

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam suatu pelayanan evaluasi diperlukan agar dapat suatu pelayanan yang berjalan dengan sesuai seperti diharapkan. Disisi lain juga evaluasi berperan penting dan berfungsi sebagai alat perbaikan pelayanan yang suda beroperasi, meningkatnya pelayanan juga sebagai tanggung jawab yang sangat penting bagi penyelenggara. Namun ada beberapa hal yang menjelaskan mengapa selama ini evaluasi pelayanan publik kurang merespons dengan baik terhadap aspirasi masyarakat sehingga sangat kurang mendapat dukungan secara penuh dari masyarakat.

Pelayanan publik pada awal mulanya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan sehari-hari, pemerintah memiliki fungsi yang memberikan seluruh pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk regulasi atau pelayanan lain dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam aspek kesehatan, pendidikan, fasilitas dan lainnya.

Indonesia dalam upaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana yang telah diatur oleh pemerintah, seperti yang tercantum melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilanjutkan dengan adanya PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan dan dilanjutkan dengan Adanya Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui PERMENPAN Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kepolisian di Indonesia yang sangat bertanggung jawab di bawah Presiden RI, berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penilaian Kinerja Anggota

Kepolisian Negara Republik Indonesia Dengan Sistem Manajemen Kinerja Polri merupakan lembaga yang memelihara keamanan dan ketertiban kepada masyarakat di Indonesia. Moto Polri yang dapat kita ketahui ialah Rastra Sewakotama yang berartikan Abdi Utama bagi Nusa Bangsa, Polri juga mempunyai tugas penting dalam menegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan pada Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah syarat dari identitas untuk bertujuan kenyamanan dan kelancaran dalam berkendara di jalan lalu lintas, SIM bertujuan yaitu (1) legitimasi kompetensi dengan pengemudi, (2) identitas pengemudi (3) kontrol kompetensi pengemudi (4) forensik kepolisian, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi.

Layanan SIM D sudah diatur sesuai dengan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 pasal 80 huruf (e) tentang SIM D berlaku untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang cacat. Melihat dari adanya masyarakat difabel yang berada di Yogyakarta namun masih dapat menggunakan kendaraan, bagaimana sikap yang di ambil oleh Samsat Kota Yogyakarta dalam penanganan pelayanan yang akan diberikan dengan bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan SIM menurut prosedur yang tersedia, kemudian melihat apakah masih ada muncul permasalahan seperti, kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disabilitas karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan masih maraknya praktek percaloan yang terjadi di kantor polres, dan lainnya. Syarat dasar dalam proses pembuatan SIM D harus berusia 17 tahun, serta memenuhi syarat administrasi, kesehatan, serta lulus, uji teori serta praktik, dan juga memiliki penglihatan dan pendengaran yang normal ataupun memakai alat bantu dari dokter.

Suasana dalam pelayanan Polresta Yogyakarta pada bagian pembuatan SIM yang diberikan kepada masyarakat juga mendapatkan sambutan yang baik di Polresta Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan kemauan masyarakat banyak dengan melihat dari kotak saran yang telah tersedia. Mengingat jumlah masyarakat disabilitas Kota Yogyakarta mencapai 1.819 menurut Tribun Jogja Tahun 2016, Dinsos Catat Ada 25 Ribu Lebih Penyandang Disabilitas di DIY.

Berkaitan dengan berlangsungnya suatu pelayanan tidak terlepas dari adanya evaluasi, untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dicapai serta kendala yang akan menghambat berjalannya suatu pelayanan. Evaluasi yang akan dilakukan untuk meningkatkan, mengembangkan, memperbaiki supaya menjadi suatu program pelayanan publik sesuai dengan yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian evaluasi pelayanan yang terdapat di Polresta Yogyakarta yakni mengenai evaluasi pelayanan dalam pembuatan SIM D pada Disabilitas Tahun 2018.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Evaluasi Pelayanan Polresta Yogyakarta dalam Pembuatan SIM D khususnya pada Disabilitas Tahun 2017-2018?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelayanan di Polresta Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Dari sisi pengetahuan dan keilmuaan mengharapkan wawasan yang lebih luas bagi khasanah ilmu pengetahuan sosial pada umumnya dan ilmu pemerintahan tentang evaluasi pelayanan publik. Selain itu juga memperkaya kajian mengenai evaluasi kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan Polresta Yogyakarta dalam Pembuatan SIM pada disabilitas.

Hasil dari penelitian ini juga dapat memberikan referensi bagi perkembangan teori mengenai evaluasi pelayanan pada organisasi maupun institusi pemerintahan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a) Polresta Yogyakarta

Penelitian ini dapat diunakan dalam menambah masukan bagi Polresta Yogyakarta mengenai evaluasi pelayanan Polresta Yogyakarta yang telah berlangsung, dalam menyempurnakan pelaksanaan pelayanan berikutnya.

###### b) Masyarakat

Diharapkan penelitian ini menjadi penambah pengetahuan dan memperdalam ilmu agar diterapkan dengan kondisi yang sesungguhnya. Serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penelitian selanjutnya.

