

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan 12 masalah yang terjadi dalam pelayanan SIM keliling di Polres Bantul, Polres Sleman dan Polres Kulon Progo yaitu sedikitnya jumlah pemohon, sistem Disdukcapil yang tidak handal, ketidakstabilan jaringan internet, data yang tidak terintegrasi, kapasitas petugas dan komputer yang kurang, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan, keterlambatan pengiriman kartu sim, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sulitnya medan tempuh, kurangnya strategi perencanaan, tugas lain yang mendadak dan tidak adanya evaluasi layanan. Mengacu penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010), dari 12 masalah tersebut kemudian dijadikan tiga kategori utama yaitu hambatan teknik, hambatan organisasi dan hambatan infrastruktur fisik.

Dari tiga pengkategorisasian tersebut hambatan infrastruktur fisik adalah temuan baru dalam penelitian ini. Selain itu terdapat temuan baru juga namun masuk dalam kategori hambatan organisasi yaitu tugas lain yang mendadak, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan dan kurangnya kapasitas petugas. Sedangkan temuan baru yang membedakan dengan penelitian sebelumnya dalam penelitian ini adalah masalah penolakan penerapan suatu layanan yang tidak terjadi dalam pelayanan SIM keliling karena pelaksanaan layanan ini merupakan suatu tugas harian yang diberikan kepada petugas yang ditunjuk dan merupakan tugas yang bersifat mandatory sistem.

Dalam penelitian ini juga ditemukan 14 solusi untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM keliling yaitu publikasi yang efektif, pemohon diarahkan ke Disdukcapil, memasukkan data secara manual, pelayanan dialihkan ke tempat yang sinyalnya bagus, pemohon diarahkan ke polres, pemohon diarahkan ke hari lain, pemohon kembali ke daerah asal, pembatasan jumlah pemohon, disesuaikan dengan waktu perbaikan, pelayanan di hari sabtu malam dan minggu pagi, penempatan bis di tempat yang nyaman, penempatan bis di dekat layanan kesehatan, ketelitian sebelum menjalankan tugas, menyiapkan petugas cadangan.

Dari masalah yang ditemukan dalam pelayanan SIM keliling di Bantul, Sleman dan Kulon Progo terdapat tujuh masalah yang berbeda antardaerah yaitu sedikitnya jumlah pemohon, ketidakintegrasian data, ketidakpastian waktu perbaikan, kapasitas petugas dan komputer yang kurang, sulitnya medan tempuh, kurangnya strategi perencanaan, tidak

adanya evaluasi layanan. Sedangkan untuk solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut terdapat tiga masalah yang penyelesaiannya berbeda antar daerah yaitu ketidakstabilan jaringan internet, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan, keterlambatan pengiriman kartu sim.

Terdapat dua pengkategorian untuk solusi dalam menyelesaikan masalah SIM Keliling 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 di bagi menjadi dua yaitu solusi untuk menyelesaikan masalah dalam pelayanan SIM Keliling yang bersifat sementara dan yang bersifat permanen.

5.2 Saran

Pertama, penelitian mengenai layanan publik bergerak seperti pelayanan SIM keliling kedepannya bisa dikembangkan dengan melakukan penelitian terkait dengan institusionalisasi layanan tersebut, bagaimana pola implementasi didalamnya sehingga akan lebih terlihat manfaatnya untuk pola pembelajaran bagaimana suatu layanan tersebut bisa lahir, apakah tujuannya dan faktor apa saja yang menentukan terbentuknya suatu layanan bergerak tersebut.

Kedua, kaitannya dengan kelemahan dalam penelitian ini yaitu belum dapat menyebutkan mengapa masalah-masalah yang ada dalam pelayanan SIM keliling bisa terjadi dan belum membandingkan antar provinsi, hanya lingkup antar kabupaten saja, sehingga kedepannya bisa dilakukan penelitian mengenai hal tersebut sehingga penelitian tersebut akan lebih kompleks lagi.

Ketiga, penelitian baru melihat masalah dalam pelayanan SIM keliling dari sisi penyedia layanan, kedepannya diharapkan ada penelitian lanjutan yang bisa mengembangkan untuk meneliti masalah yang terjadi dari sisi pengguna layanan atau masyarakat.

Yang terakhir, penelitian ini belum menganalisis bagaimana masalah-masalah yang terjadi dalam pelayanan SIM keliling bisa terjadi karena keterbatasan informasi yang bisa kami dapatkan dari Kepolisian. Informan yang dapat kami temui adalah para petugas yang hanya menjalankan pelaksanaan SIM keliling dan apabila ada masalah atau kendala dalam

pelaksanaannya akan dilaporkan ke pihak lain seperti teknisi atau pimpinannya sehingga penulis belum bisa melacak apa saja penyebab masalah-masalah ini muncul.

