

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Berdasarkan analisa data dari hasil wawancara dan observasi di Polres Sleman, Bantul dan Kulon Progo dengan tujuh informan yang bertugas melayani pelayanan SIM Keliling ditemukan 12 masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling dan 14 solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Kemudian dari hasil analisa tersebut penulis bandingkan apakah terdapat perbedaan masalah yang dihadapi oleh ketiga Polres tersebut maupun solusi untuk mengatasinya.

4.1.1 Masalah yang Dihadapi dalam Pemberian Layanan Bergerak Berbasis Teknologi Informasi (SIM Keliling)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan para petugas yang mengawaki bis SIM keliling di Polres Bantul, Kulon Progo dan Sleman di transkrip kemudian semua data dikodekan tanpa ada filter. Setelah data dikodekan secara terbuka kemudian data difilter hanya yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, selanjutnya dikelompokkan data yang temanya sama dari tiga Polres kami kelompokkan jadi satu. Yang terakhir data pengkodean tersebut dikelompokkan lagi menjadi dua yaitu kelompok masalah dan kelompok solusi. Hasil akhir pengkodean adalah masalah yang muncul dalam pelayanan SIM keliling dan solusinya. Tabel 4.1 merupakan rangkuman dua belas masalah yang ditemukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Masalah dalam Pelaksanaan SIM Keliling

No	Masalah	Sleman	Bantul	Kulon Progo
1	Sedikitnya jumlah pemohon	-	-	✓
2	Sistem Disdukcapil yang tidak handal	✓	✓	✓
3	Ketidakstabilan jaringan internet	✓	✓	✓
4	Ketidakintegrasian data	✓	✓	-
5	Kapasitas petugas dan komputer yang kurang	✓	✓	-
6	Ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan	✓	-	✓
7	Keterlambatan pengiriman kartu SIM	✓	✓	✓

8	Sarana dan prasarana yang kurang memadai	✓	✓	✓
9	Sulitnya medan tempuh	-	-	✓
10	Kurangnya strategi perencanaan	✓	-	-
11	Tugas lain yang mendadak	✓	✓	✓
12	Tidak adanya evaluasi layanan	-	-	✓

Dari dua belas masalah tersebut, ada beberapa yang muncul di semua polres dan ada juga yang hanya muncul di satu atau dua polres, berikut ini penjelasan dari masing-masing masalah:

1. Sedikitnya jumlah pemohon

Dari tiga polres dalam penelitian ini, Polres Kulon Progo merupakan wilayah yang jumlah pemohonnya paling sedikit. Hal tersebut terjadi karena wilayah Kulon Progo itu sendiri merupakan wilayah yang terpencil seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Tujuannya kita melayani mereka yang jaraknya terlalu jauh dengan satpas atau Polres, kalau di tempat kami di Kalibawang, Samigaluh itu kan daerah-daerah terpencil jauh dari kota, kemudian di Galur, yang kita utamakan seperti itu”. (I5)

Di Kulon Progo sendiri media elektronik seperti facebook, twitter dan website resmi dari polres tidak efektif digunakan untuk mempublikasikan layanan SIM keliling. Hal tersebut terjadi karena tidak semua orang dapat mengakses media tersebut dan sebagian besar masyarakat Kulon Progo itu berprofesi sebagai petani dan berkebun. Sedangkan media yang sampai kepada masyarakat adalah menggunakan koran seperti Kedaulatan Rakyat karena terjangkau sampai ke pedesaan dan kantor balai desa juga menyediakan koran tersebut seperti yang disampaikan oleh salah satu informan.

“Kalau pake facebook kan tidak semua orang pakai, apalagi bapak-bapak di desa, tidak pernah pake pake facebook, kalau pakai koran seperti Kedaulatan Rakyat kan terjangkau sampai ke pedesaan, di balai desa minimal kan ada to disana, kebanyakan masyarakat Kulonprogo itu bertani dan berkebun, kalau pakai media elektronik itu kurang efektif “. (I6)

Sebaliknya untuk wilayah Bantul dan Sleman layanan SIM Keliling memiliki jumlah pemohon yang banyak bahkan menemui jumlah pemohon yang melebihi jumlah kuota formulir yang disediakan seperti yang disampaikan informan:

“Sampai kita itu istilahnya kita itu nolak-nolak karena untuk kemampuan alat kita tidak bisa full untuk melayani semua”. (I3)

Hal tersebut terjadi karena wilayah tersebut merupakan wilayah kota dengan mobilitas masyarakat yang cukup tinggi sehingga lebih memilih layanan yang mendekati kepada masyarakat. Selain itu banyak media publikasi yang efektif yang dapat digunakan seperti media elektronik baik itu Facebook, Twitter dan website resmi polres serta penyebaran informasi melalui Whatapps pribadi dari para petugas kepolisian seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Yang kedua untuk masalah publikasi biar orang lain pada tahu karena keberhasilan ini di tunjang publikasi atau iklan yang bagus makanya kita menggandeng radio rakosa, kita pelayanan disana, selain pelayanan kita minta jadwal kita disiarkan, selain itu kita juga publikasi melalui media cetak, jadwal itu setiap hari itu kita update, yang kita gandeng tribun,merapi, kedaulatan rakyat, itu dipandang media. Dan anggota itu kan punya grup WA, asline yang paling enak itu getok tular, saya menyebar nih di grup WA resmi satlantas, orang kan pada ngumpul semua, nah mereka kan punya komunitas to misalnya konco SMA, mesti di share to, jadi pada tau semua”. (I1)

2. Sistem Disdukcapil yang tidak handal

Di semua tempat ditemukan masalah yang sama kaitannya dengan sistem Disdukcapil yaitu nomor NIK tidak muncul, terputusnya akses ke Disdukcapil dan ada pemohon yang belum perekaman. Di Sleman ditemukan masalah terputusnya akses ke Disdukcapil, sehingga petugas harus memasukkan data secara manual seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Alat ini kan satu sedangkan saya harus meregristasi, saya harus foto dan cetak sendiri, kebetulan kalo pas offline dari depdagri datanya tidak keluar saya harus input satu persatu”. (I2)

