

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang Masalah**

Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai agenda strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses pelayanan.<sup>1</sup> Untuk mendukung transformasi tersebut, pemerintah melalui Kementerian PAN-RB mengeluarkan Surat Edaran Nomor 20 Tahun 2021 yang merumuskan nilai-nilai dasar ASN dalam akronim BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif).<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi sangat dipengaruhi oleh budaya kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan *Organizational Behavior Theory* dari Robbins & Judge (2017) yang menyatakan bahwa nilai, sikap, dan perilaku pegawai akan membentuk kualitas kinerja serta menentukan mutu layanan yang diterima masyarakat. Robbins menjelaskan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai sistem nilai yang mengarahkan cara pegawai berpikir, berperilaku, dan mengambil

<sup>1</sup> Energi, K., Sumber, D., Mineral, D., & Esdm, K. (2022). *SIAP! BerAKHLAK Wujudkan Budaya Kerja*

<sup>2</sup> Indonesia, P. (2021). Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*,

keputusan, sehingga budaya kerja yang kuat dan terinternalisasi mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Dengan demikian, budaya kerja BerAKHLAK menjadi instrumen penting untuk memastikan aparatur menjalankan perannya secara profesional, terutama dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang semakin kompleks dan berbasis digital.<sup>3</sup>

Budaya kerja BerAKHLAK dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena merupakan *core values* Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ditetapkan secara nasional melalui PermenPANRB Nomor 39 Tahun 2022. BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) berfungsi sebagai panduan perilaku kerja ASN dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, responsif, dan profesional. Dengan penerapan sistem layanan yang semakin terintegrasi secara digital, nilai-nilai BerAKHLAK menjadi semakin relevan untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga kemampuan, sikap, dan etika pegawai dalam melayani masyarakat.<sup>4</sup>

Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.<sup>5</sup> Penerapan nilai BerAKHLAK sejalan pula dengan tujuan jangka panjang reformasi birokrasi

<sup>3</sup> Robbins & Judge (2017), *Organizational Behavior*, hlm. 56.

<sup>4</sup> <https://setda-ortal.kamparkab.go.id/sosialisasi-penerapan-budaya-kerja-core-value-asn-berakhlak/>

<sup>5</sup> Badan Kepegawaian Negara. (2022). Buku Saku Panduan Perilaku Core Values. *Badan Kepegawaian Negara*, 14.

nasional, yaitu mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, dan melayani.<sup>6</sup> Lebih lanjut, KemenPAN-RB melalui Peraturan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip kejelasan prosedur, waktu pelayanan yang pasti, keterbukaan informasi, serta kompetensi dan integritas petugas pelayanan.<sup>7</sup> Nilai-nilai ini sangat relevan dengan prinsip Kompeten, Akuntabel, dan Berorientasi Pelayanan dalam budaya kerja BerAKHLAK.

Pemilihan budaya kerja BerAKHLAK dalam penelitian ini juga didasari oleh fenomena empiris bahwa transformasi layanan digital belum sepenuhnya dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Meskipun sistem OSS-RBA dirancang agar proses perizinan dapat dilakukan secara mandiri, masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami hambatan akibat keterbatasan literasi digital (digital gap). Kondisi tersebut membuat sebagian pemohon tetap membutuhkan pendampingan langsung dari pegawai DPMPTSP Kota Padang. Dalam situasi inilah penerapan nilai-nilai BerAKHLAK menjadi sangat penting; mulai dari kemampuan pegawai memberikan informasi yang jelas (Berorientasi Pelayanan), ketepatan dan kejujuran dalam bekerja (Akuntabel), kemampuan teknis penggunaan OSS (Kompeten), kerja sama antarpetugas (Kolaboratif dan Harmonis), ketanggungan terhadap perubahan kebijakan (Adaptif), hingga komitmen menjaga reputasi instansi (Loyal).

