 2. *Resourcing* (Sumber Daya)

- Pelaksanaan Simpatik tidak memiliki post anggaran khusus dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Hal ini dikarenakan dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi Simpatik hanya dibutuhkan komputer, jaringan internet, dan pengetahuan serta keterampilan dari staf. Komputer dan jaringan internet bukanlah inventaris khusus untuk aplikasi Simpatik karena semua bidang di DPMPTSP Provinsi Jawa Barat membutuhkan dan memiliki komputer dan internet sehingga kedua inventaris tersebut

masuk di anggaran umum DPMPTSP Provinsi Jawa Barat. Selain itu, . aplikasi Simpatik ini tidak dibuat melalui pihak ketiga melainkan dibuat sendiri oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat dengan server berada di Kominfo Provinsi Jawa Barat. Walaupun pelaksanaan Simpatik tidak memiliki post anggaran khusus, tetapi aplikasi Simpatik dapat tetap berjalan dengan lancar dan baik staf maupun pimpinan pun merasa cukup dengan kondisi seperti itu.

- Dalam pelaksanaan Simpatik, meski jumlah staf teknis untuk mengoperasikan aplikasi Simpatik kurang, tetapi sejauh ini seluruh pekerjaan dikerjakan dengan baik, hal ini dikarenakan staf teknis yang ada memiliki kemampuan yang sangat baik terutama kemampuan dan pengetahuan mengenai teknologi informasi. Untuk staf yang bertugas di *front office*, baik petugas yang berada di loket pelayanan perizinan, informasi, dan pengaduan, jumlah staf yang ada sudah mencukupi kebutuhan untuk memberikan layanan lanjutan terkait aplikasi Simpatik. Selain jumlahnya yang cukup, kompetensi staf nya pun dinilai sudah cukup baik.
- DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki kewenangan atas aplikasi Simpatik. Kewenangan ini membuat membuat DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki kekuatan dan bebas melakukan apa saja atas aplikasi Simpatik dan pelaksanaannya. Oleh karena itu, DPMPTSP Provinsi Jawa Barat memiliki kewenangan untuk membuat,

mengembangkan, dan mengelola aplikasi Simpatik sesuai dengan kebutuhan.

- Fasilitas yang ada untuk mendukung pelaksanaan Simpatik tersedia dengan baik. Untuk staf *back office* setiap staf dilengkapi dengan satu set komputer yang terhubung dengan jaringan internet. Spesifikasi komputernya pun memadai untuk mengoperasikan aplikasi Simpatik dan mengembangkannya. Hanya saja, staf *back office* tidak memiliki *Data center* untuk menyimpan keseluruhan data, baik data untuk mengolah perijinan, maupun data untuk melakukan pengembangan Simpatik dan *data center* akan memudahkan baik staf maupun kepala untuk mencari data. Kemudian, untuk fasilitas di *front office* juga sudah memadai. Untuk pengambilan dokumen izin yang sudah terbit, front office menyediakan lima loket dengan masing-masing loket dilengkapi dengan satu set komputer yang juga terhubung dengan jaringan internet. Sebagai fasilitas tambahan, terdapat pula printer dan mesin *foto copy* di loket tersebut. Lalu, untuk sarana Layanan Mandiri juga dilengkapi dengan fasilitas yang baik berupa satu set komputer yang terhubung dengan jaringan internet beserta *scannernya*.
- Kendala pada faktor sumberdaya ini adalah kurangnya jumlah staf untuk staf teknis (programmer) yang mengambat pengembangan aplikasi Simpatik, SK perizinan yang tidak standar yang juga mengambat kewenangan DPMPTSP Provinsi Jawa Barat untuk pengembangan aplikasi Simpatik, serta server yang terkadang bermasalah dan jaringan

internet yang lemah yang menghambat mengakses aplikasi Simpatik. Kendala juga ditemukan khususnya pada fitur pendaftaran izin online karena pada tahap ini lah pemohon membutuhkan internet dengan kecepatan yang tinggi untuk meng-upload berkas persyaratan dan membutuhkan ketelitian serta kehati-hatian.