Di Bantul ditemukan pemohon yang belum melakukan perekaman seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Kendalanya karena mungkin di disdukcapilnya aja ada masalah untuk perekaman dan lain-lain, kadang-kadang ada yang belum perekaman”. (I3)

Sedangkan di Kulon Progo ditemukan NIK pemohon yang tidak muncul ketika proses pemasukan data seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Kalau yang online itu kadang-kadang NIK tidak muncul”. (I5)

3. Ketidakstabilan jaringan internet

Ketidakstabilan jaringan internet muncul di semua tempat. Di Sleman petugas mendapati tidak adanya sinyal ketika pelayanan sudah dilaksanakan, dampaknya biaya yang sudah dibayarkan pemohon dikembalikan lagi kecuali biaya jasa kesehatan tidak dapat dikembalikan namun dapat digunakan kembali seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Pernah juga itu kita kembalikan, karena kita ndak bisa proses tidak dapat sinyal waktu di Mrebah itu. Kita kembalikan satu persatu uangnya, dari BRI kita suruh kembalikan, tapi untuk biaya kesehatan kita tidak bisa kembalikan karena dokter itu kan jasa, dokternya juga bukan dari Polri, dokternya kita kerjasasama dengan dokter umum. Kalo dokter kan untuk kesehatan tidak bisa dikembalikan tapi bisa di pakai disini”. (I2)

Di Bantul masalah yang muncul adalah tidak adanya sinyal jaringan internet karena tower disekitar wilayah pelayanan mati listrik seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Sudah pernah karena jaringan dan kita tidak tahu, kita juga tergantung jaringan, kita kan pakai telkomsel jadi kalo jaringan sekitar situ towernya mati listrik pasti tidak ada sinyal”. (I3)

Sedangkan masalah yang muncul di Kulon Progo adalah jaringan yang sulit karena merupakan daerah terpencil, dampaknya untuk pemrosesan perpanjangan SIM lambat seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Sistemnya kadang sering tidak konek, kan pake modem itu di taruh di cpu, kemudian dipancarkan dengan satelit terkoneksi dengan server yang terpusat. Untuk hambatan lebih ke jaringan, kalo di kulonprogo ini kan istilahnya kota terpencil jadi untuk jaringan susah, kalo jaringan susahkan kita jadi prosesnya lama”. (I5)

4. Ketidakintegrasian data

Masalah ketidakintegrasian data muncul di Bantul dan Sleman . Di Bantul masalah yang terjadi adalah data di satpas kabupaten sudah online namun sebagian data pemohon belum masuk ke server pusat seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Misalnya ada nomor SIM keliling tidak termigrasi ke database online, misalnya yah SIM daerah riau, satpasnya sudah online tapi nomornya mbaknya kok tidak online disitu”. (I3)

Sedangkan di Sleman masalah yang terjadi adalah perubahan data seperti alamat yang bentuk fisiknya sudah berubah namun di data online masih alamat yang lama seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Selanjutnya yang kedua update dia pindah alamat itu kadang-kadang di bentuk fisiknya sudah pindah di servernya belum, jadi fisik sini udah cetak alamat yang baru tapi kalo di server sana masih yang lama”. (I2)

5. Kapasitas petugas dan komputer yang kurang

Kapasitas petugas dan komputer yang kurang menyebabkan terbatasnya jumlah pemohon yang bisa dilayani dalam pelayanan SIM keliling. Menurut informan dari Polres Sleman, waktu dalam melayani pemohon dalam SIM keliling lambat karena hanya terdapat satu petugas yang mengoperasikan satu komputer. Menurutnya jika ada tambahan satu komputer lagi untuk mencetak kartu SIM dan petugas yang mengoperasikannya maka waktu pelayanan akan lebih cepat seperti yang disampaikan oleh salah satu informan

“Di SIM keliling itu lambatnya karena tiga registasi ditangani dalam satu komputer dan ditangani satu orang”. (I2)

Masalah tersebut ditemukan di Sleman dan di Bantul karena jumlah pemohon di dua wilayah tersebut cukup banyak, sedangkan di Kulon Progo petugas dan komputer yang ada sudah cukup untuk melaksanakan pelayanan SIM keliling karena jumlah pemohon yang sedikit.

6. Ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan

Masalah ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan muncul di Sleman dan Gunung Kidul. Di Sleman ditemukan mesin pencetak rusak, petugas tidak dapat memastikan kapan teknisi akan datang dan menyelesaikan perbaikannya seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Pernah sini tidak bisa cetak, kalau sempat teknisinya datang, kemudian waktunya masih ya saya teruskan, pelayanan SIM keliling kita batasi sampai jam sebelas. Setelah jam sebelas BRI sudah tidak bisa nerima”. (I2)

Di Kulon Progo yang pernah terjadi adalah tidak dapat mengakses server pusat. Menurut petugas, mereka hanya bisa menunggu perbaikan dari pusat yang tidak ada kepastian selesainya seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Kalau mati lampukan server sini ga mau buka otomatis sana juga tidak bisa pelayanan kalau server pusat yang di Mabes biasanya kita nunggu perbaikan yang disana, kalau ada kerusakan kita arahkan ke lain waktu karena perbaikan itu belum tentu satu hari selesai”. (I3)

7. Keterlambatan pengiriman kartu SIM

Beberapa waktu yang lalu dari bulan Juni 2017 sampai waktu pengambilan data dalam penelitian ini yaitu bulan November 2017 pelayanan SIM keliling di DIY dihentikan sementara karena habisnya kartu SIM seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Ya kita terus terang tidak ingin membuat kecewa masyarakat, contohnya kalau kita datang kesana tapi tidak dapat SIM tapi hanya dapat kartu dan dijanjikan-janjikan, untukantisipasi tersebut makanya sementara perintah dari sana diistirahatkan dulu, takutnya kita jalankan, malah repot dan masyarakat pun bingung, dalam arti bingung kita sudah foto disana, kapan ngambilnya dan dimana, itu belum ada petunjuk dari ditlantas dan Korlanatas”. (I3)

8. Sarana dan prasarana yang kurang memadai

Di semua tempat ditemukan masalah mengenai sarana dan prasarana yang kurang memadai. Di Sleman, *genset* hanya digunakan untuk cadangan saja, kendalanya berisik dan jika asapnya masuk ke bis SIM keliling akan mengganggu seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Ada genset untuk cadangan aja, karena kendalanya berisik, asepnnya itu kadang kalo pas anginnya kesini masukkan mengganggu juga, kalau ada listrik kan enakny ga berisik”. (I2)