---

<sup>6</sup> <https://kepegawaian.unmul.ac.id/post/internalisasi-berakhlak-taktik-membangun-budaya-kerja-asn/>

<sup>7</sup> (Kementerian PANRB, 2014)

Penelitian ini memfokuskan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang, sebagai salah satu instansi pelayanan publik vital di Provinsi Sumatera Barat. Secara spesifik, penelitian ini akan mengkaji pelayanan perizinan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan salah satu jenis layanan utama yang diberikan DPMPTSP Kota Padang. DPMPTSP Kota Padang dibentuk berdasarkan amanat Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 dan Peraturan Daerah Kota Padang No. 6 Tahun 2016.<sup>8,9</sup> Serta peraturan Walikota No. 8 Tahun 2016 yang mengatur tentang kedudukan, susunan, tugas, dan fungsi DPMPTSP Kota Padang sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang mendorong penyederhanaan layanan publik dengan sistem satu pintu.<sup>10</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang bertanggung jawab dalam menyederhanakan layanan publik melalui sistem satu pintu.

**Tabel 1.1**

**Kategori Jenis Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Padang April-Mei 2025**

Jenis Izin	April 2025	Mei 2025
NIB (OSS)	1709	1214
Izin Lingkungan	528	91
Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	33	9

<sup>8</sup> Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

<sup>9</sup> Pemerintah Kota Padang. (2016). *Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang*.

<sup>10</sup> Wali Kota Padang. (2016). *Peraturan Wali Kota Padang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

	0	1
Izin Lembaga Kesejahteraan Sosial	0	1
PBG (Pemanfaatan Bangunan Gedung)	172	56
PBG Kolektif	366	76
PKKPR Darat	11	7
PB-UMKU	3	1
Sertifikat Standar Nasional	244	194
Sektor Kesehatan (Non-OSS)	320	193
Sektor Pertanian (Non-OSS)	0	0
SK Izin Penelitian (Non-izin)	780	69

Tabel 1 Data Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Padang April-Mei 2025

Sumber: DPMPTSP Kota Padang

Berdasarkan data layanan perizinan DPMPTSP Kota Padang pada April–Mei 2025 menunjukkan bahwa NIB merupakan jenis layanan dengan jumlah permohonan tertinggi, yaitu 1.709 pemohon pada April dan 1.214 pemohon pada Mei 2025. Meskipun sistem OSS memungkinkan pengajuan NIB secara mandiri, Namun realitas lapangan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor DPMPTSP karena kesulitan mengoperasikan sistem digital. Berdasarkan data tahun 2024, terdapat sedikitnya 200 pemohon NIB yang membutuhkan bantuan langsung pegawai dalam proses pengajuan. Hal ini menunjukkan bahwa peran pegawai tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh teknologi, sehingga budaya kerja menjadi faktor krusial dalam menjamin kelancaran dan kualitas pelayanan.

Selain itu, meskipun NIB dirancang untuk dapat diproses secara mandiri melalui sistem online, dalam praktiknya masih banyak pelaku usaha yang mengalami kesulitan karena keterbatasan kemampuan digital (gaptek), kurangnya pemahaman teknologi, serta kerumitan pengisian data pada sistem OSS. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap datang ke DPMPTSP untuk mendapatkan pendampingan langsung dari petugas, termasuk dalam proses verifikasi, pengisian formulir, dan penyelesaian masalah teknis. Berdasarkan data lapangan di tahun 2024, terdapat 200 pemohon yang mengurus NIB secara langsung ke kantor DPMPTSP Kota Padang karena tidak mampu mengakses layanan online secara mandiri. Hal inilah yang membuat budaya kerja pegawai menjadi sangat penting untuk diteliti, karena perilaku, profesionalisme, kerjasama, dan ketanggapan pegawai menentukan kelancaran proses pendampingan NIB bagi kelompok masyarakat tersebut.

Dengan demikian, pemilihan NIB sebagai objek penelitian sangat relevan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar pelaku usaha serta tantangan nyata dalam implementasi pelayanan berbasis digital. Analisis mengenai budaya kerja BerAKHLAK dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dalam proses pendampingan NIB akan memberikan gambaran mengenai sejauh mana pegawai mampu menerapkan nilai inti ASN dalam memberikan layanan yang efektif, adaptif, dan manusiawi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberhasilan reformasi birokrasi di DPMPTSP Kota Padang.