3. *Communication & Co-ordinating* (Komunikasi dan Koordinasi)

- Interaksi dan koordinasi yang terjadi antara pemimpin yaitu Kepala Bidang Data dan Informasi dan Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi dengan staf dalam pelaksanaan Simpatik berlangsung dengan baik. Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi sering berkeliling untuk memeriksa dan memastikan bahwa apa yang dikerjakan oleh staf nya sudah benar. Pertemuan (*meeting*) dan *briefing* juga rutin dilakukan oleh Kepala Bidang Data dan Informasi untuk menyelesaikan masalah.
- Interaksi dan koordinasi antar staf dalam pelaksanaan Simpatik berlangsung dengan baik. Setiap staf selalu menyampaikan kepada staf lain apabila terjadi kendala atau bahkan ide terkait pengembangan Simpatik atau pemecahan masalah yang terjadi sebelumnya. Kemudian, jarak meja kerja antar staf yang berdekatan, mempermudah dan memungkinkan interaksi dan koordinasi berlangsung dengan lancar. Staf pun cepat dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga menunjukkan adanya interaksi dan koordinasi yang baik antar staf. Interaksi antara staf *back office* dan *front office* juga baik. Hal ini terlihat dari cepatnya respon staf di *front office* untuk menyelesaikan masalah yang datang

dari loket pengaduan karena mereka sudah paham betul apa yang harus dilakukan dan berkoordinasi dengan siapa.

- DPMPTSP Provinsi Jawa Barat melakukan interaksi dengan masyarakat (pemohon) untuk memperkenalkan aplikasi Simpatik kepada masyarakat dan membantu menyelesaikan masalah atau kendala yang dialami pemohon selama menggunakan aplikasi Simpatik. Interaksi ini dilakukan melalui beberapa cara seperti memasang iklan di website resmi DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, sosialisasi secara langsung melalui *front office*, *call center* dan *web meeting*, dan melalui akun instagramnya yaitu @dinaspmptsp.jabar. Selain itu, terdapat pula interaksi antara staf Seksi Pengembangan Sistem Informasi dengan pemohon yang mengadukan kendala selama menggunakan aplikasi Simpatik melalui *front office* dan petugas *FO* tersebut sudah tidak bisa menyelesaikannya lagi. Hal tersebut mencerminkan adanya interaksi yang baik antara DPMPTSP Provinsi Jawa Barat khususnya staf Seksi Pengembangan Sistem Informasi dengan pemohon.
- Secara umum, tidak ada kendala yang terjadi dalam melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan aplikasi Simpatik karena komunikasi dan koordinasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik.

#### 4. *ICT Literacy*

- Pemohon sudah mengetahui cara mengoperasikan aplikasi Simpatik. Pengetahuan ini didapatkan dari berbagai macam sumber, seperti melalui platform youtube dan sudah beberapa kali menggunakan aplikasi Simpatik.
- Pemohon memiliki keterampilan digital yang berbeda-beda dalam menggunakan aplikasi Simpatik. Walaupun pada awal peluncuran aplikasi Simpatik pemohon mengalami kesulitan, namun saat ini keterampilan digital yang dimiliki sudah lebih baik. Selama persyaratan yang diminta oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Barat sudah lengkap, aplikasi Simpatik mudah untuk digunakan. Namun, masih terdapat kesulitan penggunaan aplikasi Simpatik bagi pemohon yang usianya sudah cukup tua.
- Aplikasi Simpatik dinilai efektif dalam proses pelayanan perizinan. Efektifitas ini dilihat dari berkurangnya antrian di front office DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, berkas persyaratan yang tidak perlu di print, mudahnya melihat atau mengontrol sudah sejauh mana izin yang diajukan diproses, dan waktu yang lebih singkat dan lebih fleksibel.
- Kendala yang terjadi pada faktor ini adalah masih ada beberapa pemohon yang belum terampil dalam menggunakan aplikasi Simpatik yang dipengaruhi oleh faktor usia.



## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk meningkatkan keberhasilan Simpatik yaitu:

1. Melakukan analisis beban kerja dari pegawai teknis (programmer) dan apabila diperlukan, dapat menambah jumlah pegawai dengan merekrut Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) agar lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan. Jumlah pegawai yang kurang pada seksi PSI ini membuat pengembangan aplikasi Simpatik terhambat, sehingga diperlukannya pegawai dengan keahlian dan kemampuan yang mengerti mengenai Teknik Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Membuat aplikasi Simpatik lebih ramah pengguna (*user-friendly*) untuk membuat proses pendaftaran izin menjadi lebih sederhana dan apabila terdapat persyaratan yang salah atau tidak sesuai, pemohon hanya mengganti persyaratan yang salah tersebut saja, tidak perlu diulangi lagi proses nya dari awal hingga mendapatkan nomor resi yang baru. Penyederhanaan sistem ini juga dilakukan untuk membuat persyaratan yang di upload menjadi tidak terlalu banyak dan tidak berulang. Misalnya persyaratan untuk sebuah perusahaan yang akan mengajukan Izin Pengeboran Air Tanah Dalam Daerah Provinsi Sumur Produksi diantaranya adalah fotocopy akta perusahaan dan salin izin usaha yang dimiliki seperti Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Padahal untuk membuat SIUP, persyaratan yang harus diberikan perusahaan salah satunya adalah akta perusahaan, sehingga apabila perusahaan sudah

memiliki SIUP, sudah dipastikan perusahaan tersebut juga memiliki akta perusahaan. Terlebih di SIUP pun sudah dicantumkan profil perusahaan seperti nama perusahaan, penanggung jawab, kelembagaan, dan lain-lain. Kemudian, seharusnya dokumen persyaratan yang pernah di upload oleh sebuah perusahaan disimpan dalam akun pemohon dari perusahaan tersebut, sehingga apabila pemohon dari perusahaan tersebut akan mengajukan perizinan lagi dengan beberapa syarat yang sama, pemohon tidak perlu meng-upload lagi syarat yang sama tersebut. Misalnya sebuah perusahaan yang akan mendirikan rumah sakit khusus dan mengajukan Izin Pengeboran Air Tanah Dalam Daerah Provinsi Sumur Produksi dan Izin Mendirikan Rumah Sakit (Umum&Khusus) Kelas B Pemerintah dan Swasta yang sama-sama memiliki persyaratan yaitu akta pendirian perusahaan, maka perusahaan tersebut cukup mengupload akta pendirian perusahaan satu kali saja.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajawali Press.
- Agarwal, R. (1982). *Organization and Management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Andriotis, K., Styliadis, D., & Weidenfeld, A. (2019). *Tourism Policy and Planning Implementation - Issues and Challenges*. New York: Routledge.
- Chase, R. S., & Shamo, W. (2013). *Elements of Effective Communication* (4th edition ed.). Washington: Plain and Precious Publishing.
- Creswell, J. W. (2009). *Third Edition Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publication Inc.
- Jamil, M., Rosihan, & Fuad, A. (2016). *Cloud Computing – Teori dan Aplikasi*. Sleman: deepublish.
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis Second Edition*. Thousand Oaks: SAGE Publication.
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (1982). *Bureaucracy and Policy Implementation*. Ontario: The Dorsey Press.
- Silalahi, U., Rachmawati, T., Wicaksono, K. W., & Herwanto, T. S. (2017). *Handbook pendekatan kualitatif untuk penelitian administrasi publik*. Bandung: Unpar Press.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Sleman: Suaka Media.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

### **Peraturan-Peraturan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Perizinan Terpadu

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah

### **Dokumen**

Dokumen DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, “Paparan Simpatik Jabar”, 2018

Dokumen SIMPATIK Back Office,” Jumlah akun terdaftar dan jumlah izin dan nonizin yang telah dikeluarkan pertahun”, September 2019

### **Jurnal**

Siddique, W. (2016). Critical Success Factors Affecting E-Government Policy Implementation in Pakistan. *Journal of Democracy*, 8(1), 102-126.