Di Bantul, berdasarkan hasil observasi pelayanan SIM keliling di Stadion Sultan Agung Bantul, ketersediaan fasilitas pelayanan masih kurang seperti sedikitnya kursi yang disediakan untuk pemohon dan tempat pelayanan yang panas. Sedangkan di Kulon Progo,

pelayanan SIM keliling tidak disediakan layanan cek kesehatan. Cek kesehatan diselenggarakan di Puskesmas dan rumah sakit terdekat seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Harapan dari kami kita bisa melayani masyarakat dan masyarakat pun merasa terpuaskan dengan layanan kami, kita berharap sarana dan prasarana, modem juga jaringan yang bagus. Untuk kesehatan kita selenggarakan ke Puskesmas terdekat atau rumah sakit terdekat, itu sudah tersosialisasi”. (I6)

9. Sulitnya medan yang tempuh

Masalah sulitnya medan yang ditempuh hanya di ditemui di Kulon Progo. Seperti Giri Mulyo yang merupakan daerah gunung dan Kalibawang yang medannya naik turun. Hal tersebut dirasakan petugas sulit untuk membawa kendaraan besar seperti bis SIM keliling seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Masalah kalau disini lebih ke medan, seperti Giri Mulyo itu kan daerah gunung, kita bawa kendaraan besar, susahnya kan disitu. Giri Mulyo, Kalibawang itu kan daerahnya naik turun”. (I6)

Sedangkan di Sleman dan Bantul wilayah yang dijadikan untuk pelayanan SIM keliling mudah untuk dijangkau karena merupakan wilayah perkotaan.

10. Kurangnya strategi perencanaan

Di Sleman petugas pernah mendapati berpindah tempat sampai empat kali ketika akan melaksanakan pelayanan SIM keliling di daerah Merbah. Hal tersebut terjadi karena lokasi tower yang jauh dari tempat pelayanan serta dekat dengan bandara, dampaknya masyarakat harus menunggu lama dan ikut berpindah-pindah dan setelah petugas menemukan sinyal untuk melakukan pelayanan, petugas juga tidak dapat memproses dengan cepat karena sinyal yang ada tidak kuat, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Saya pas SIM keliling itu di daerah merbah, disana itu untuk sinyal susah, karena dekat bandara, karena towernya juga jauh, nah kesulitannya disitu, saya pernah pindah empat kali tempat. Saya di Polsek Merbah ga dapet sinyal, saya geser ke kelurahan ga dapat juga, akhirnya dapat di kecamatan, itupun lama, masyarakat waktu itu sudah nunggu”. (I2)

11. Tugas lain yang mendadak

Di semua tempat ditemukan bahwa tugas dari para petugas kepolisian beragam, sewaktu-waktu dapat perintah yang mendadak seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu

“Tiba-tiba ada perintah mendadak yang membutuhkan kecepatan, misalnya saya dapat jadwal di SIM keliling tapi kok saya dapat perintah yang terbaru, ya yang saya anut seperti itu. Hal seperti itu tu lumrah di kepolisian”. (I1)

Dalam pelatihan khusus untuk menjalankan SIM keliling yang dilakukan di tingkat pusat hanya ada satu petugas yang dikirim untuk pelatihan. Supaya semua petugas mampu untuk menjalankan layanan tersebut yaitu petugas yang sudah mengikuti pelatihan membawa satu petugas yang lain ketika pelayanan, pada saat itu sekaligus memberikan pelatihan.

