

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 memeberi saran ataupun kritik kepada unit pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta

