

# **Masalah Dalam Layanan Publik Bergerak Berbantuan Teknologi Informasi: Kasus Pelayanan SIM Keliling**

**Ismi Aiman Rafidah**

*Universitas Islam Indonesia  
ismi.aiman@gmail.com*

## **Abstrak**

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 muncul dalam pelayanan tersebut dan bagaimana strategi untuk menyelesaikannya serta apakah ada perbedaan masalah yang terjadi antar daerah. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan 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.

**Kata Kunci:** DIY, mandatory sistem, m-government, hambatan pelayanan publik bergerak

## **1. Pendahuluan**

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 memperpanjang 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. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terlihat antusiasme masyarakat terhadap pelayanan tersebut di beberapa polres. Dari sinilah kemudian peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai masalah apa saja yang mereka hadapi selama pelaksanaannya dan bagaimana strategi untuk mengatasi hal tersebut serta membandingkan apakah ada perbedaan mengenai masalah yang dihadapi antardaerah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu inisiatif e-government yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik serta mendekati kepada masyarakat adalah m-government. M-Government tidak hanya tentang efisiensi tetapi juga mampu memberikan akses kepada masyarakat untuk terlibat dalam pemerintahan misalnya di Filipina, warga dapat membantu menegakkan undang-undang anti-polusi

dengan melaporkan bus umum dan kendaraan lain yang memiliki asap diluar batas melalui SMS (Kumar & Sinha, 2007).

Tujuan dilaksanakannya program tersebut adalah untuk menembus daerah-daerah yang sulit dijangkau sehingga masyarakat tidak menempuh jarak yang jauh dan biaya transportasi yang besar, hal ini lebih dikenal dengan layanan jemput bola. Dengan layanan jemput bola masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor karena layanan ini yang akan mendatangi warga (Ismail, 2013; Wardani, 2014).

Dalam sebuah perjalanan proses implementasi e-government pasti muncul suatu permasalahan. Masalah yang telah dikaji dari beberapa penelitian sebelumnya yaitu:

### **1. Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Di sebagian besar negara berkembang masalah infrastruktur TIK merupakan salah satu tantangan terbesar (Almarabeh & Ali, 2010). Tantangan tersebut bukan hanya sekedar terdiri dari telekomunikasi dan peralatan komputer saja namun kesiapan dan melek TIK yang juga diperlukan agar orang dapat menggunakan dan mendapatkan manfaat dari aplikasi e-government (Furuholt & Wahid, 2008; Ndou, 2004; Sosiawan, 2008).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010) menyebutkan bahwa tantangan dalam penerapan e-government yang dihadapi oleh Saudi terkait dengan TIK adalah lemahnya infrastruktur jaringan komputer, dimana ditemukan ratusan komputer dalam sebuah organisasi tidak terhubung satu sama lain dan tidak adanya server file sehingga menyebabkan proses memindahkan file harus dilakukan secara manual. Selain itu ditemukan juga bahwa pembangunan infrastruktur yang sudah sepuluh tahun namun belum ada pembaharuan.

### **2. Hukum dan Kebijakan publik**

Pengolahan prinsip dan fungsi e-government membutuhkan berbagai aturan baru, kebijakan, hukum dan perubahan legislatif untuk mengatasi kegiatan elektronik. Kegiatan tersebut termasuk tanda tangan elektronik, pengarsipan elektronik, kebebasan informasi, perlindungan data, kejahatan komputer, pembayaran elektronik, *e-business*, *e-commerce* dan masalah hak cipta (Almarabeh & Ali, 2010; Alshehri & Drew, 2010). Tantangan inilah yang sering muncul di negara berkembang karena hukum yang memberikan perlindungan e-government masih belum tersedia. Oleh karena itu, pemerintah di seluruh dunia harus mengatasi ini semua sehingga menjamin transaksi yang aman antara organisasi dan individu (Ndou, 2004).