Sebagai implementasi kebijakan pusat, Pemerintah Kota Padang kemudian mengintegrasikan nilai-nilai BerAKHLAK ke dalam Rencana Strategis (Renstra) tahun 2019–2024 di seluruh Operasi perangkat daerah (OPD) Kota Padang, termasuk DPMPTSP Kota Padang, dengan menyesuaikan visi, misi, dan tujuan strategis pada setiap unit kerja. Melalui Renstra tersebut, Pemerintah Kota Padang menargetkan indeks budaya kerja BerAKHLAK meningkat dari 61,3 % pada tahun 2023 menjadi 78,5% pada tahun 2024 yang sekaligus memperkuat pelaksanaan prinsip Berorientasi Pelayanan, kompeten dan akuntabel di semua tingkat pemerintahan.<sup>11</sup>

Komitmen ini tercermin dari data penilaian sementara Bagian Umum BKPSDM Kota Padang tahun 2024, di mana DPMPTSP Kota Padang mendapatkan skor indeks budaya kerja BerAKHLAK tertinggi dengan nilai 88 (kategori A/sehat) dari 54 SKPD yang ada di Kota Padang. Skor ini jauh di atas rata-rata OPD Kota Padang yang sebesar 83,4, menunjukkan budaya kerja yang sehat dan komitmen organisasi dalam menerapkan standar transparansi dan integritas sesuai SE KemenPAN-RB No. 20 Tahun 2021. Pencapaian ini juga mencerminkan efektivitas program pelatihan dan sosialisasi nilai BerAKHLAK yang telah dilakukan oleh BKPSDM.

Berdasarkan data penilaian sementara dari Bagian Umum BKPSDM Kota Padang, Dinas penenaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Padang mendapatkan skor indeks budaya kerja BerAKHLAK tertinggi dengan

---

<sup>11</sup> Bagian Umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padang. Skor Indeks BerAKHLAK OPD Kota Padang Tahun 2024. Disampaikan dalam rapat internal.

nilai 88 dengan kategori A (sehat) dari 54 OPD yang ada di Kota Padang pada tahun 2024 yang mana ini menunjukkan budaya kerja yang sehat di dalam instansi DPMPTSP Kota Padang.<sup>12</sup> Sedangkan skor rata-rata OPD yang ada di Kota Padang pada tahun 2024 yaitu 83,4, yang menempatkan DPMPTSP di atas rata-rata sektoral dan menegaskan komitmen organisasi dalam menerapkan standar transparansi dan integritas sesuai Surat Edaran dari KemenPAN-RB No. 20 Tahun 2021. Pencapaian ini juga mencerminkan efektivitas program pelatihan dan sosialisasi nilai BerAKHLAK yang telah dilakukan oleh BKPSDM, sekaligus memberikan bukti empiris akan keberlanjutan upaya reformasi birokrasi di tingkat daerah.

DPMPTSP Kota Padang telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan predikat Zona Hijau dari Ombudsman RI dengan skor kepatuhan yang terus meningkat, dari 82,90 pada tahun 2021 menjadi 87,71 pada tahun 2022. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2023 mencapai kategori Baik dengan skor 80,09, dan Indeks BerAKHLAK menunjukkan nilai yang sangat baik, yaitu 76,57 dengan kategori "Sangat Baik".<sup>13</sup> Namun, di tengah capaian positif ini, muncul sebuah anomali menarik: terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah aduan masyarakat. Data menunjukkan bahwa jumlah aduan masyarakat melonjak dari 329 pada tahun 2022 menjadi 539 pada tahun 2023.<sup>14</sup> Kontradiksi antara skor kepatuhan administratif yang tinggi, IKM yang baik, dan indeks BerAKHLAK

<sup>12</sup> Bagian Umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Padang. (2024). Skor Indeks BerAKHLAK OPD Kota Padang Tahun 2024. BKPSDM Kota Padang.

<sup>13</sup> Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022*.

<sup>14</sup> Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2023*.

yang positif dengan peningkatan jumlah aduan ini mengindikasikan adanya celah yang perlu dieksplorasi lebih dalam.

Berdasarkan Renstra DPMPTSP Kota Padang tahun (2020–2024), penerapan nilai-nilai BerAKHLAK yang meliputi Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif mulai dicanangkan sejak tahun 2021. Menurut data pelaporan kinerja menunjukkan bahwa hanya 65% pegawai yang secara konsisten menggunakan aplikasi antrean elektronik. Hal ini diperkuat dengan adanya survei internal yang mana ada 40% masyarakat yang mengeluhkan antrean manual di loket informasi. Lalu, laporan capaian layanan triwulanan yang dipublikasikan di website, didapatkan sekitar 30% pengguna yang mengakses dan memahami prosedur layanan tersebut. Selain itu, sejak tahun 2022, 80% pegawai yang mengikuti pelatihan e-licensing atau electronic licensing, yaitu sistem perizinan berbasis digital yang memungkinkan proses pengajuan, verifikasi, penerbitan, dan pemantauan izin dilakukan secara elektronik melalui internet, akan tetapi tingkat pemahaman prosedur baru tersebut hanya berada di kisaran 55%.<sup>15</sup>

