

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sejak didorong dengan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, lembaga-lembaga pemerintah mulai dari pusat sampai dengan tingkat kabupaten/kota berlomba-lomba menjadi yang terdepan dalam implementasi e-government (Afriani & Wahid, 2009). E-government dipahami sebagai upaya terstruktur untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien (Wijaya & Surendro, 2006). Tujuan dari implementasi e-government adalah menambah akuntabilitas pemerintah di masyarakat, menyelenggarakan pemerintah yang efektif dan efisien, memfasilitasi layanan-layanan pemerintah agar lebih mudah diakses dan menyediakan informasi kepada masyarakat luas (Setiadi, Rubhasy, & Hasibuan, 2011).

Pada perkembangannya pemerintah menerapkan terobosan baru kaitannya dengan pelayanan publik yaitu pelayanan publik bergerak. Pelayanan tersebut tidak lagi dilakukan di kantor pelayanan melainkan di tempat-tempat umum. Di Indonesia salah satu lembaga pemerintah yang menerapkan pelayanan publik bergerak adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Pelayanan tersebut yaitu pelayanan yang digunakan khusus untuk memperpanjang SIM A dan SIM C dengan menggunakan mobil yang didalamnya berisi peralatan untuk proses perpanjangan SIM dan disebut dengan Pelayanan SIM Keliling. Bis layanan tersebut akan bergerak ke tempat yang sudah dijadwalkan seperti di kecamatan, balai kota, *mall*, stadion dan taman kota.

Pelayanan perpanjangan SIM A dan SIM C dengan cara mendekati ke masyarakat tidak hanya pelayanan SIM Keliling saja, ada juga SIM corner yaitu pelayanan SIM yang ditempatkan di tempat perbelanjaan misalnya di Mall dan tempatnya tidak berpindah-pindah. Sasaran pemohonnya berbeda dengan Pelayanan SIM keliling, untuk SIM corner lebih ditunjukkan kepada masyarakat yang sedang berbelanja bisa sekaligus memperpanjang SIM, sedangkan untuk pelayanan SIM keliling untuk masyarakat umum tidak terbatas dan lokasinya sampai ke pelosok-pelosok dengan acuan terdapat sinyal atau jaringan internet di lokasi tersebut. Jumlah pemohon untuk kedua layanan ini juga lebih banyak di Pelayanan SIM keliling. Berdasarkan perbandingan antara layanan SIM keliling dan layanan SIM

corner ini peneliti jadi semakin tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana perjalanan dalam melaksanakan pelayanan SIM keliling di wilayah DIY.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat antusiasme masyarakat terhadap pelayanan tersebut di beberapa Polres. Namun di tempat lain ditemukan bahwa pelayanan tersebut mengalami beberapa masalah seperti sarana dan prasarananya yang belum terpenuhi misalnya meja dan kursi untuk mengisi formulir yang terbatas, kerusakan elektronik maupun genset yang tidak terduga (Putra, 2016). Dari sinilah kemudian peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut apakah di Jogja juga ada masalah yang terjadi selama pelaksanaannya dan bagaimana solusi untuk mengatasi hal tersebut serta membandingkan apakah ada perbedaan mengenai masalah yang dihadapi antardaerah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menjadi penting sebagian besar penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan publik bergerak lebih mengeksplorasi mengenai tingkat kepuasan dan efektivitas pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagaimana masalah yang dihadapi dalam menjalankan pelayanan publik bergerak bagi instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa masalah yang dihadapi oleh pemberi layanan dalam pemberian layanan bergerak berbasis teknologi informasi (SIM Keliling)?
2. Apa solusi yang dipilih untuk menyelesaikan masalah tersebut?
3. Apakah terdapat perbedaan masalah dan solusi antardaerah? Jika ada, apakah yang membedakannya?

1.3 Sistematika Penulisan

Setelah bab I diatas, yang berisi latar belakang, rumusan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II berisi tinjauan pustaka yang terdiri dari teori mengenai m-government dan masalah-masalah yang terjadi dalam e-governmnet yang akan dijadikan penulis sebagai bahan referensi untuk menjawab rumusan masalah.

Bab III berisi tentang konteks penelitian yang menjelaskan apa itu SIM keliling dan bagaimana proses pelaksanaannya, serta berisi metodologi penelitian yang menjelaskan

bagaimana alur penelitian ini, apa saja metode dalam pengumpulan data serta bagaimana teknik analisa data dalam penelitian ini.

Bab IV berisi hasil penelitian yang akan menjelaskan temuan dalam penelitian ini dan pembahasan yang akan menyajikan data mengenai kaitan antara studi literatur dalam Bab II dengan hasil temuan dalam penelitian ini.

Yang terakhir, bab V, berisi kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang berisi kekurangan penelitian ini yang kedepannya dapat dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya.