### **3. Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Kurangnya keterampilan TIK dan staf yang berkualitas di sektor publik serta pelatihan sumber daya manusia yang tidak memadai telah menjadi masalah kritis penyebab kegagalan e-government (Ndou, 2004; Sosiawan, 2008). Di Saudi ditemukan bahwa masyarakat mengeluhkan kurangnya staf TI di semua tingkatan seperti teknisi komputer, pemrogram, insinyur, perancang web dan manajer profesional (Alshehri & Drew, 2010). Salah satu strategi dalam menghadapi tantangan ini adalah memberikan pelatihan, seminar di kalangan pegawai, atau dengan menyewa profesional dari swasta untuk menyediakan sumber daya manusia guna memperkuat kompetensi seperti yang telah dilakukan oleh Indonesia khususnya di Kabupaten Sragen (Furuholt & Wahid, 2008).

### **4. Kerjasama dan kolaborasi**

Kerjasama yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat akan menjadi kunci kesuksesan implementasi e-government. Butuh suatu kepercayaan untuk bisa menjalin hubungan kerjasama tersebut. Masalah yang muncul adalah terkadang muncul keengganan pemerintah untuk membuka diri dan membuat sistem yang transparan dan tidak adanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, apalagi jika sebelumnya telah terjadi kediktatoran, ketidakstabilan dan korupsi dengan skala besar (Ndou, 2004). Saat ini data pribadi semua warga Arab Saudi disimpan dalam Pusat Informasi Nasional (NIC) yang berada dibawah kendali Kementerian Dalam Negeri, data tersebut digunakan dalam kemitraan dengan program Yesser (Alshehri & Drew, 2010).

### **5. Kepemimpinan atau faktor manajemen**

Kepemimpinan adalah salah satu kekuatan pendorong utama dari setiap proyek. Visi yang jelas dan politik yang kuat serta lingkungan yang positif dari seorang pemimpin merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan e-government (Alshehri & Drew, 2010; Furuholt & Wahid, 2008). Kepemimpinan diperlukan sebelum, selama dan setelah pelaksanaan proyek, sebelum proyek dimulai kepemimpinan yang dibutuhkan untuk menjelaskan konsep, model dan menciptakan kesadaran, selama proyek kepemimpinan dibutuhkan untuk mengelola perubahan dan mendukung proyek, sedangkan setelah proyek, diperlukan untuk adaptasi dari inisiatif sebuah proyek (Ndou, 2004).

### **6. Evaluasi layanan**

Tantangan yang lainnya adalah bagaimana suatu layanan e-government secara rutin dievaluasi mengenai kemajuan dan efektivitas, hal ini digunakan untuk menentukan apakah tujuan dan sarannya telah tercapai (Almarabeh & Ali, 2010).

### **7. Resistensi karyawan**

Munculnya suatu sistem yang baru memberikan kekhawatiran bagi karyawan akan kehilangan pekerjaannya karena digantikan oleh sistem berbasis teknologi informasi (Ndou, 2004). Selain itu ada kekhawatiran adanya transformasi dari yang manual ke elektronik dan menciptakan lingkungan yang baru yang sama sekali berbeda dengan apa yang telah dikerjakan selama bertahun-tahun (Alshehri & Drew, 2010). Hal inilah yang menyebabkan penolakan terhadap suatu sistem baru berbasis TIK yang tentunya menghambat jalannya e-government.

### **8. Kurangnya strategi perencanaan**

Proyek e-government merupakan suatu proyek yang sangat besar, mahal dan berjangka panjang. Oleh karena itu diperlukan visi dan tujuan yang jelas. Perencanaan harus didukung oleh setiap tingkat dengan mengusulkan anggaran dan sumber daya yang sesuai untuk proyek ini. Temuan survei menunjukkan bahwa lebih dari 25% menekankan kurangnya rencana strategis sebagai salah satu tantangan yang efektif dari adopsi dan difusi e-government (Alshehri & Drew, 2010).

### **9. Kurangnya promosi manfaat dan keuntungan e-government**

Promosi merupakan faktor yang penting dalam mendukung kesuksesan e-government. Media promosi seperti surat kabar, brosur, TV, pesan pada angkutan umum dan kereta bawah tanah, spanduk di depan tempat umum, road show dan seminar juga akan meningkatkan kesadaran penerimaan dan penggunaan e-government. Dalam penelitian Alshehri & Drew (2010) ditemukan bahwa 56% dari peserta survei menyatakan bahwa kurangnya program untuk mempromosikan manfaat dan keuntungan e-government sebagai salah satu penghalang terpenting adopsi layanan dan difusi e-government.

