

**EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SIM D DI POLRESTA
YOGYAKARTA TAHUN 2018**

Muhammad Fadil (20150520163)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Abstrak

Dengan melihat Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, suatu unit pelayanan publik harus mampu meningkatkan suatu pelayanan yang nantinya menjadi produk andalan dan mendapatkan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada evaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode mixed method dengan mengabungkan dari kualitatif deskriptif dengan kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner serta survey di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan evaluasi pelayanan publik tentang pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta yang mengacu pada Kemenpan Nomor 14 Tahun 2017 terkait prinsip pada pelayanan publik. Penyediaan kotak saran dan kritik kepada masyarakat disabilitas masih belum optimal dikarenakan unit playanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta hanya menyediakan penilaian dari hasil produk pelayanan. Akan tetapi dari keseluruhan indikator yang digunakan peneliti dalam mengukur atau mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan sudah sangat baik walaupun kegiatan atau rangkaian akses masyarakat dalam membuat SIM D terbilang sangat baik, melihat dari penyediaan fasilitas sampai dengan pertanggung jawaban petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah dengan adanya unit pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pada masyarakat disabilitas dalam hal pembuatan SIM D di

Polresta Yogyakarta sangat memuaskan, adapun keluhan masyarakat disabilitas yang belum terpenuhi seperti kebebasan memberi saran ataupun kritik kepada unit pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

PENGANTAR

Pembangunan yang marak terjadi lebih mengarah pada sentralisasi kekuasaan dan pengambilan keputusan dari atas ke bawah (top-down) kini mulai di minimalkan, dan memunculkan konsep pembangunan alternatif yang menekankan pentingnya pembangunan berbasis kerakyatan.

Pelayanan publik adalah suatu unit organisasi atau kumpulan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam urusan kehidupan sehari-hari, dan diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota yang didirikan oleh Negara.

Terdapat kriteria Evaluasi suatu kegiatan yakni penyelenggaraan pelayanan, transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, netralitas. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dijelaskan sebagai mana yang tercantum di dalam Undang-Undang 1945 di dalam pembukaan alenia keempat keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Di Indonesia, dalam upaya pelayanan kepada masyarakat sebenarnya telah diatur oleh pemerintah, antara lain melalui Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Upaya ini dilanjutkan dengan

adanya PERMENPAN Nomor 15 tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan PERMENPAN Nomer 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Adanya PERMENPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian mixmethod berupa penelitian evaluasi dengan prinsip pelayanan dapat diketahui pelayanan pembuatan SIM D di Kota Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dan wawancara.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam evaluasi pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta indikator yang digunakan untuk evaluasi menyeluruh adalah evaluasi transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, netralitas.

Transparansi

1. Persyaratan

Transparansi terkait persyaratan merupakan pokok terpenting melihat dalam menyelenggarakan pelayanan tepatnya pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta. Meningkatkan kepuasan masyarakat agar segala yang dibutuhkan masyarakat disabilitas dapat mengakses informasi terkait persyaratan yang jelas sebelum mendapatkan pelayanan pada pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta.

Indikator persyaratan digunakan peneliti guna mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas, karena melihat pada masyarakat disabilitas harus mendapatkan

hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan pada pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta. Berikut data yang di peroleh peneliti melalui masyarakat disabilitas,

2. Kejelasan Rincian Biaya

Dalam pelayanan publik kejelasan rincian biaya merupakan informasi yang sangat penting guna mengetahui kejelasan dalam menerima pelayanan dan biaya yang harus dikeluarkan. Transparansi mengenai kejelasan rincian biaya dalam pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas yang digunakan oleh peneliti, sebagai indikator dalam mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas.

Melihat kondisi pelayanan publik pada saat ini di Indonesia sangat marak terjadinya tidak kesesuaian biaya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, akan tetapi peneliti mengevaluasi pelayanan pada pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

3. Jadwal Penyelesaian Pelayanan (Pembuatan SIM D)

Waktu yang ditentukan dalam penyelesaian pelayanan menentukan sebuah pelayanan yang diberikan kepada msyarakat itu menjadi sangat terpercaya. Melalui proses yang tidak berbelit-belit dan jelas suda di tentukan dalam peraturan yang telah tertera, akan menambah kepercayaan masayarakat dan kepuasan yang di peroleh oleh masyarkat dalam menerima pelayanan tersebut.