###### c) Peneliti

Manfaat pribadi bagi peneliti ialah untuk memenuhi persyaratan akademis meraih gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Pemerintahan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Secara pribadi penelitian ini menjadi pemebelajaran untuk melakukan penelitian lebih dalam.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Tabel 1.1 Literatur Review

Berdasarkan empat penelitianterdahulu lebih memfokuskan pada produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kebanyakan variabel yang digunakan yaitu kepuasan konsumen, kehandalan, empati, berpengaruh positif tetapi tidak mempengaruhi kepuasan konsumen. Ada tiga penelitian terdahulu menggunakan empat variabel (X) Keterandalan, empati, jaminan, tanggap. Dan tiga penelitian menggunakan hasil uji dominan yaitu variabel

No	Nama Penulis	Tahun	Judul	Analisis
1.	Sugeng Rahayu	2013	Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta	Hingga saat ini di DIY, Pemerintah Kota Yogyakarta menjadi pelopor dalam penyediaan sarana-prasarana transportasi yang aksesibel bagidifabel. Pelayanan ramah difabel tersebut, sayangnya, belum diimplementasikan oleh empat kabupaten di wilayah DIY. Adapun penyediaan pelayanan transportasi prodi fabel di Kota Yogyakarta terlihat pada penyediaan bus Trans Jogja dan halte khusus bus Trans Jogja yang berupaya memenuhi kebutuhan bagi difabel. Selain itu, beberapa ruas trotoar di jalan utama Kota Yogyakarta yaitu di Jalan Malioboro dan Jalan Taman Siswa juga telah dibangun ramahdifabel. Namun demikian masih terdapat sejumlah permasalahan berkaitan dengan penyediaan sarana-prasarana transportasi tersebut.
2.	Aji Kuncoro	2014	EVALUASI PROSES PEROLEHAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIMD) BAGI PENYANDANG CACAT DI KABUPATEN SIDOARJO	Proses perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) bagi penyandang cacat di Kabupaten Sidoarjo relatif sama dengan pembuatan SIM umum. Pertama, mereka melakukan cek kesehatan, kemudian dilanjutkan tes tertulis dan terakhir tes praktek yang menggunakan kendaraan pribadimereka. Umumnya para difabel memodifikasi sepedamotor dengan menambah duarodapadakiri dan kanan di bagian roda belakang. Ditlantas juga sudah memiliki loket khusus pembuatanSIM D. Dengan biaya

				<p>pembuatan SIM yaitu sebesar Rp 50.000,- sedangkan untuk perpanjangan dikenakan biaya Rp 30.000. Hambatan yang ditemui oleh para penyandang cacat dalam mendapatkan SIM diantaranya adalah adanya perbedaan persepsi petugas kepolisian dalam memberikan SIM bagi pemohon. Masing-masing daerah mempunyai persepsi dan penafsiran yang berbeda-beda, sehingga tidak semua penyandang cacat di Indonesia mendapatkan kemudahan yang sama dalam mendapatkan SIM.</p>
3.	Lydia N. Juliana	2015	Evaluasi Halte Bus Transjogja Dengan Tinjauan Aspek Ergonomi	<p>Dalam Desai Halte harus dapat mengakomodasikan kepentingan di dalamnya termasuk kebutuhan masyarakat terlebih dengan kebutuhan yang khusus seperti masyarakat penyandang disabilitas. Hasil dari pengamatan juga dalam pelayanan yang diberikan belum memberikan pelayanan yang sangat baik dan layak bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus, ibu hamil, kaum lanjut usia.</p>
4.	Anastasia	2015	Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mamboro Manoda Line B2)	<p>Ada dua poin yang digaris besar, yang pertama dalam kinerja pelayanan angkutan kota berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang sangat belum memenuhi standar pelayanan melalui</p>

				identitas pengemudi, kesesuaian trayek, fasilitas keselamatan, keamanan, dan kesehatan serta ketersediaan jadwal trayek. Kedua, penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap angkutan Kota line B2 trayek Mamboro-Mamonda di Kota Palu.
5.	Asti Anjarwati	2015	Evaluasi Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Mengenai Pendidikan Inklusi	Program pendidikan inklusi di Kota Yogyakarta yang dilaksanakan melalui Peraturan Walikota Nomor 47 tahun 2008 berlangsung dengan baik. Dengan adanya perwal ini, mendorong lembaga-lembaga pendidikan mulai dari tingkat pendidikan dasar, menengah, hingga pendidikan tinggi untuk memberikan akses pendidikan yang lebih baik bagi para difabel. Berjalannya program pendidikan inklusi pada tingkat pendidikan dasar dan menengah dapat berjalan baik karena adanya dukungan Guru Pendamping Khusus (GPK) yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kota dan Resource Center “Pusat Sumber” yang merupakan tempat koordinasi bagi pemerhati pendidikan inklusi. Walaupun demikian, Dinas Pendidikan Kota masih terus melakukan pembenahan diri agar program ini dapat menjadi lebih baik untuk tahun-tahun berikutnya
6.	Ika Arinia Indriani	2015	Pelayanan Publik dan Pemenuhan Hak Difabel (studi tentang layanan Pendidikan Inklusif melalui Kasus Pemandahan Difabel dari Sekolah Reguler ke Sekolah Luar Bias di Yogyakarta)	Penelitian ini menandai garis besar bahwa negara/pemerintah gagal dalam hal yang mendasar, semisal yang pertama negara sebagai pihak penyelenggara layanan gagal menyediakan fasilitas yang mana menjadi hak difabel dalam menggunakannya, karena pihak penyelenggara sebagai akomodasi kebutuhan difabel. Perhatian yang lebih