### **10. Hambatan sosial**

Hambatan sosial meliputi hambatan yang berasal dari perbedaan budaya dan kesenjangan digital. Perbedaan budaya terkait dengan karakteristik sosial, latar belakang, bahasa, pendidikan, agama, pengalaman dan harapan yang berbeda dari sistem e-government. Keberhasilan suatu e-government ditunjang dengan merencanakan pengembangan penerimaan dari penyedia layanan (pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat) dan kepercayaan penggunaan e-government dari berbagai budaya yang berbeda (Alshehri & Drew, 2010).

### **11. Hambatan keuangan**

Kurangnya dukungan finansial e-government merupakan salah satu penghambat suksesnya penerapan

e-government. Dukungan finansial meliputi terbatasnya dana untuk anggaran TIK, tingginya biaya untuk TIK, serta mahalnya pelayanan telekomunikasi. Temuan dalam penelitian Alshehri & Drew (2010) menyatakan bahwa untuk program e-government Saudi, pemerintah Saudi telah memberikan dana 1,2 USD billion pada tahun 2010.

Penelitian ini menjadi penting karena program pelayanan bergerak ini merupakan pelayanan yang baru ada di Indonesia dan penelitian mengenai masalah sebuah pelayanan publik bergerak masih jarang. 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 baik bagi instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik maupun masyarakat pada umumnya.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana peneliti mencoba memahami keadaan sesungguhnya di lapangan (Wahid, 2004). Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif dengan melihat dan melaporkan keadaan sebenarnya di lapangan, peneliti banyak menghabiskan waktu dalam mengumpulkan data terutama melalui observasi dan wawancara (Sigit, 2003).

### **2.1 Metode Pengumpulan Data**

Objek pada penelitian ini adalah Polres Kulon Progo, Polres Sleman dan Polres Bantul. Objek tersebut dipilih karena semua kabupaten di DIY sudah menerapkan SIM keliling sedangkan untuk provinsi yang lain hanya beberapa kabupaten saja yang melaksanakan program tersebut. DIY juga memiliki wilayah yang majemuk. Dibeberapa tempat ada wilayah yang mudah dijangkau atau aksesnya mudah seperti Bantul dan Sleman sedangkan Kabupaten Kulon Progo merupakan wilayah yang luas dan memiliki wilayah pegunungan sehingga agak sulit dijangkau. Dengan kondisi tersebut peneliti bisa membandingkan bagaimana masalah yang dihadapi antardaerah yang memiliki demografi yang berbeda.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu wawancara dan observasi.

#### **1) Wawancara**

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai bagaimana masalah yang dihadapi dalam pelayanan SIM keliling dan bagaimana strategi yang digunakan untuk mengatasinya. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara

tidak tersusun yaitu pewawancara dapat mengubah skedul pertanyaan dalam situasi wawancara (Sigit, 2003) dan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan informan berdasarkan kualitas pengetahuan mereka terhadap objek yang sedang diteliti (Tongco, 2007). Dalam teknik ini akan dipilih informan-informan kunci yang memahami betul masalah yang sedang dikaji. Tingkat pengetahuan informan dalam teknik ini memungkinkan berbagai perspektif pada masalah penelitian, dan dapat meningkatkan kredibilitas data sehingga menciptakan informasi yang kaya dan mendalam (Zmijewska & Lawrence, 2005). Dalam penelitian ini informan yang akan dipilih adalah para petugas kepolisian yang bertugas di bagian SIM keliling.