Bannister, F. (2001). Dismantling the silos : extracting new value from IT investments in public administration. *Information System Journal*, 11, 66.

Retrieved Agustus 23, 2019, from Dismantling the silos : extracting new value from IT investments in public administration

C.P, Y. H., & Susanto, D. T. (2019). E-Leadership The Effect of E-Government Success in Indonesia. *Journal of Physics*, 1.

DasGupta, P. (2011). Literature Review : E-Leadership. *Emerging Leadership Journey*, 4(1), 5-6.

Shobaruddin, M. (2018). Critical Factor Influencing Electronic Government Capacity Building in Sragen Municipality Government Public Service Delivery. *Jurnal Kebijakan Administrasi Publik (JKAP)*, 22(2), 104.

Kang, S., & Geahart, S. (2010). E-Government and Civic Engagement : How is Citizen's Use of City Web Sites Related with Civic Involvement and Political Behaviors? *Journal of Broadcasting*, 54(3), 446.

Chen, Y.-C., & Dimitrova, D. V. (2006). Electronic Government and Online Engagement : Citizen Interaction with Government via Web Portals. *International Journal of Electronic Government Research*, 2(1), 57.

### **Prosiding**

Al-Naimat, A. M., Abdullah, M. S., & Ahmad, M. K. (2013). THE CRITICAL SUCCESS FACTORS FOR E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN JORDAN. Sarawak: Universiti Utara Malaysia.

Wijaya, S. W., & Surendro, K. (2006). Strategic Planning for E-Government Implementation of Kabupaten/Kota at Indonesia. Yogyakarta.

### **Internet**

Bowen, G. (2010, Juni). *Civic Engagement in Higher Education*. Retrieved Oktober 17, 2019, from [https://www.wcu.edu/WebFiles/PDFs/Civic\\_Engagement\\_Resources.pdf](https://www.wcu.edu/WebFiles/PDFs/Civic_Engagement_Resources.pdf)

BusinessDictionary. (n.d.). *Silo Mentality*. Retrieved Agustus 23, 2019, from <http://www.businessdictionary.com/definition/silo-mentality.html>

Correia, A. M. (2002, July). *Information Literacy for an Active and Effective Citizenship*. Retrieved Oktober 27, 2019, from <https://pdfs.semanticscholar.org/a0e6/7eab49d5e6e01fe49270a15018088949ab6a.pdf>

- Fikiri, A., & Hidayat, A. A. (2018, Juli 20). *Sistem Perizinan Online Single Submission Temui Banyak Kendala*. Retrieved from Tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1109041/sistem-perizinan-online-single-submission-temui-banyak-kendala>
- Indrajit, E. R. (n.d.). *Strategi dan Kiat Meningkatkan E-Literacy Masyarakat Indonesia*. Retrieved Oktober 25, 2019, from [https://www.academia.edu/30160288/Strategi\\_dan\\_Kiat\\_Meningkatkan\\_E-Literacy\\_Masyarakat\\_Indonesia](https://www.academia.edu/30160288/Strategi_dan_Kiat_Meningkatkan_E-Literacy_Masyarakat_Indonesia)
- KBBI. (n.d.). *Kendala*. Retrieved Desember 4, 2019, from <https://kbbi.web.id/kendala>
- KBBI. (n.d.). *Sumber Daya*. Retrieved Oktober 16, 2019, from dari <https://kbbi.kata.web.id/sumber-daya/>
- Khalil, M. A., Lanvin, B. D., & Chaudry, V. (2002, November). *THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES*. Retrieved Oktober 25, 2019, from <http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/pdf/320450egovhandbook01public12002111114.pdf>
- KoordinatorBidangPerekonomianRepublikIndonesia, K. (2018). *Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha*. Retrieved Februari 5, 2019, from <https://www.oss.go.id/oss/portal/download/f/PedomanIndonesia.pd>