Indikator Transparansi mengenai jadwal penyelesaian pelayanan dalam pembuatan SIM D yang nantinya menjadi ukuran dalam mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas.

PARTISIPASIF

1. Penyediaan Kotak Saran dan Kritik

Fasilitas bagi penyediaan kotak saran menjadi pokok penting dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SIM D, kebutuhan yang tidak diketahui dalam memberikan layanan sangat memerlukan partisipasif masyarakat dalam proses pelayanan berlanjung. Kebutuhan yang khusus bagi masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta harus mampu memfasilitasi dengan sesuai prosedural yang berlaku. Indikator partisipasif dalam penyediaan kotak saran dan kritik masyarakat menjadi ukuran dalam proses pelayanan pembuatan SIM D.

Akuntabel

1. Kesesuaian Proses Pembuatan SIM D dengan SOP Pelayanan

Proses pembuatan SIM D bagi masyarakat disabilitas memiliki perlakuan yang khusus dengan melihat kondisi fisik masyarakat disabilitas, mulai dari pendaftaran yang memerlukan surat keterangan kesehatan dari dokter sampai dengan kendaraan khusus bagi masyarakat disabilitas. Kesesuaian pada indikator tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas oprasional kerja pihak penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta.

2. Pihak penyelenggara bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat proses pembuatan SIM D

Berkesinambungan

1. Capaian dari hasil pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas

Suatu unit pelayanan publik pasti memiliki keinginan dan tujuan dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peningkatan kualitas

layanan kepada masyarakat merupakan keinginan yang ingin dicapai oleh unit pelayanan publik melalui produk layanan yang telah diberikan.

Capaian dalam indikator berkesinambungan yang di gunakan peneliti dalam mengevaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta. Terkhusus pada layanan yang suda diberikan kepada masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D apakah suda sesuai dengan capaian unit tersebut.

Keadilan

1. Tidak ada pungutan Liar

Pungutan liar merupakan perlakuan yang tidak dapat dipungkiri dalam unit pelayanan publik, pelayanan publik yang harusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa pungut biaya terkecuali biaya administrasi. Melihat pada indikator tersebut digunakan peneliti dalam mengevaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta.

Pungutan liar adalah permintaan biaya diluar biaya administrasi dalam pelayanan pembuatan SIM D, pungutuan tersebut dapat menguntungkan kepada petugas yang tidak bertanggung jawab.

2. Tidak Membedakan Dalam Memberikan Layanan Pembuatan SIM D

Pelayanan yang dimaksud pada indikator tersebut terletak pada perlakuan kepada masyarakat disabilitas, melaikan perlakuan yang khusus dikarenakan dengan keterbatasan fisik pada masyarakat disabilitas dalam pelayanan pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas.

Pelayanan terhadap masyarakat disabilitas yang memiliki perbedaan seperti kelainan fisik yang beragam, pihak penyelenggara harus mampu mengatasi

permasalahan yang terdapat dalam melayani pembuatan SIM D dengan kaidah yang berlaku. Mulai dari proses awal pelayanan pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas, sampai dengan terbitnya SIM D pada masyarakat disabilitas.

Netralitas

1. Tidak Mempunyai Kepentingan Khusus Dalam Memberikan Pelayanan Melainkan Kewajiban Memberikan Pelayanan Selaku Pihak Penyelenggara Memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa meminta imbalan sehingga amanah dan kewajiban yang di berikan bisa di laksanakan dengan baik, pelayanan yang di berikan harus memegang teguh prinsip profesionallitas sehingga menyelenggarakan program kerja bisa terealisasikan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis pada BAB III mengenai evaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta pada tahun 2018 bahwa proses pembuatan SIM D dinilai sangat baik dengan berdasarkan unit pelayanan yang sangat mendukung dalam hal fasilitas yang memadahi. Dalam pelayanan pembuatan SIM D sudah sesuai dengan standart oprasional pelayanan yang ditentukan, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan melalui 10 indikator yang digunakan peneliti sudah mengukur sebuah keberhasilan pelayanan publik.

KEPUSTAKAAN

1. Arikunto, S., (2007). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
2. Arikunto, S., (2002). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
3. Dunn, William N, (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

4. Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
5. Mathew B. Miles, A. M. (1992). *Analisi Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
6. Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
7. Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka.
8. Ratminto, dan Atik Winarsih., (2005). *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
9. Surachman, W. (1975). *Suatu Pengantar Dasar dan Teknik Research*. Bandung: CV. Tarsito.