## 2) Observasi

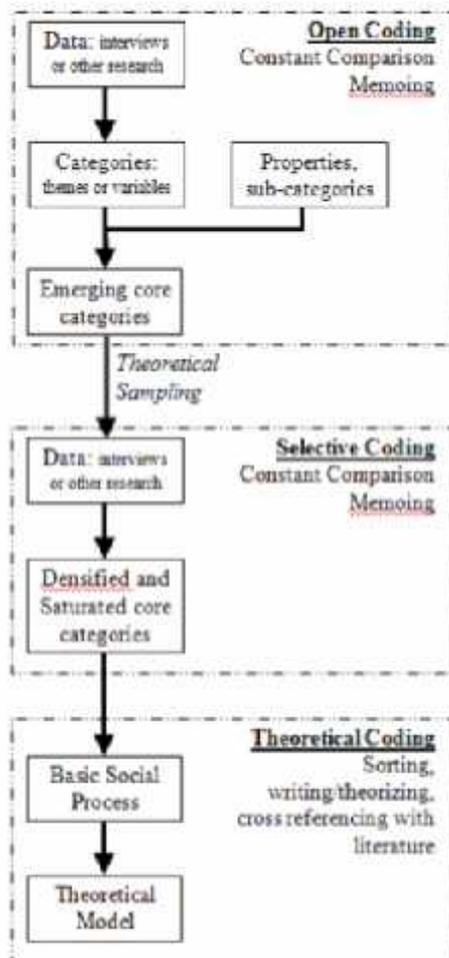
Dalam proses pengumpulan data peneliti juga menggunakan metode observasi. Peneliti melakukan pembicaraan-pembicaraan dan bergaul tetapi dalam hal ini peneliti diketahui sebagai peneliti oleh anggota kelompok (Sigit, 2003). Observasi akan dilakukan dengan melihat langsung kondisi di lapangan bagaimana proses kegiatan pelayanan SIM keliling, apakah terdapat masalah yang dihadapi dalam pelayanan tersebut dan bagaimana mengatasinya.

### 2.2 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Grounded Theory* karena teknik tersebut akan lebih mudah digunakan untuk meneliti suatu penelitian yang tidak memerlukan konsep yang siap pakai (Jones & Alony, 2011), mampu mengakomodasi tentang isu-isu sosial (Glaser & Strauss, 1967) dan kemampuannya yang dapat menyesuaikan dengan berbagai jenis penelitian (Martin & Turner, 1986).

Menurut Jones dan Alony (2011) proses analisis data dengan teknik ini berawal dari munculnya hipotesa kemudian peneliti akan mulai untuk melakukan observasi awal untuk membuktikan hipotesanya. Dari hasil observasi peneliti akan menentukan tempat penelitian yang menarik untuk diteliti, kemudian peneliti mulai mengumpulkan data. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan proses analisis dan pengkodean, dan yang terakhir dari hasil pengkodean akan terbentuk suatu pengetahuan baru mengenai topik yang sedang diteliti.

Berdasarkan panduan menggunakan *Grounded Theory* oleh Jones dan Alony (2011) terdapat tiga tahap proses pengkodean seperti digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses Pengkodean (Jones dan Alony, 2011)

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua langkah pengkodean yaitu open coding atau pengkodean terbuka dan selective coding atau pengkodean selektif. Hal tersebut karena peneliti hanya mengkaji bagaimana masalah yang dihadapi dalam pelayanan SIM Keliling dan bagaimana strategi untuk mengatasinya, sedangkan pada tahap theoretical coding merupakan tahap yang menghasilkan model teori.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisa data dari hasil wawancara dan observasi di Polres Sleman, Bantul dan Yogyakarta dengan tujuh informan yang bertugas melayani pelayanan SIM Keliling ditemukan dua belas masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling dan strategi yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Kemudian dari hasil analisa tersebut penulis bandingkan apakah terdapat perbedaan masalah yang dihadapi oleh ketiga Polres tersebut dan strategi untuk menyelesaikannya.

### 3.1 Masalah dan Strategi Penyelesaiannya dalam Pelayanan SIM Keliling

Dalam pelaksanaan pelayanan SIM Keliling di DIY khususnya di wilayah Bantul, Sleman dan Kulonprogo ditemukan dua belas masalah yang terangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2: 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 yang mendadak	✓	✓	✓
12	Tidak adanya evaluasi layanan	-	-	✓

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010), masalah yang telah ditemukan dalam penelitian pelaksanaan pelayanan SIM keliling di Polres Sleman, Polres Bantul dan Polres Kulon Progo akan dikelompokkan 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 penggunaan *genset* yang mengganggu. 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 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 penelitian yang dilakukan oleh Almarabeh dan Ali (2010) yaitu masalah tidak adanya evaluasi layanan.

#### 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.

#### 3.2 Perbedaan Masalah dan Strategi Antar Daerah

Dalam penelitian ini ditemukan perbedaan masalah dan strategi yang muncul dalam pelayanan SIM keliling antar daerah, perbedaan tersebut 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.