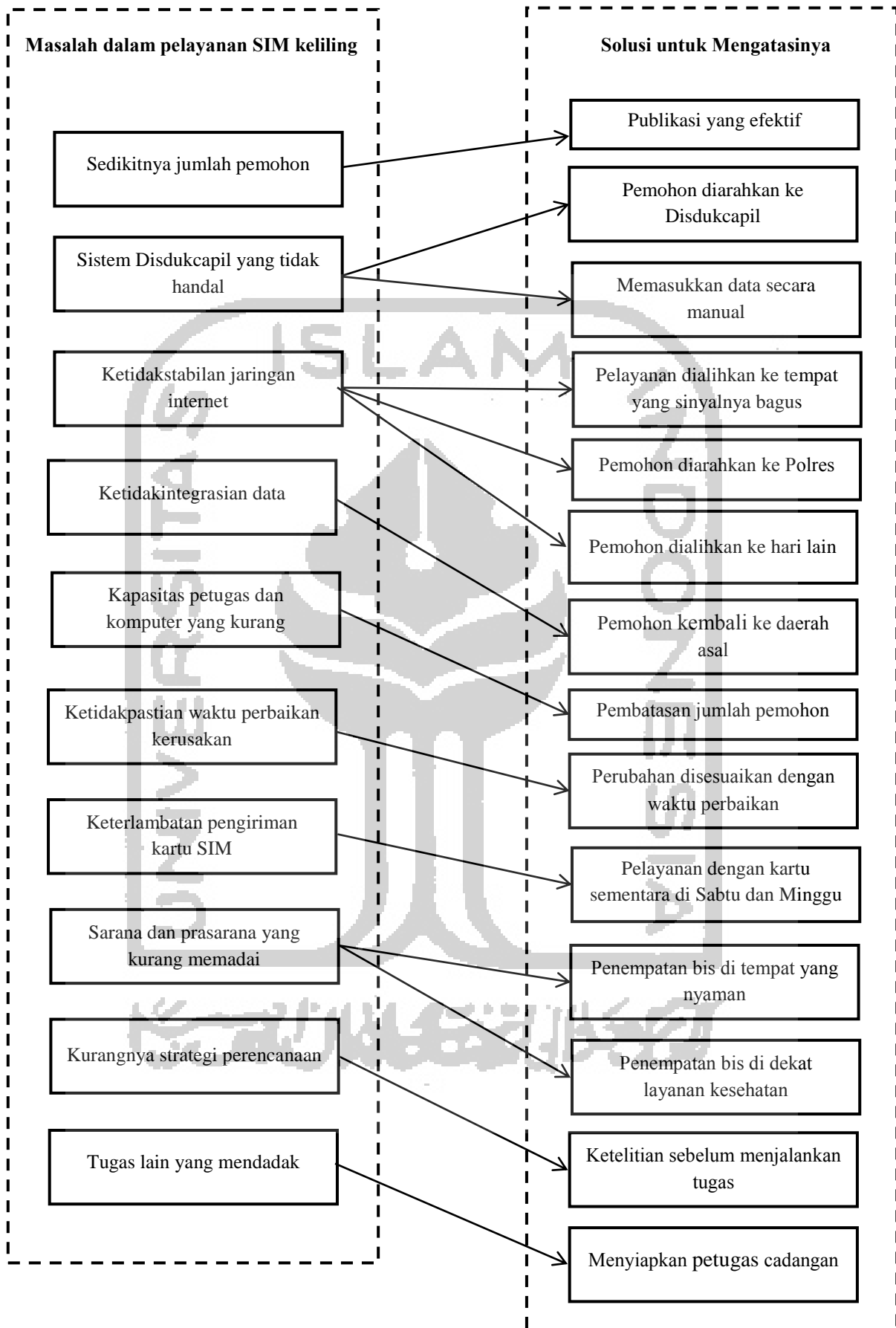
12. Tidak adanya evaluasi layanan

Masalah ini ditemukan di Kulon Progo, dimana sejak awal dilaksanakannya SIM keliling menggunakan sistem yang online pada tahun 2016 awal, belum pernah dilakukan evaluasi bagaimana perkembangan pelayanan tersebut, apakah menemui masalah atau tidak dan apakah sudah sesuai dengan harapan dilaksanakannya pelayanan tersebut, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Selama ini, sejak diluncurkannya bis yang baru awal 2016, belum ada evaluasi”. (I5)

4.1.2 Solusi untuk Mengatasi Masalah yang Muncul dalam Pelayanan SIM Keliling

Pada sub bab ini akan dijelaskan hasil temuan tentang solusi untuk mengatasi masalah yang muncul dalam pelayanan SIM keliling. Tidak semua masalah yang muncul ditemukan solusi untuk menyelesaikannya seperti masalah sulitnya medan tempuh, dan tidak adanya evaluasi layanan. Solusi tersebut terangkum dalam Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Solusi untuk Menyelesaikan Masalah dalam Pelayanan SIM Keliling

Berikut ini penjelasan dari masing-masing solusi.

1. Publikasi yang efektif

Sedikitnya jumlah pemohon hanya terjadi di wilayah Kulon Progo, hal tersebut terjadi karena masyarakat yang hanya bekerja sebagai petani dan berkebun dan juga media penyebaran informasi melalui media elektronik yang tidak efektif. Tidak ada solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Namun ada pembelajaran yang bisa diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut dari temuan yang ditemukan di Polres Sleman. Menurut informan dari Sleman kunci keberhasilan layanan ini dipengaruhi oleh faktor publikasi yang bagus seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Untuk masalah publikasi biar orang lain pada tahu karena keberhasilan ini di tunjang publikasi atau iklan yang bagus makanya kita menggandeng radio rakosa, kita pelayanan disana, selain pelayanan kita minta jadwal kita disiarkan”. (I1)

Dan sarana untuk mempromosikan yang paling efektif adalah menyebarkan informasi dengan berkoordinasi dengan polsek-polsek setempat sehingga Bhabinkamtibmasnya akan menyebarkan informasi itu ke kelurahan masing-masing, dari kelurahan akan dibawa ke dukuhnya dan disebarkan ke masyarakat di lingkungannya seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Melalui babinkamtibnas, publik address secara langsung. Ini yg paling efektif, setiap jadwal kita teruskan ke Polsek jajaran, ada sembilan belas Polsek, Polsek itu di kasih jadwal satu-satu per bulan, dari polsek Babinkamtibnasnya akan meneruskan ke jajaran, ke masyarakat yang diampunya, brosur atau jadwal itu saya bawa ke kelurahan, kelurahan pasti bawa pak dukuhnya to, pasti menyebar cepat. Disamping media informasi, kita juga langsung public address, dari mulut ke mulut, melalui babin, itu merupakan publikasi yang menjadi acuan keberhasilan kita, makanya setiap pelayanan dimanapun berada pasti ramai”. (I1)

2. Pemohon diarahkan ke Disdukcapil

Solusi untuk menyelesaikan masalah pemohon yang belum melakukan perekaman di Polres Bantul yaitu pemohon tersebut diarahkan ke Disdukcapil terlebih dahulu untuk melakukan perekaman. Solusi yang sama juga dilakukan di Kulon Progo dalam mengatasi masalah NIK pemohon yang tidak muncul adalah pemohon diarahkan ke Disdukcapil untuk melakukan aktivasi seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Kalau yang online itu kadang-kadang NIK tidak muncul, kita arahkan ke Dukcapil lagi untuk aktivasi”. (I7)

3. Memasukkan data secara manual

Solusi memasukkan data secara manual satu per satu digunakan untuk mengatasi masalah ketika terputusnya akses ke Disdukcapil yang terjadi di Polres Sleman seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Kebetulan kalo pas offline dari depdagri datanya tidak keluar saya harus input satu persatu”. (I2)

4. Pelayanan dialihkan ke tempat yang sinyalnya bagus

Di Bantul solusi untuk mengatasi masalah ketidakstabilan internet adalah dialihkan ke Polres atau dialihkan ke kecamatan terdekat yang sinyalnya bagus seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Misalkan kita di wilayah Jetis ternyata di situ ada tower satu telkomsel, di sekitar situ listrik mati jenset tidak nyala otomatis disaat itu blank tidak ada sinyal, padahal sinyal di bis keliling itu kita memerlukan yang kuat beda dengan yang di HP sinyal kecil tidak masalah. Itu biasanya kalo tidak dialihkan ke Polres kita alihkan ke kecamatan sekitar atau terdekat yang sinyalnya bagus”. (I3)

Solusi yang sama juga dilakukan oleh Polres Kulon Progo untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu berpindah-pindah tempat untuk mencari tempat yang sinyalnya terbaik seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Kalo sinyal jelek, kita geser dalam lingkup tersebut”. (I6)