Tantangan yang dihadapi DPMPTSP Kota Padang terutama pada aspek sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana. Dari segi sumber daya manusia, DPMPTSP Kota Padang saat ini mengelola 62 pegawai (di antaranya 3 honorer dan 9 kontrak), Sebagian besar ASN berpendidikan tinggi (sebanyak 43,5% S1 dan 30,6% S2), dan penambahan pelatihan sudah hampir sepenuhnya terealisasi

---

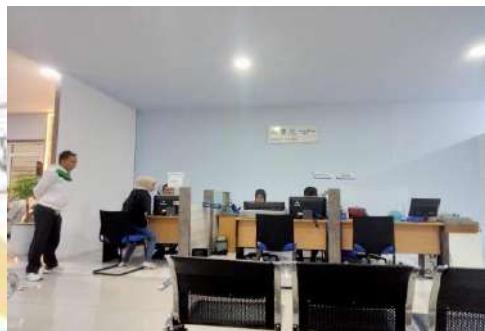
<sup>15</sup>Dokumen lengkap Renstra DPMPTSP Kota Padang periode 2020–2024 tersedia di kantor DPMPTSP Kota Padang dan merupakan acuan utama bagi seluruh program dan kegiatan.

anggarannya (dengan rasio pencapaian 0,99).<sup>16</sup> Meski demikian, Renstra mengidentifikasi kendala ketersediaan SDM teknis di bidang IT, sipil, kesehatan, dan lingkungan yang masih terbatas untuk keperluan verifikasi perizinan. Hal ini menunjukkan adanya celah antara kebutuhan teknis dan kualifikasi SDM yang tersedia. Kondisi ini lah yang menandakan perlunya peningkatan kapasitas pegawai sesuai sertifikasi keahlian bidang yang terkait.

Dari segi sarana dan prasarana, kantor DPMPTSP Kota Padang masih menempati bekas bangunan SMAN 1 pasca-gempa tahun 2009, sedangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang semula berada di lantai IV Pasar Raya Padang, sekarang berlokasi sementara di Plaza Andalas lantai IV. Lokasi yang dianggap kurang strategis dan belum sepenuhnya memenuhi ketentuan representatif menurut PermenPANRB No. 23/2017. Meskipun inventaris dasar seperti: komputer, kendaraan dinas, dll telah tersedia, akan tetapi realisasi anggaran peningkatan sarana-prasarana pada tahun 2019–2020 hanya mencapai 85–87% dari target yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan belum optimal, sehingga revitalisasi infrastruktur masih sangat diperlukan untuk mendukung kualitas layanan publik.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017)

**Gambar 1.1****Proses Pelayanan Publik di MPP Kota Padang***Gambar 1. Proses Pelayanan Publik di MPP Kota Padang*Sumber: *Dokumentasi milik peneliti*

Anomali ini semakin diperkuat dengan data kedisiplinan dan keluhan masyarakat. Tabel 1.1 menunjukkan 22 pelanggaran disiplin pegawai di DPMPTSP Kota Padang sepanjang tahun 2023 dari total 50 pegawai, dengan jenis pelanggaran terbanyak berupa keterlambatan masuk kerja (8 kasus) dan tidak masuk tanpa keterangan (7 kasus). Permasalahan kedisiplinan internal juga menjadi masalah yang cukup serius. Hal ini mencerminkan belum optimalnya internalisasi nilai Akuntabilitas dan Loyalitas dalam budaya kerja pegawai. Dapat dilihat dari data internal tahun 2023, jumlah pegawai DPMPTSP Kota Padang sebanyak 50 orang tercatat sebanyak 22 pelanggaran disiplin terjadi sepanjang tahun, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.2****Rekap Kedisiplinan Pegawai DPMPTSP Kota Padang Tahun 2023**

Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Pelanggaran Disiplin	Jenis Pelanggaran Umum	Tindak Lanjut

