

## Abstrak

### MASALAH DAN SOLUSI DALAM LAYANAN PUBLIK BERGERAK BERBANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI: KASUS PELAYANAN SIM KELILING

Perkembangan implementasi e-government telah mampu melahirkan suatu terobosan baru yaitu pelayanan publik bergerak atau sering disebut dengan layanan jemput bola. Layanan tersebut adalah pelayanan publik yang berpindah mendekati kepada masyarakat. Salah satu pelayanan publik bergerak di Indonesia yang menjadi kasus dalam penelitian ini adalah pelayanan SIM keliling. Antusias warga yang tinggi dengan pelayanan tersebut menjadi latar belakang penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai masalah apa saja yang dihadapi oleh pemberi layanan dalam pemberian layanan bergerak berbasis teknologi informasi (SIM Keliling) dan bagaimana solusi untuk menyelesaikannya serta apakah ada perbedaan masalah yang terjadi antar daerah. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan para petugas yang bertugas dalam pelaksanaan SIM keliling dan observasi langsung dalam pelaksanaan SIM keliling. Sedangkan metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *grounded theory*. Dalam penelitian yang dilakukan di Sleman, Bantul dan Kulon Progo ditemukan tiga kategori besar masalah yang muncul dalam pelaksanaan SIM keliling di wilayah tersebut yaitu hambatan teknik, hambatan organisasi dan hambatan infrastruktur fisik. Selain itu hasil penelitian ini menghasilkan 14 solusi yang kemudian dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu berdasarkan dimensi *servqual* dan dimensi waktu. Berdasarkan dimensi *servqual* dari 14 solusi yang ada dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu solusi yang bersifat *tangible*, solusi yang bersifat *reliability*, solusi yang bersifat *responsiveness*, solusi yang bersifat *assurance*, solusi yang bersifat *empathy*. Sedangkan pengelompokkan yang berdasarkan dimensi waktu dibagi menjadi dua yaitu solusi untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM Keliling yang bersifat sementara dan yang bersifat permanen. Perbedaan masalah yang muncul dalam pelayanan SIM keliling antar daerah adalah sedikitnya jumlah pemohon, ketidakintegrasian data, kapasitas petugas dan komputer yang kurang, ketidakpastian waktu perbaikan, sulitnya medan tempuh, kurangnya strategi perencanaan, tidak adanya evaluasi layanan sedangkan perbedaan solusi yang diambil antar daerah adalah ketidakstabilan jaringan internet, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan dan keterlambatan pengiriman kartu SIM.

Temuan dalam penelitian ini adalah terdapat satu masalah yang berbeda antara masalah yang ditemukan dalam penelitian ini dengan masalah hasil temuan dari teori yang telah dikaji dalam studi literatur yaitu tidak adanya resistensi karyawan.

**Kata kunci**

mandatory sistem, m-government, pelayanan publik bergerak, SIM keliling, *grounded theory*.



## **Abstract**

### **PROBLEM AND SOLUTION IN MOBILE PUBLIC SERVICE USING INFORMATION TECHNOLOGY: THE CASE STUDY OF MOBILE DRIVING LICENSE SERVICE**

The development of e-government implementation had created a new innovation in mobile public service or initiative service. This service was a service which got closer to the society. One of mobile public service case in Indonesia which became the main problem in this study was Mobile Driving License Service. The background of this study was the society's enthusiasm to the service. It was interesting to find out the problem that was faced by the officers in giving the service based on information technology (Mobile Driving Licence Service), how to find the solution, and whether there was any difference of the problem found between the regencies. The method of collecting data in this study was interviewing and observing the officers whose duties were in charge of conducting Mobile Driving License Service, while the method of the data analysis in this study used grounded theory. The study was conducted in Sleman, Bantul, and Kulon Progo. It was found that there were categorized in three big problems which was faced in conducting Mobile Driving License Service in those regencies. They were technical problem, organizational problem, and physical infrastructure problem. Besides, this study found fourteen solutions which were divided into two categories. They are servqual dimension and time dimension. Based on the servqual dimension, those fourteen problems were categorized into five categories. They are tangible solution, reliability solution, responsiveness solution, assurance solution, and empathy solution. Based on the time dimension, the solutions were divided into two categories. They were the solution to resolve the problems in Mobile Driving License Service temporarily and permanently. The different problems appeared in Mobile Driving License Service were the little number of the people who used the service, no data integration, the lack of the officers' competencies and the minimum quality of the computer capacity, the uncertainty of the time in fixing the problem, the difficult terrain, the lack of planning strategy, and no evaluation of the service, while the different solutions which was taken in each regency were the instability of the internet, the uncertainty of the time in fixing the problem, and the delay of Driving License delivery. The discovery in this study was the

problem which were found in the study and in the theory were different, which had been analysed in literature study that there was no officers' resistance.

**Keywords**

mandatory system, m-government, Mobile Driving License Service, *grounded theory*