5. Pemohon diarahkan ke Polres

Solusi lain yang dilakukan oleh Polres Bantul dalam mengatasi masalah ketidakstabilan internet adalah pemohon dialihkan untuk perpanjangan SIM di Polres, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Misalkan kita di wilayah Jetis ternyata di situ ada tower satu telkomsel, di sekitar situ listrik mati jenset tidak nyala otomatis disaat itu blank tidak ada sinyal, padahal sinyal di bis keliling itu kita memerlukan yang kuat beda dengan yang di HP sinyal kecil tidak masalah. Itu biasanya kalo tidak

dialihkan ke polres kita alihkan ke kecamatan sekitar atau terdekat yang sinyalnya bagus”. (I3)

6. Pemohon diarahkan ke hari lain

Solusi untuk mengatasi masalah ketidakstabilan jaringan internet yang dilakukan di Polres Sleman adalah pemohon dialihkan ke hari lain seperti yang disampaikan oleh satu informan :

“Pernah juga itu kita kembalikan, karena kita ndak bisa proses tidak dapat sinyal waktu di Mrebah itu. Kita kembalikan satu persatu uangnya, dari BRI kita suruh kembalikan, tapi untuk biaya kesehatan kita tidak bisa kembalikan karena dokter itu kan jasa, dokternya juga bukan dari Polri, dokternya kita kerjasasama dengan dokter umum. Kalo dokter kan untuk kesehatan tidak bisa dikembalikan tapi bisa di pakai disini ato misalkan pemohon tidak bisa kesini, kita kasih tau kita besok pelayanan SIM keliling di wilayah kecamatan Depok, monggo yang mau kesana silahkan”. (I2)

7. Pemohon kembali ke daerah asal

Solusi yang diambil ketika terjadi masalah ketidakintegrasian data di Sleman dan di Bantul sama yaitu menurut SOP pemohon tidak dapat melakukan perpanjangan SIM secara online, namun harus kembali ke daerah asal, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan

“Menurut SOP kita tidak bisa terbitkan secara online, harus ke daerah asal”. (I1)

8. Pembatasan jumlah pemohon

Di Polres Sleman dan Bantul, solusi untuk mengatasi masalah kapasitas petugas dan komputer yang kurang adalah dengan membatasi jumlah pemohon perpanjangan SIM Keliling setiap harinya, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Saya kalau 100 pemohon itu pernah, kalau 100 pemohon itu sampai sore padahal saya kan sendiri, tidak ada yang gantiin, harus selesai 100 itu. Kemudian dari pimpinan dikoreksi kembali, kalau pelayanan SIM keliling itu maksimal 60 pemohon, karena ya itu tadi kendalanya waktu, kalau masyarakat itukan tidak tahu, taunya kalau di SIM keliling itu cepat, cuman sekian menit selesai, kalau hanya satu atau dua orang sih cepat tapi kalau mereka dapat nomor antrian 50 gitu aja lama”. (I2)

9. Disesuaikan dengan waktu perbaikan

Solusi dalam mengatasi masalah ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan yang dilakukan di Sleman dan di Kulon Progo berbeda. Di Sleman solusinya adalah jika waktu perbaikan tidak lama dan waktunya memungkinkan untuk melanjutkan pelayanan maka pelayanan SIM keliling akan dilanjutkan pada hari itu juga, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Pernah sini tidak bisa cetak, kalau sempat teknisinya datang, kemudian waktunya masih ya saya teruskan, pelayanan SIM keliling kita batasi sampai jam sebelas. Setelah jam sebelas BRI sudah tidak bisa nerima”. (I2)

Sedangkan di Kulon Progo solusinya adalah diarahkan ke lain waktu karena belum tentu satu hari selesai, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan:

“Kalo mati lampukan server sini ga mau buka otomatis sana juga tidak bisa pelayanan kalau server pusat yang di Mabes biasanya kita nunggu perbaikan yang disana, kalau ada kerusakan kita arahkan ke lain waktu karena perbaikan itu belum tentu satu hari selesai”. (I6)

10. Pelayanan dengan kartu sementara di hari Sabtu dan Minggu

Keterlambatan pengiriman kartu SIM yang terjadi pada bulan Juni 2017 sampai Noverber 2017 menyebabkan semua pelayanan SIM keliling di wilayah Yogyakarta dihentikan. Dari masalah ini terdapat pelajaran yang menarik yang dapat kita ambil, dari semua Polres yang ada di DIY hanya Polres Bantul yang melakukan inisiatif untuk menjalankan pelayanan SIM keliling di hari Sabtu malam dan Minggu pagi dengan memberikan kartu sementara yang dikeluarkan resmi dari Korlantas, seperti yang disampaikan oleh salah satu informan

“Ya ini inshaaAllah mulai nanti malam, nanti kita laksanakan bis keliling, untuk nanti malam dan setiap hari minggu. untuk hari biasa kita sementara masih melihat. ya itu kita pengennya masyarakat jangan sampai bingung misalkan kita mau buat di Sedayu, besok saya ambilnya dimana dan kapan, takutnya masyarakat kecewa. Ya kita meminimalisir untuk kekecewaan masyarakat, sementara memang kita hentikan dulu”. (I3)

Penentuan waktu Sabtu malam dan Minggu pagi pertimbangannya adalah kelonggaran tugas dari para petugas karena penggunaan kartu sementara membutuhkan tambahan perangkat komputer sendiri untuk menginputkan data secara manual dan mencetaknya dan tambahan petugas yang membantu membuatkan kartu sementara tersebut.

Hal tersebut dapat berjalan dengan baik karena komitmen dan loyalitas dari pimpinan dan petugas sendiri yang cukup besar. Terbukti ketika penulis melakukan wawancara dengan salah satu informan dari Polres lain, informan mengatakan bahwa:

“Nek aku wegah mbak menjalankan SIM keliling dengan kartu sementara, repot. Kalo disini itu hari Sabtu dan Minggu kita juga ditugaskan keluar”. (I1)

Hal terjadi karena menjalankan SIM keliling sementara harus menambah minimal satu petugas untuk melakukan proses input data tersendiri di komputer.

11. Penempatan bis di tempat yang nyaman

Di Sleman solusi untuk menyelesaikan masalah seperti genset yang mengganggu adalah petugas menempatkan bis di tempat yang ada listrik dan tempat menunggu yang nyaman serta parkir yang luas seperti kantor kecamatan kecuali pelayanan SIM keliling di acara tertentu seperti pelayanan di *car free day* seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Lokasi harus memiliki parkir yang luas dan ruang tunggu yang representative, misalnya kelurahan, itu kan sudah ada ruang tunggu, ora nek tengah lapangan, panas gentang-gentang kan kasian kecuali ada event tertentu, seperti car free day dan juga sinyal e bagus, akeh wong dodol, gampang tempatnya, misalnya di kelurahan, jadi kalo pendatang belum tau tempatnya, nyarinya mudah”. (I1)

12. Penempatan bis di dekat layanan kesehatan

Sedangkan masalah bis SIM keliling yang tidak menyediakan layanan kesehatan seperti di Kulon Progo, solusinya adalah pelayanan dilaksanakan di tempat yang tidak jauh dari Puskesmas atau rumah sakit seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Kan kalau di Galur itu dekat puskesmas, di Temon itu juga dekat puskesmas. Jadi kalau belum lengkap untuk kesehatan, disarankan untuk melengkapi, Kalibawang juga tidak jauhlah dari tempat pelayanan kesehatan”. (I5)

13. Ketelitian sebelum menjalankan tugas

Solusi yang diambil oleh Polres Sleman dalam menyelesaikan masalah penempatan bis yang tidak mendapatkan sinyal adalah bekerja sama dengan teknisi dari Telkom untuk mencari tempat yang sinyal internet yang bagus seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Trus masalah tempat kita harus mempertimbangkan efek sinyal, kalo sinyal ga nyambung kita gur waton, nggon pelosok ra ono sinyal yo rugi ra ono pelayanan. Makanya kita fokuskan di tempat yang sinyalnya bagus, kita cari teknisi dari Telkom, titik-titik mana saja ya itu sudah dipertimbangkan. Ini lo pak yang kuat, jadi ga waton”. (I1)

Selain itu solusi untuk mengatasi temuan yang diperoleh di Polres Bantul adalah ketelitian sebelum menjalankan layanan, seperti pencarian terlebih dahulu tempat yang sinyalnya kuat sehingga ketika pelaksanaan sudah tidak menemui kendala sinyal jaringan lemah, kecuali jika mendadak mati lampu seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Kemarin masalah listrik, masalah genset itu diperhatikan juga, jangan sampai ya itu tadi sudah sampai sana kok kendalanya di tempat kita misalkan genset mati atau masalah kabel atau masalah bisnya rusak itu jangan sampai seperti itu, makanya kita sebelum berangkat pasti kita cek. Ini tadi juga bis sudah siap, tinggal nanti kita bawa kesana, jadi memang open lah seperti itu, jangan sampai kita ada jadwal di suatu tempat, disitu gagal gara-gara kita”. (I3)

14. Menyiapkan petugas cadangan

Untuk mengatasi keberagaman tugas dari para petugas kepolisian apabila petugas tersebut memiliki jadwal bertugas di SIM keliling adalah dengan memberikan tugas untuk menjalankan pelayanan SIM keliling kepada petugas yang lain. Dengan adanya hal tersebut setiap petugas dalam lingkup pelayanan SIM harus siap untuk menjalankan SIM keliling seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yaitu:

“Kalau personel ada 16 jadi gantian, nanti dijadwal karena tugasnya di kepolisian itu tidak hanya monoton seperti ini tok yo, kadang saya kena jadwal pengamanan dimana, saya akan digantikan yang lain, jadi tidak ada kekosongan jadwal, sudah tertata seperti itu”. (I1)

4.1.3 Perbedaan Masalah dan Solusi Antardaerah

Dalam penelitian ini ditemukan perbedaan masalah yang muncul dalam pelayanan SIM keliling antar daerah, terdapat tujuh perbedaan yang dapat dilihat dari Tabel 4.1 yaitu:

1. Sedikitnya jumlah pemohon

Sedikitnya jumlah pemohon hanya terjadi di Kulon Progo, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah rata-rata pemohon setiap harinya paling banyak hanya sekitar 30. Sedangkan di wilayah Sleman dan Bantul ditemukan bahwa jumlah pemohon yang melebihi jumlah kuota.

2. Ketidakintegrasian data

Ketidakintegrasian data muncul di Sleman dan di Bantul sedangkan di Kulon Progo tidak. Masalah muncul pada pemohon yang datang dari luar daerah seperti pemohon dari Manokwari yang melakukan perpanjangan di Sleman, dimana nomor SIM pemohon tidak termigrasi ke basis data pusat karena server di Manokwari terbakar. Sedangkan masalah yang muncul di Bantul adalah alamat yang terdapat pada kartu SIM tidak sama dengan basis data di tingkat pusat.

3. Kapasitas petugas dan komputer yang kurang

Kapasitas petugas dan komputer hanya terjadi di Sleman dan Bantul saja banyaknya jumlah pemohon di wilayah tersebut. Jika terdapat 50 antrian saja, pemohon yang mendapatkan nomor 50 akan mengantri cukup lama. Sedangkan di Kulon Progo tidak ditemukan masalah tersebut karena jumlah pemohon yang sedikit.

4. Ketidakpastian waktu perbaikan

Ketidakpastian waktu perbaikan di Sleman terjadi ketika mesin printer tidak bisa mencetak sehingga petugas harus menunggu proses perbaikan, dimana teknisi belum tentu kapan datangnya dan kapan selesainya perbaikan. Sedangkan di Kulon Progo masalah ini terjadi ketika server tidak bisa diakses sehingga petugas tidak bisa memastikan kapan perbaikan bisa selesai, karena perbaikan dilakukan dari server pusat Mabespolri..

5. Sulitnya medan tempuh

Sulitnya medan yang harus ditempuh hanya ditemukan di Kulon Progo yaitu di wilayah Giri Mulyo dan Kalibawang yang merupakan daerah pegunungan dan juga jalannya yang naik turun. Sedangkan untuk wilayah Bantul dan Sleman merupakan wilayah perkotaan yang mudah untuk dijangkau.

