

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas yang berjudul “*Agile Governance* pelayanan SIM berbasis aplikasi digital korlantas di SATPAS Colombo Surabaya”. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. *Value proportion* dan *agility shift***

Pada fokus *value proportion* dan *agility shift* terkait *agile governance* dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) berbasis aplikasi digital korlantas sudah *agility* dilihat dari perubahan cara kerja lama ke cara kerja baru, mengubah *upfront planning* menjadi *incremental planning*, menetapkan dan memastikan kualitas produk layanan terjaga, dan mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala dalam teknis pelayanan. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disesuaikan dengan sasaran kajian, pada sasaran kajian merubah cara kerja lama ke cara kerja baru terdapat permasalahan terkait waktu penyelesaian dalam layanan aplikasi digital korlantas yang masih kurang optimal. Pada sasaran kajian mengubah upfront planning menjadi *incremental planning* sudah *agility* karena perencanaan perubahan dalam perpanjangan SIM dilekukan secara bertahap. Pada sasaran kajian menetapkan dan memastikan kualitas produk layanan terjaga sudah *agility* karena SATPAS Colombo konsisten memberikan pelayanan dengan tidak menolak pemohon yang masuk sehingga jumlah produksi SIM melalui aplikasi digital korlantas meningkat. Pada sasaran kajian mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala

teknis pelayanan sudah agility karena tersedianya platform pengaduan baik online maupun offline sebagai cara untuk mengetahui adanya kendala dalam pelayanan.

## 2. Karakter pemimpin yang siap akan perubahan

Pada fokus karakter pemimpin yang siap akan perubahan dapat dikatakan agility. Berdasarkan hasil pembahasan yang disesuaikan dengan sasaran kajian, pemimpin SATPAS Colombo memiliki visi yang jelas dan berfokus pada tujuan strategis dan tren baru untuk organisasi. hal ini dapat dilihat melalui upaya pimpinan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visinya. Namun, pada sasaran kajian kebijakan penggunaan sumber daya manusia masih terdapat permasalahan karena adanya tumpang tindih pekerjaan, pegawai verifikator data pemohon melalui aplikasi digital korlantas diambil 2 orang dari petugas registrasi di SATPAS. dan proses verifikasi data baru dapat dilakukan setelah pelayanan di SATPAS tutup, sehingga perlu adanya SOP dan penambahan pegawai untuk verifikator data.

## 3. *Citizen centric*

Pada fokus *citizen centric* dapat dikatakan agility, karena standar pelayanan yang diterapkan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Selain itu, satpas colombo juga telah melakukan sosialisasi sebagai strategi kepada masyarakat untuk menghadapi perubahan dan ketidakpastian.

## 4. Kemampuan Investasi Sumber Daya Manusia

Pada fokus kemampuan investasi sumber daya manusia dapat dikatakan sudah *Agility*. Kemampuan investasi sumber daya manusia terhadap teknologi telah

dilakukan melalui adanya pelatihan pegawai yang diberikan. Pelatihan tersebut diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan pegawai pelayanan terhadap inovasi baru dan peningkatan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu, keterampilan pegawai dapat dikaitkan dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang menunjukkan angka baik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan pegawai pelayanan terampil dalam melaksanakan tugasnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan yakni sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan petugas verifikator dalam pelayanan aplikasi digital korlantas agar pelayanan melalui aplikasi digital korlantas dapat berjalan secara maksimal.
2. Perlu adanya SOP pegawai sehingga pembagian kerja petugas pelayanan dapat dilakukan dengan jelas.
3. Perlu adanya perbaikan sistem layanan untuk pelayanan berbasis aplikasi digital korlantas seperti personalisasi khusus layanan aplikasi digital korlantas agar tidak tergabung dengan layanan offline di SATPAS dan peyelesaian waktu pelayanan berbasis aplikasi digital korlantas dapat dilakukan secara cepat.