

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi tersebut sudah terlaksana namun masih belum mencapai tingkat maksimal. Evaluasi tersebut mengacu pada teori yang diusulkan oleh William dan Dunn yang menggunakan enam indikator sebagai alat ukur seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Berikut adalah hasil yang didapatkan :

1) Evaluasi Layanan

Berdasarkan hasil evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi Kota dapat disimpulkan bahwa implementasi ini secara keseluruhan memberikan dampak positif. Efektivitas layanan terlihat dari pengurangan kunjungan langsung ke kantor dan peningkatan aksesibilitas masyarakat. Aplikasi berhasil mencapai efisiensi dengan kemudahan akses, pemrosesan cepat, dan pengurangan waktu antrian. Meskipun dianggap memadai terdapat ruang untuk peningkatan komunikasi dan fitur guna memastikan kepuasan pengguna. Upaya pemerataan layanan telah dilakukan namun distribusi informasi masih perlu diperhatikan. Responsivitas terhadap keluhan dan perbaikan kontinu menjadi fokus, sementara ketepatan layanan terlihat dalam mencapai tujuan program dengan positif dari petugas dan

pengguna aplikasi.

1. Efektivitas

Berdasarkan penilaian efektivitas layanan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi yang didasarkan pada jawaban Bapak Derry sebagai Kepala Satuan Lalu Lintas (Satlantas) di Polres Metro Bekasi Kota dan petugas layanan SIM (Brigadir Devi) serta pengguna aplikasi (Patihguna, Ade Kristianto, Fitri Nurdianti, Luki Indrawan, Muhammad Gilang) dapat disimpulkan bahwa implementasi ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Brigadir Devi menyoroti bahwa efektivitas layanan terlihat dari pengurangan kunjungan langsung ke kantor, mengurangi penumpukan orang di lokasi pelayanan. Pengguna aplikasi, seperti Patihguna dan Ade Kristianto, memberikan penilaian tinggi terhadap kemudahan yang diberikan oleh layanan, dengan Ade Kristianto memberikan skor 8 dari 10 untuk efektivitasnya. Meskipun beberapa pengguna, seperti Fitri Nurdianti, mengidentifikasi beberapa hambatan seperti tantangan teknis dan keamanan data, secara keseluruhan, layanan ini dianggap efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat dalam pengurusan SIM. Adanya tantangan tertentu menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut dan tindak lanjut untuk memastikan kelangsungan dan peningkatan layanan di masa depan.

2. Efisiensi

Berdasarkan evaluasi terhadap efisiensi aplikasi SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi berdasarkan jawaban dari petugas layanan SIM dan pengguna aplikasi dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berhasil mencapai efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Brigadir Devi menyoroti kemudahan akses dan pemrosesan yang cepat, sementara pengguna aplikasi mengakui efisiensi terletak pada kemudahan penggunaan, aksesibilitas dari rumah, dan pengurangan waktu antrian. Meskipun ada beberapa saran untuk perbaikan teknis dan peningkatan pemahaman masyarakat, secara keseluruhan aplikasi ini dianggap efisien karena berhasil memberikan pelayanan pengurusan SIM dengan hasil yang diinginkan menggunakan usaha yang minimal. Kecepatan, kemudahan akses, dan pemrosesan yang minim waktu menjadi ciri utama yang mencerminkan efisiensi layanan ini, sejalan dengan prinsip efisiensi dalam evaluasi sumatif menurut model William N. Dunn.

3. Kecukupan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kecukupan layanan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna dan petugas layanan memberikan pandangan positif terhadap kemampuan layanan ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan menyelesaikan permasalahan pengurusan SIM. Meskipun petugas layanan seperti Brigadir Devi menyatakan bahwa layanan tersebut sudah cukup dalam menyelesaikan permasalahan secara umum dan pengguna

memberikan masukan konstruktif untuk peningkatan seperti penambahan fitur call center, live chat, pusat bantuan yang lebih memadai, fitur notifikasi, dan fasilitas pelaporan online. Evaluasi ini memberikan gambaran bahwa sementara layanan dianggap memadai, terdapat ruang untuk peningkatan aspek komunikasi dan fitur guna memastikan kepuasan pengguna. Dengan demikian evaluasi kecukupan menjadi landasan penting untuk pengembangan lebih lanjut demi optimalisasi layanan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi.