6. Kurangnya strategi perencanaan

Masalah kurangnya strategi perencanaan muncul dalam pelayanan SIM keliling di Sleman, dimana petugas harus berpindah empat kali ketika melakukan pelayanan di wilayah Merbah karena tidak mendapatkan sinyal. Seharusnya petugas mempersiapkan terlebih dahulu tempat yang akan digunakan untuk pelaksanaan SIM keliling, apakah jaringan internet di tempat tersebut bagus atau tidak.

Hal tersebut berbeda dengan yang terjadi di Bantul. Kepemimpinan yang kuat melahirkan sebuah manajemen yang bagus. Sebelum bis berangkat untuk pelayanan, petugas meneliti semua perlengkapan dengan baik. Dan untuk masalah tempat, dari awal dilaksanakannya program SIM keliling, para petugas melakukan pencarian titik yang memiliki sinyal yang bagus dan titik mana saja yang sinyalnya lambat.

7. Tidak adanya evaluasi layanan

Tidak adanya evaluasi layanan hanya ditemukan di Kulon Progo, berbeda dengan Sleman dan Bantul seperti yang dijelaskan oleh informan dari Sleman bahwa:

“Saya kalau 100 pemohon itu pernah, kalau 100 pemohon itu sampai sore padahal saya kan sendiri, tidak ada yang gantiin, harus selesai 100 itu. Kemudian dari pimpinan dikoreksi kembali, kalau pelayanan SIM keliling itu maksimal 60 pemohon, karena ya itu tadi kendalanya waktu, kalau masyarakat itu kan tidak tahu, taunya kalau di SIM keliling itu cepat, cuman sekian menit selesai, kalau hanya satu atau dua orang sih cepat tapi kalau mereka dapat nomor antrian 50 gitu aja lama”. (I2)

Informasi tersebut menunjukkan bahwa terjadi masalah jumlah pemohon yang melebihi kuota sehingga dari pimpinan melakukan evaluasi dan memberikan solusi untuk membatasi jumlah pemohon untuk setiap kali pelayanan.

Di Bantul juga sama pimpinan selalu mengevaluasi layanan yang ada, seperti yang diinformasikan oleh informan dari Bantul bahwa:

“Pengaruh dari pimpinan itu penting sekali, kalau disini kendalanya langsung perwiranya pak Sutrisno pak kanit regident jadi beliau itu sangat support sekali dan kalau masalah bis keliling itu karena banyak yang membutuhkan, itu namanya etalase kita sebagai satpas itu pasti diperhatikan sekali termasuk Pak Kasat juga, ruang tunggu kalau hanya ditangga tidak boleh harus pakai kursi, maka kita sediakan kursi”. (I3)

Bahwa pemimpin di Bantul seperti Kasatlantas selalu memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat khususnya untuk fasilitas yang ada dalam pelayanan SIM keliling.

Berdasarkan temuan masalah yang telah ditemukan, terdapat tiga masalah yang solusi penyelesaiannya berbeda antar daerah yaitu:

1. Ketidakstabilan jaringan internet

Di Sleman apabila terjadi gangguan jaringan internet pemohon diarahkan untuk perpanjangan lagi di tempat yang sama di jadwal berikutnya atau ditawarkan untuk perpanjangan keesokan harinya di kecamatan yang lain. Sedangkan solusi yang diambil oleh petugas dari Bantul adalah kalau tidak dialihkan ke Polres maka dialihkan ke kecamatan sekitar atau terdekat yang sinyalnya bagus. Dan solusi di Kulon Progo adalah berpindah-pindah tempat untuk mencari tempat yang sinyalnya terbaik.

2. Ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan

Solusi untuk mengatasi masalah ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan di Sleman dan Kulon Progo berbeda. Di Sleman, jika perbaikan bisa selesai hari itu juga maka akan dilanjutkan dalam hari itu juga sedangkan di Kulon Progo akan dialihkan ke lain waktu.

3. Keterlambatan pengiriman kartu SIM

Munculnya masalah pengiriman kartu SIM yang terlambat membuat seluruh layanan SIM keliling di DIY dihentikan sementara. Namun setelah ada perintah dari Korlantas untuk menerbitkan kartu sementara pengganti SIM, Polres Bantul berinisiatif menjalankan Pelayanan SIM keliling di hari Sabtu Malam dan Minggu pagi. Sedangkan untuk Polres yang lain masih belum menjalankan layanan SIM keliling.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menyajikan data dari hasil penelitian dengan hasil studi literatur dari penelitian sebelumnya yang terangkum dalam Tabel 2.1. pembahasan ini meliputi pengkategorian hasil temuan masalah serta bagaimana hubungan antara masalah yang sudah pernah ditemukan dalam penelitian sebelumnya dengan temuan pada penelitian ini.

4.2.1 Masalah dalam Pelayanan SIM Keliling

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010) peneliti akan mengelompokkan masalah yang telah ditemukan dalam penelitian pelaksanaan pelayanan SIM keliling di Polres Sleman, Polres Bantul dan Polres Kulon Progo menjadi tiga kategori yaitu hambatan teknik, hambatan organisasi dan hambatan infrastruktur fisik. Dari tiga kategori tersebut terdapat dua kategori yang sama dengan teori dari hasil studi literatur dan satu yang merupakan temuan baru dalam penelitian ini yaitu hambatan infrastruktur fisik.

1. Hambatan teknik

Masalah yang termasuk dalam hambatan teknik adalah sistem Disdukcapil yang tidak handal, ketidakstabilan jaringan internet, ketidakintegrasian data, kapasitas komputer yang kurang, keterlambatan pengiriman kartu SIM dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Seperti yang telah dikemukakan oleh Almarabeh dan Ali (2010); Furuholt dan Wahid (2008); Ndou (2004); Sosiawan (2008); Alshehri dan Drew (2010) bahwa hambatan dalam e-government adalah infrastruktur TIK.

2. Hambatan organisasi

Dalam penelitian ini ditemukan masalah baru yang masuk dalam kelompok hambatan yaitu tugas lain yang mendadak, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan dan kurangnya kapasitas petugas. Namun ada masalah yang ditemukan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010) yaitu kurangnya strategi perencanaan dan masalah tidak adanya evaluasi layanan yang telah ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Almarabeh dan Ali (2010).