Januari	50	3	Terlambat masuk, tidak absen	Teguran lisan & tertulis
Februari	50	1	Terlambat masuk	Teguran lisan
Maret	50	4	Tidak masuk tanpa keterangan	Pemanggilan oleh atasan langsung
April	50	2	Terlambat absen pulang	Pendataan ulang & monitoring
Mei	50	2	Keluar kantor tanpa izin	Pembinaan oleh pimpinan
Juni	50	0	-	-
Juli	50	3	Terlambat masuk	Teguran lisan
Agustus	50	2	Tidak absen	Surat peringatan
September	50	1	Terlambat masuk	Teguran lisan
Oktober	50	3	Tidak masuk tanpa keterangan	Pemanggilan dan evaluasi
November	50	1	Keluar kantor tanpa izin	Teguran tertulis
Desember	50	0	-	-
<b>Total</b>		<b>22</b>		

Tabel 2 Rekap Kedisiplinan Pegawai DPMPTSP Kota Padang Tahun 2023

Sumber: Bagian umum DPMPTSP Kota Padang

Berdasarkan tabel 1.1 di atas Jenis pelanggaran yang paling sering terjadi adalah keterlambatan masuk kerja (8 kasus), disusul dengan tidak masuk tanpa keterangan (7 kasus), tidak melakukan absen (3 kasus), dan keluar kantor tanpa izin (2 kasus). Hal ini mencerminkan bahwa nilai-nilai BerAKHLAK seperti Akuntabilitas dan Loyalitas belum sepenuhnya diinternalisasikan oleh seluruh pegawai.

Di sisi lain, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Padang pada tahun 2024 tergolong baik dengan nilai rata-rata 85,3. Berikut adalah rincian kategori penilaian yang diberikan dengan masing-masing skor yang tertera di bawah ini:

**Tabel 1.2**

**Skor Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Padang Tahun 2024**

No	Kategori	Skor
1.	Kemudahan Prosedur	87.5
2.	Kesesuaian Persyaratan	85.8
3.	Kecepatan Layanan	92.8
4.	Kewajaran Tarif	89.3
5.	Kesesuaian Layanan	84
6.	Kompetensi Petugas	78.5
7.	Sikap Petugas	78.5
8.	Penanganan Pengaduan	89.3
9.	Sarana dan Prasarana	82.3
	Rata-rata	85.3

*Tabel 3 Skor Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Padang Tahun 2024*

*Sumber: <https://dpmptsp.padang.go.id/>*

Dari tabel 1.3 di atas, rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Padang tahun 2024 adalah 85,3, yang termasuk dalam kategori baik. Namun, dua indikator dengan skor terendah yaitu kompetensi petugas dan sikap petugas (masing-masing 78,5) menunjukkan adanya masalah yang perlu diperhatikan. Kedua aspek ini sangat terkait dengan nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK seperti Kompeten, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan. Artinya,

meskipun secara umum kepuasan masyarakat tergolong tinggi, masih terdapat celah dalam kualitas interaksi langsung antara petugas dan masyarakat yang perlu diteliti lebih lanjut.

Temuan ini diperkuat dengan rekap pengaduan masyarakat pada Februari–Maret 2025, yang meskipun bukan data tahunan penuh, memberikan gambaran masalah terkini. Berikut adalah rincian dari permasalahan tersebut yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Rekap Pengaduan Masyarakat Bulan Februari-Maret 2025**

No	Kategori Keluhan	Jumlah Pengaduan	Persentase (%)	Keterangan Tindak Lanjut
1	Proses perizinan lama	8	26%	Optimalisasi sistem & SOP percepatan proses
2	Sikap/tindakan petugas	5	16%	Pelatihan layanan prima untuk frontliner
3	Akses informasi kurang jelas	6	19%	Penambahan papan informasi dan FAQ di website
4	Gangguan sistem/aplikasi layanan	7	23%	Koordinasi intensif dengan Tim IT dan OSS
5	Jadwal layanan tidak sesuai	3	10%	Evaluasi dan penyesuaian jadwal operasional
6	Tidak ada respons dari layanan email	2	6%	SOP dibenahi, target respon maksimal 1x24 jam
	<b>Total</b>	<b>31</b>		

*Tabel 4 Rekap Pengaduan Masyarakat Bulan Februari-Maret 2025*

*Sumber: DMPTSP Kota Padang*

Dari tabel 1.4 di atas dapat kita lihat data pengaduan masyarakat pada Februari–Maret 2025 menguatkan temuan ini. Dari 31 keluhan, keluhan terbesar terdapat pada proses perizinan yang lambat (26%), gangguan sistem layanan (23%), dan akses informasi yang tidak jelas (19%). Sementara itu, keluhan terhadap sikap petugas mencakup 16% dari total aduan, secara langsung hal ini mengindikasikan bahwa perlunya peningkatan implementasi nilai Kompeten, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya peningkatan secara umum, interaksi langsung dan aspek personal dalam pelayanan masih menjadi tantangan.

Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun upaya internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK telah dilakukan secara sistematis dan menghasilkan indeks yang baik, namun implementasinya masih belum sepenuhnya merata dan konsisten di seluruh lini pelayanan, terutama pada aspek-aspek yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (kompetensi, sikap, kedisiplinan, dan responsivitas). Dalam konteks pelayanan publik, nilai-nilai seperti Kompeten, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

DPMPTSP Kota Padang meraih skor administratif yang tinggi dan IKM yang baik, namun pada saat yang sama menghadapi lonjakan aduan dari masyarakat. Hal ini menjadi inti permasalahan yang ingin diteliti. Kemungkinan besar, kepatuhan terhadap prosedur dan standar pelayanan telah terlaksana dengan baik, seperti yang terefleksi pada penilaian Ombudsman RI. Namun disisi lain,

kualitas interaksi personal, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, atau kecepatan proses yang riil belum sepenuhnya memuaskan. Maka dari itu, peningkatan aduan ini seringkali terkait dengan isu-isu mendasar seperti kompetensi petugas, sikap dalam melayani, serta kedisiplinan dalam menjalankan prosedur.



Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun DPMPTSP Kota Padang menunjukkan skor budaya kerja yang tinggi secara administratif, masih terdapat ketimpangan dalam implementasi nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya pada aspek kompetensi, sikap petugas, serta responsivitas pelayanan. Hal ini berdampak langsung terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam layanan perizinan UMKM. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengkaji secara objektif “Pengaruh penerapan budaya kerja BerAKHLAK terhadap kualitas pelayanan, dengan fokus pada layanan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Padang”. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris dan rekomendasi perbaikan bagi penguatan budaya kerja aparatur demi pelayanan publik yang lebih profesional.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah yakni, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan budaya kerja (X) BerAKHLAK di DPMPTSP Kota Padang?

2. Bagaimana kualitas pelayanan (Y) yang dirasakan masyarakat di DPMPTSP Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan budaya kerja (X) BerAKHLAK terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di DPMPTSP Kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tentang penerapan budaya kerja BerAKHLAK (X) di DPMPTSP Kota Padang.
2. Mengetahui kualitas pelayanan (Y) yang dirasakan masyarakat di DPMPTSP Kota Padang.
3. Mengetahui pengaruh penerapan budaya kerja BerAKHLAK (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di DPMPTSP Kota Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah Khazanah Ilmu Administrasi Publik terkait pengembangan kajian budaya kerja aparatur sipil negara, khususnya yang berkaitan dengan nilai-nilai BerAKHLAK sebagai budaya kerja nasional ASN yang baru.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai Pengaruh Penerapan Budaya Kerja BerAKHLAK terhadap Kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Padang.

**b. Bagi DPMPTSP Kota Padang**

Sebagai masukan dalam mengevaluasi dan meningkatkan implementasi budaya kerja BerAKHLAK demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

**c. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini menjadi sarana untuk menyampaikan persepsi dan penilaian mereka terhadap pelayanan publik yang diterima.

**d. Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk kajian serupa di instansi pemerintah lainnya.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka berisi studi penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, teori yang digunakan, skema pemikiran, definisi konsep, dan definisi operasional.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian berisi jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengambilan data, Uji Validitas dan reliabilitas, Teknik analisis data, hipotesis penelitian, dan lokasi penelitian.

**BAB IV****LOKASI PENELITIAN**

Bagian ini berisi mengenai deskripsi lokasi penelitian.

**BAB V****HASIL TEMUAN**

Bagian ini berisi mengenai hasil temuan peneliti di lapangan, lalu Peneliti menganalisis hasil temuan tersebut.

**BAB VI****KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi mengenai kesimpulan keseluruhan hasil penelitian dan saran.