4. Perataan

Berikan hasil evaluasi terhadap dimensi perataan (*equity*) dalam penerapan layanan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi dapat disimpulkan sudah cukup baik meskipun terdapat upaya untuk menyamakan aksesibilitas layanan, distribusi informasi masih menunjukkan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Pandangan dari Petugas Layanan SIM (Brigadir Devi) menunjukkan usaha untuk menyeimbangkan distribusi layanan secara keseluruhan namun pengguna aplikasi seperti Patihguna, Ade Kristianto, Fitri Nurdianti, Luki Indrawan, dan Muhammad Gilang menyoroti kebutuhan akan sosialisasi yang lebih intensif, terutama untuk memastikan informasi merata di seluruh lapisan masyarakat. Kendala seperti keterbatasan akses internet dan literasi teknologi di beberapa daerah menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu langkah-langkah tambahan dalam sosialisasi dan edukasi diperlukan agar manfaat dari layanan SIM berbasis digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh

lapisan masyarakat, sesuai dengan prinsip perataan dalam pelayanan publik.

5. Responsivitas

Berdasarkan hasil evaluasi responsivitas terhadap aplikasi SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi Kota dapat disimpulkan bahwa aspek ini memiliki peran kunci dalam menilai keberhasilan layanan tersebut.

Petugas layanan, seperti yang diwakili oleh Brigadir Devi, menekankan pentingnya responsivitas dalam menangani antrian, merespon keluhan pengguna, dan menangani masalah terkait pendaftaran. Meskipun pandangan dari pengguna bervariasi namun responsivitas diidentifikasi sebagai faktor penting. Beberapa pengguna menyatakan kepuasan tinggi terhadap responsivitas pihak kepolisian, sementara yang lain menyoroti potensi perbaikan. Meskipun terdapat beberapa keluhan keyakinan dalam kemampuan pihak kepolisian merespons umpan balik dan melakukan perbaikan terlihat. Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan kompleksitas dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan perbaikan terus menerus dan pengembangan responsivitas menjadi kunci untuk memastikan layanan ini dapat terus memuaskan pengguna serta menciptakan pengalaman yang lebih baik dalam pengurusan SIM berbasis digital.

6. Ketepatan

Berdasarkan hasil evaluasi ketepatan layanan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi, dapat disimpulkan bahwa layanan ini mencerminkan keberhasilan dalam mencapai tujuan program. Respons positif dari petugas

layanan dan pengguna aplikasi menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memberikan nilai dan kegunaan yang sesuai dengan harapan. Dengan mencapai target sasaran pengguna, termasuk pendaftar dari luar daerah dan luar negeri, layanan SIM berbasis digital dianggap sesuai dengan tujuan program untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Pengguna aplikasi secara konsisten menyatakan bahwa implementasi layanan ini telah tepat sebagai wadah pengurusan SIM, menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi waktu dalam proses pengurusan. Oleh karena itu, evaluasi ini mendukung konsep ketepatan dalam konteks sejauh mana layanan memenuhi tujuan program dan asumsi yang mendasarinya secara positif.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dilaksanakan maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital di Polres Metro Bekasi mencakup sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penggalian sumber dan referensi secara mendalam terkait evaluasi layanan pengurusan SIM berbasis digital. Dalam hal ini disarankan untuk mengakses literatur terkini, jurnal ilmiah, dan sumber-sumber terpercaya yang dapat memberikan landasan teoritis yang lebih kokoh.

2. Saran berikutnya adalah melaksanakan penelitian secara khusus dan mendalam mengenai evaluasi implementasi aplikasi SIM berbasis digital. Hal ini dapat mencakup analisis lebih lanjut terhadap keberhasilan teknis, kepuasan pengguna, dan dampak sosial dari aplikasi tersebut.

5.2.2 Saran Praktis

1. Diperlukan upaya intensif dalam meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait layanan SIM berbasis digital kepada masyarakat. Polres Metro Bekasi dapat mengadakan kampanye yang lebih luas melalui berbagai media, seperti sosial media, papan reklame, dan media cetak lokal. Penekanan pada manfaat, kemudahan, dan langkah-langkah penggunaan aplikasi perlu diperjelas agar masyarakat dapat lebih memahami dan merasakan nilai tambah yang diberikan.
2. Evaluasi dari pengguna aplikasi menunjukkan respons positif terhadap kemudahan akses. Namun, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap UI dan UX aplikasi untuk memastikan tampilan dan pengalaman pengguna yang lebih intuitif dan menyenangkan. Pengoptimalan UI dan UX dapat meningkatkan daya tarik aplikasi serta memudahkan pengguna dalam navigasi dan penggunaan fitur-fitur yang disediakan.
3. Polres Metro Bekasi perlu memastikan bahwa sistem keamanan dan privasi data pengguna dalam aplikasi SIM tetap terjaga

dengan baik. Langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data dan perlindungan privasi harus ditingkatkan untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap keamanan informasi pribadi mereka.