3. Hambatan infrastruktur fisik

Sulitnya medan yang ditempuh untuk petugas dalam melakukan pelayanan SIM keliling di Kulon Progo seperti di wilayah Kalibawang dan Giri Mulyo yang merupakan daerah gunung adalah temuan baru dalam penelitian ini.

4.2.2 Pengkategorian Solusi Dalam Masalah SIM Keliling Berdasarkan Dimensi Servqual dan Dimensi Waktu

Dalam sub bab ini akan dijelaskan solusi-solusi yang diambil untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM keliling yang bersifat sementara dan bersifat permanen. Solusi tersebut juga akan dikategorisasikan berdasarkan dimensi ServQual. Table 4.2 akan merangkum pengkategorian solusi berdasarkan dimensi serqual.

Tabel 4.2 Pengkategorian Solusi Berdasarkan Dimensi Servqual

No	Solusi	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	Publikasi yang efektif		✓			✓
2	Pemohon diarahkan ke Disdukcapil			✓		
3	Memasukkan data secara manual			✓		
4	Pelayanan dialihkan ke tempat yang sinyalnya bagus			✓		
5	Pemohon diarahkan ke Polres			✓		
6	Pemohon diarahkan ke hari lain			✓		
7	Pemohon kembali ke daerah asal			✓		
8	Pembatasan jumlah pemohon		✓			
9	Perubahan jadwal disesuaikan dengan waktu perbaikan			✓		
10	Pelayanan dengan kartu sementara di Sabtu dan Minggu		✓	✓		✓
11	Penempatan bis di tempat yang nyaman	✓				
12	Penempatan bis di dekat layanan kesehatan	✓				
13	Ketelitian sebelum menjalankan tugas				✓	
14	Menyiapkan petugas cadangan		✓			

Dari 14 solusi yang diambil untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM keliling ada beberapa solusi yang mencakup dua dimensi servqual, ada yang hanya mencakup satu dimensi saja. Berikut ini penjelasannya:

1. Tangibles

Solusi yang termasuk dalam dimensi tangibles adalah penempatan bis di tempat yang nyaman dan penempatan bis di dekat layanan kesehatan. Solusi tersebut merupakan bukti fisik yang dilakukan oleh para petugas untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan.

2. Reliability

Publikasi yang efektif, pembatasan jumlah pemohon, pelayanan dengan kartu sementara di Sabtu dan Minggu dan menyiapkan petugas cadangan merupakan solusi yang termasuk kategori kehandalan sistem. Solusi-solusi tersebut dilakukan oleh para petugas yang menjadikan pelayanan SIM keliling lebih handal.

3. Responsiveness

Pemohon diarahkan ke Disdukcapil, memasukkan data secara manual, pelayanan dialihkan ke tempat yang sinyalnya bagus, pemohon diarahkan ke Polres, pemohon diarahkan ke hari lain dan pemohon kembali ke daerah asal merupakan solusi yang dilakukan petugas sebagai daya tanggap yang cepat untuk menyelesaikan segala masalah dalam pelayanan SIM keliling.

4. Assurance

Ketelitian sebelum menjalankan tugas merupakan solusi yang bersifat menjaga pelayanan dari segala bahaya dan resiko.

5. Empathy

Pelayanan dengan kartu sementara di hari Sabtu dan Minggu dan publikasi yang efektif merupakan empathy yang dilakukan petugas kepada masyarakat supaya masyarakat mendapatkan pelayanan SIM keliling yang memuaskan.

Solusi untuk mengatasi masalah SIM keliling juga dikategorisasikan berdasarkan dimensi waktu, yang terbagi menjadi dua yaitu:

1. Solusi yang bersifat sementara untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM Keliling

Memasukkan data secara manual, pelayanan dialihkan ke tempat yang sinyalnya bagus, pemohon diarahkan ke hari lain, pemohon kembali ke daerah asal merupakan penyelesaian masalah yang bersifat sementara untuk meningkatkan reliability. Sedangkan perubahan jadwal disesuaikan dengan waktu perbaikan merupakan penyelesaian masalah yang bersifat sementara untuk meningkatkan responsiveness. Dan pelayanan dengan kartu sementara di hari Sabtu dan Minggu merupakan penyelesaian masalah yang bersifat sementara untuk meningkatkan empathy masyarakat dalam pelayanan SIM keliling.

2. Solusi yang bersifat permanen untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM Keliling

Penempatan bis di tempat yang nyaman, penempatan bis di dekat layanan kesehatan, menyiapkan petugas cadangan merupakan penyelesaian masalah yang bersifat sementara untuk meningkatkan tangibles. Dan ketelitian sebelum menjalankan tugas merupakan penyelesaian masalah yang bersifat permanen untuk meningkatkan assurance.

4.2.3 Perbedaan Masalah yang Ditemukan dengan Penelitian Sebelumnya

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. Dalam pelaksanaan pelayanan SIM keliling khususnya di wilayah DIY tidak ditemukan adanya penolakan petugas untuk menjalankan pelayanan ini. Berbeda dengan temuan pada penelitian Ndou (2004) dan Alshehri dan Drew (2010) yang menjelaskan bahwa dalam implementasi e-government ditemukan masalah adanya resistensi dari karyawan yang menyebabkan terhambatnya proses implementasi e-government. Resistensi terjadi karena adanya kekhawatiran karyawan mengenai pekerjaannya akan tergantikan oleh perkembangan teknologi informasi.

Tidak adanya resistensi karyawan dalam pelaksanaan pelayanan SIM keliling terjadi karena menjalankan pelayanan ini merupakan suatu tugas yang diberikan langsung oleh pimpinan. Hal tersebut merupakan sistem mandatori yaitu penerapan sistem informasi di dalam lingkungan kerja dimana pengguna sistem informasi tidak memiliki kebebasan atau dipaksa menggunakan sistem informasi tersebut (Rawstorne, Jayasuriya, & Caputi, 1998). Seperti yang diungkapkan oleh salah informan dalam penelitian ini bahwa:

“Payung hukum kami untuk bergerak dilapangan dengan surat perintah dari kapolres”. (I5)