##### 4. 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.

##### 5. 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.

#### 6. 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 itukan tidak tahu, taunya kalau di SIM keliling itu cepat, cuman sekian menit selesai, kalau hanya satu atau dua orang sih cepat tapi kalau meraka dapat nomor antrian 50 gitu aja lama*". 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 "*pengaruh dari pimpinan itu penting sekali, kalau disini kendalanya langsung perwiranya pak Sutrisno pak kanit regindent 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.*" Bahwa pemimpin di Bantul seperti Kasatlantas selalu memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat khususnya untuk fasilitas yang ada dalam pelayanan SIM keliling.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan sebelas 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, ketidakintegrasian data, kapasitas petugas dan komputer yang kurang, ketidakpastian waktu perbaikan kerusakan, keterlambatan pengiriman kartu sim, sarana dan prasarana yang kurang

memadahi, sulitnya medan tempuh, kurangnya strategi perencanaan, tugas yang mendadak. Mengacu penelitian yang dilakukan oleh Alshehri dan Drew (2010), dari sebelas masalah tersebut kemudian dijadikan tiga kategori utama yaitu hambatan teknik, hambatan organisasi dan hambatan infrastruktur fisik. Dari tiga pengkategorisasian tersebut hambatan infrastruktur fisik adalah teman baru dalam penelitian ini. Sedangkan dari masalah yang telah ditemukan dalam penelitian ini terdapat masalah yang merupakan temuan baru yang masuk dalam kategori *organisasi* yaitu tugas 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.

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.

Selain itu, kaitannya dengan penelitian ini dapat dikembangkan juga untuk mengetahui lebih dalam tentang mengapa masalah-masalah yang ada dalam pelayanan SIM keliling bisa terjadi dan dapat membandingkan antar provinsi tidak hanya lingkup antar kabupaten saja.

#### Ucapan Terima Kasih

Pertama-tama penulis ucapkan syukur alhamdulillah kehadirat Allah SWT, yang kedua penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada suami tercinta yang selalu setia menemani dalam proses pencarian data dalam penelitian ini dan selalu memberikan motivasi dan solusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dalam proses penelitian ini. Serta penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

### Daftar Pustaka

- Afriani, Karin, & Wahid, Fathul. (2009). *Dampak E-Government pada Good Governance: Temuan Empiris dari Kota Jambi*. Paper presented at the Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009), Yogyakarta.
- Almarabeh, Tamara, & Ali, Amer Abu. (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39, 29-42
- Alshehri, Mohammed, & Drew, Stew. (2010). Challenges of e-government services adoption in Saudi Arabia from an e-ready citizen perspective. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 66(June).
- Furuholt, Bjørn, & Wahid, Fathul. (2008). *E-government Challenges and the Role of Political Leadership in Indonesia: the Case of Sragen* Paper presented at the Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences
- Glaser, Barney G., & Strauss, Anselm L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine.
- Ismail, Ismaniar. (2013). *Efektivitas Layanan Rakyat untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) DI Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Jones, Michael, & Alony, Irit. (2011). Guiding the use of Grounded Theory in Doctoral Studies – An Example from the Australian Film Industry. *International Journal of Doctoral Studies* 6.
- Kumar, Manish, & Sinha, Omesh Prasad. (2007). M-Government – Mobile Technology for e-Government. *Special Interest Group on e-Governance ( SIGeGov)*.
- Martin, Patricia Yancey, & Turner, Barry A. (1986). Grounded Theory and Organizational Research. *Journal of Applied Behavioral Science*, 141-157.
- Ndou, Valentina (Dardha). (2004). E-government for Developing Countries: Opportunities Challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 1-24
- Setiadi, Farisya, Rubhasy, Albaar, & Hasibuan, Zainal A. (2011, 17-18 Juni 2011). *Model Government Knowledge Management System Untuk Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi Publik pada Instansi Pemerintah*. Paper presented at the Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011), Yogyakarta.
- Sigit, Soehardi. (2003). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Pena Persada Offset
- Sosiawan, Edwi Arief. (2008). *Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-government Di Indonesia*. Paper presented at the Seminar Nasional Informatika Yogyakarta
- Wahid, Fathul. (2004). Metodologi Penelitian Sistem Informasi: Sebuah Gambaran Umum *Media Informatika*, 2, 69-81.
- Wahid, Fathul, & Sein, Maung K. (2013). Institutional entrepreneurs The driving force in institutionalization of public systems in developing countries *Transforming Government: People, Process and Policy* 7, 76-92. doi: 10.1108/17506161311308179
- Wardani, Anggi Nila Kusuma. (2014). Inovasi Pelayanan Legalisasi Tanah Masyarakat Melalui Program LARASITA (Studi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 2.
- Zmijewska, Agnieszka, & Lawrence, Elaine. (2005). *Reshaping The Framework For Analysing Success Of Mobile Payment Solutions*. Paper presented at the IADIS International Conference on E-Commerce, Porto, Portugal.



