

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa masih ditemukan pemahaman masyarakat yang terbatas terhadap sistem perizinan online dan kebutuhan akan pelatihan bagi petugas menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan pemahaman yang memadai dapat mengurangi efektivitas sistem perizinan yang telah diterapkan. Hal ini karena merujuk pada indikator-indikator pertanyaan wawancara yang kebanyakan menjelaskan bahwa aplikasi tersebut tidak dipergunakan dengan baik oleh para sopir angkutan berat.

Pada indikator yang pertama, yaitu peningkatan efisiensi, disimpulkan bahwa efisiensi belum tercipta dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena para sopir truk yang Peneliti wawancara menjelaskan bahwa secara tenaga dan waktu, menggunakan Aplikasi SIDJAKA atau tidak menggunakan, hasilnya sama saja. Yaitu sama-sama memerlukan proses yang tidak signifikan. Sehingga, pada indikator ini tidak dapat dikatakan bahwa peningkatan efisiensi berhasil dilakukan.

Yang kedua, indikator perbaikan efektivitas. Disimpulkan bahwa juga belum tercapai efektivitas dari adanya Aplikasi SIDJAKA karena proses pelaksanaan perizinan tidak menjadi lebih singkat berdasarkan wawancara oleh para sopir truk. Selain itu, walau terdapat *back up plan* ketika terjadi kendala pada

Aplikasi SIDJAKA, yaitu memproses perizinan melalui petugas, namun hal

tersebut akan sama saja jika menggunakan Aplikasi SIDJAKA yang pada akhirnya harus mendatangi petugas atau pengawas pada Pos Pengawasan. Sehingga, pada indikator kedua ini juga dikatakan belum berhasil dalam perbaikan efektivitas.

Pada indikator ketiga, perbaikan kualitas pelayanan belum sepenuhnya berhasil karena dari para sopir truk masih mengaku belum memahami apa saja isi dari aplikasi ini. Walau terdapat prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi yang mudah dimengerti yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Aplikasi SIDJAKA, namun kebanyakan dari mereka belum merasakan manfaat dari hadirnya Aplikasi SIDJAKA.

Pada indikator keempat adalah, disimpulkan bahwa masih terdapat konflik kepentingan Aplikasi SIDJAKA berupa kepentingan antara Dinas Perhubungan yang secara baik menerbitkan aplikasi ini dengan para sopir truk yang tidak mau memakai aplikasi ini, sehingga aplikasi ini tidak diminati oleh para sopir truk. Kelima adalah indikator yang berorientasi pada kepentingan umum, disimpulkan bahwa tujuan aplikasi ini adalah untuk kepentingan umum mengingat terdapat permasalahan seperti kerumitan tatanan lalu lintas pada Kota Surakarta, sehingga Aplikasi SIDJAKA dihadirkan untuk menjawab permasalahan tersebut.

Yang terakhir atau keenam adalah indikator dilakukan secara terbuka, disimpulkan bahwa Aplikasi SIDJAKA dibuat dengan rapat *internal*, namun peluncuran aplikasi ini dilakukan secara terbuka dengan datang ke kelurahan-kelurahan di Kota Surakarta untuk memperkenalkan aplikasi ini. Selain itu, juga dilakukan pengunggahan pada Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan

pelayanan perizinan dispensasi kendaraan angkutan bermuatan berat melalui Aplikasi SIDJAKA di Kota Surakarta belum sepenuhnya mencapai tujuan pelayanan publik yang ideal. Dari enam indikator yang dianalisis tersebut, mayoritas menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi SIDJAKA masih menghadapi hambatan signifikan, terutama pada aspek penggunaan oleh masyarakat langsung, yaitu para sopir truk kendaraan berat. Hal ini sejalan dengan asas pelayanan publik dimana prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah harus terpenuhi dalam penyelenggaraan layanan.

Lebih lanjut, jika dilihat dari prinsip PRIMA, pelayanan melalui SIDJAKA belum sepenuhnya prima. Prinsip profesional dan akuntabel masih tertahan oleh kenyataan bahwa aplikasi tersebut belum dijalankan secara konsisten dan masih terdapat pelayanan manual di lapangan. Responsif dan mudah diakses juga belum optimal karena literasi digital masyarakat, khususnya sopir, masih rendah dan sosialisasi belum menyeluruh. Kondisi ini memperkuat hasil wawancara bahwa sebagian besar pengguna belum merasa terbantu oleh keberadaan aplikasi secara langsung, bahkan menganggap proses digital tidak berbeda jauh dengan proses manual yang tetap memerlukan kehadiran fisik di pos pengawasan.

Dalam konteks ini, Aplikasi SIDJAKA masih cenderung *top-down* dalam penerapannya. Belum tersedia mekanisme partisipatif seperti ruang umpan balik atau keterlibatan pengguna secara aktif dalam pengembangan sistem. Padahal, prinsip pelayanan publik menurut teori ini adalah melayani masyarakat, bukan sekadar melaksanakan prosedur administratif.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis penelitian, belum ditemukan kesuksesan pada Aplikasi SIDJAKA. Maka sekiranya perlu dilakukan pembenahan serta langkah penyempurnaan kembali sehingga Aplikasi SIDJAKA dapat berjalan dan tercapai tujuannya dengan baik. Adapun upaya pembenahan tersebut dapat peneliti sampaikan beberapa saran seperti berikut:

1. Ketidakpuasan pada aplikasi ini sering kali muncul karena ketidakjelasan kriteria evaluasi, bias dalam penilaian, dan *feedback* yang kurang. Jika ketidakpuasan tersebut tidak ditangani dengan baik, dapat terjadi penurunan kinerja. Dinas Perhubungan selaku instansi yang mengeluarkan Aplikasi SIDJAKA, harus mengetahui kekurangan aplikasi tersebut berdasarkan sudut pandang masyarakat, dalam konteks ini sopir truk. Untuk mengetahui apa saja kekurangan Aplikasi SIDJAKA, Dinas Perhubungan sebaiknya melakukan evaluasi dengan pemberian *feedback* yang konstruktif dari pihak sopir truk. Proses evaluasi sebaiknya disertai dengan komunikasi yang terbuka, di mana pihak yang dievaluasi, yaitu Dinas Perhubungan dapat memberikan tanggapan atau klarifikasi terhadap hasil evaluasi tersebut. Evaluasi yang baik tidak hanya mengukur hasil akhir, tetapi juga memberikan ruang untuk perbaikan dan pengembangan.
2. Evaluasi oleh pihak Dinas Perhubungan sebaiknya juga berupa mengurangi fitur-fitur yang dirasa rumit oleh para sopir truk di dalam Aplikasi SIDJAKA, karena para sopir truk menyebutkan bahwa banyak fitur pada aplikasi tersebut masih susah dipahami oleh mereka, walau tata cara

penggunaan dijelaskan dalam aplikasi.

3. Setelah melakukan evaluasi dan *feedback*, sebaiknya perlu diadakannya sosialisasi yang gencar dan pengenalan ulang aplikasi dengan fitur yang lebih ringkas kepada sopir truk agar Aplikasi SIDJAKA dapat dimanfaatkan kembali dengan maksimal oleh sopir truk sesuai tujuan awal pembuatan Aplikasi SIDJAKA. Sosialisasi yang peneliti sarankan tidak hanya aktif dalam media sosial, melainkan kegiatan sosialisasi terbuka yang langsung turun pada sopir truk dengan acara yang dikhususkan pada mereka.