SEMINAR NASIONAL  
**REKAYASA TEKNOLOGI INDUSTRI DAN INFORMASI**  
**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI NASIONAL YOGYAKARTA**

Jl. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman 55281, Telp. (0274) 485390, 486986 Fax. (0274) 487294  
Email : seminar@sttnas.ac.id website : www.retii.sttnas.ac.id



CERTIFICATE NO. ID10/01471

**BERITA ACARA**  
**KEGIATAN SEMINAR NASIONAL ReTII KE-12 TAHUN 2017**

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 9 Desember, Tahun 2017 telah dilaksanakan Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi (ReTII) ke-12, atas :

Nama Pemakalah : Ismi Aiman Rafidah  
Judul Makalah : MASALAH DALAM LAYANAN PUBLIK BERGERAK  
BERBANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI: KASUS  
PELAYANAN SIM KELILING  
  
Pukul : 13.45 – 14.00  
Bertempat di : Sekolah Tinggi Teknologi Nasional Yogyakarta  
Dengan alamat : Jln. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman, DIY  
Ruang : A.25  
Moderator : Joko Prasajo, S.T., M.T  
Notulen : Seli Novitasari, S.T., M.T

Susunan Acara Seminar ini dibuka oleh Moderator, diikuti oleh Pemaparan Singkat Hasil Penelitian oleh Pemakalah, Tanggapan (Pertanyaan/Kritik/Saran) dari Peserta Seminar dan Tanggapan Pemakalah, dan ditutup kembali oleh Moderator.

Jumlah Peserta yang hadir : 10 orang (Daftar Hadir Terlampir)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 9 Desember 2017

Ketua Panitia	Moderator	Pemakalah
 Dr. Ir. Sugiarto, MT	 Joko Prasajo, S.T., M.T	 Ismi Aiman Rafidah



**SEMINAR NASIONAL  
REKAYASA TEKNOLOGI INDUSTRI DAN INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI NASIONAL YOGYAKARTA**

Jl. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman 55281. Telp. (0274) 485390, 486986 Fax. (0274) 487294  
Email : seminar@sttnas.ac.id website : www.retii.sttnas.ac.id



CERTIFICATE NO. ID10/01471

**NOTULEN  
KEGIATAN SEMINAR NASIONAL ReTII KE-12 TAHUN 2017**

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 9 Desember, Tahun 2017 telah dilaksanakan Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi (ReTII) ke-12, atas :

- Nama Pemakalah : Ismi Aiman Rafidah  
 Judul Makalah : MASALAH DALAM LAYANAN PUBLIK BERGERAK BERBANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI: KASUS PELAYANAN SIM KELILING  
 Pukul : 13.45 – 14.00  
 Bertempat di : STTNAS Yogyakarta  
 Dengan alamat : Jl. Babarsari, Caturtunggal, Depok, Sleman, DIY  
 Ruang : A.25

Pertanyaan/Kritik/Saran	Tanggapan Pemakalah
① Bagaimana penyelesaian? spt masalah sinyal	① Pindah lokasi yg sinyalanya bagus Bantu bekerja sama dgn Telkom utk mencari titik lokasi yg bagus
② Sistem pendukung yg terkinerja dgn bagaimana?	② Peningkatan pendukung masalah sistem bln baik.

Yogyakarta, 9 Desember 2017

Ketua Panitia	Moderator	Pemakalah
 Dr. Ir. Sugiarto, MT	 Joko Prasojo, S.T., M.T	 Ismi Aiman Rafidah