				kepada difabel hanya terhenti pada pendidikan bagi difabel diselenggarakan.
7.	Aulia Angrayini	2016	Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta	Inovasi yang dilakukan oleh Difa CityTour merupakan inovasi yang inovatif, tidak hanya sekedar berinovasi akantetapi dalam inovasi tersebut memiliki keunggulan, manfaat, kesesuaian yang disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas. Standar Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa Tour City sudah mengarah padastandar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik mulai dari prosedur pelayanan, rincian biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, kemudahan akses, keamanan. Kendala-kendala dalam melakukan Inovasi Pelayanan Publik di BidangTransportasi Bagi Disabilitas Oleh DifaTour City Kota Yogyakarta terdapatdua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Baik dari anggaran dandukungan dari pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan bidang transporasi untuk disabilitas.
8.	Machrisbie Hasyim	2017	Penerapan Pelayanan Prima Pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kantor Polrestabes Makassar	Pelayanan prima yang diterapkan pada pengurusan SIM sudah berjalan dengan baik, hal ini bisa dilihat pada9 indikatoryaitu: Melebihi harapan: standarisasi pelayanan yang diberikan oleh petugas Polrestabes Makassar, sikap perhatian dan pelayanan yang bermututinggi sehingga kepuasan masyarakat menjadi patokan penting dalampelayanan yang melebihi harapan. Menyelesaikan konflik dan memecahkan masalah: konflik yang terjadimaupun masalah-masalah selama proses pelayanan belum ada tapimasalah teknis

				<p>seperti jaringan internet mati Karena pengurusan SIM berbasis online.</p> <p>Menangani pengaduan: kantor Polrestabes Makassar mempunyai 4 cara dalam mengelola pengaduan, yang pertama melalui bagian pengaduan yang kedua kotak saran, yang ketiga lewat call center, yang keempat lewat media surat kabar. Berkomunikasi dengan baik: sikap ramah sudah ditunjukkan oleh petugas saat proses pelayanan pengurusan SIM. Saat melayani dapat dilihat dengan memberikan 3 S (senyum, salam, sapa).</p>
9.	Sesya Dias Mampuni	2017	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal	<p>Hasil dari analisis lebih menunjukkan sebuah hal yang signifikan antara aksesibilitas penyandang disabilitas dalam proses pelayanan yang diberikan di Kabupaten Tegal. Terdapat beberapa faktor yang dapat memperkuat dengan adanya toleransi dalam proses pelayanan tersebut. Layanan pada disabilitas tersebut terbagi dalam beberapa bidang, yaitu: 1) Bidang ekonomi, 2) Bidang kesehatan, 3) Bidang pendidikan, 4) Bidang budaya, 5) Bidang politik.</p>
10	Ana Fatiyatul Qoriyah	2017	Jember Menggagas Kota Ramah Kaum Difabel (Studi Kasus Analisis Perda Difabel di Kota Jember)	<p>Melalui program bupati yang nantinya menjadi Perda di Kabupaten Jember mengenai kota yang ramah kaum Difabel. Hasil analisis melalui RPJMD di Kabupaten Jember merujuk kepada Perda Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perlindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, namun Perda tersebut masih belum sepenuhnya diwujudkan melihat dengan adanya kebutuhan khusus bagi penyandang disabilitas seperti, mulai dari tempat parkir, ruang tunggu dan tempat lainnya.</p>
11	Muhammad Fadil, Rizki adytia, Yoko	2017	Evaluasi Pelayanan Sim Online penyandang difabel	<p>Difabel merupakan istilah yang digunakan untuk penyandang cacat fisik, mental, atau masyarakat yang memiliki</p>

	Prasetyo, Ilham William, Audi Yuliansyah		pada kota yogyakarta (studi kasus Polres Kota Yogyakarta)	kebutuhan khusus. Para difabel merupakan salah satu warga Negara pada umumnya, seperti yang kita ketahui pada undang-undang Dasar 1945 memiliki kedudukan hak, kewajiban, dan peran yang sama seperti pada masyarakat umumnya. Sehingga, Pemerintah memberikan perhatian kepada masyarakat difabel untuk mendukung pembangunan nasional berkelanjutan. Berdasarkan undang undang Nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat, hal ini untuk memperjelas bahwa kaum difabel juga berhak mendapatkan perhatian dari pemerintah. Seiring dengan proses perubahan dalam sistem pemerintahan, inovasi baru menimbulkan pelayanan publik yang di khususkan untuk kaum difabel. Penggunaan pelayanan publik bidang lalu lintas tentang pembuatan surat izin mengemudi (SIM) yang berbasis Online.
--	---	--	---	--

responsiveness. Dari penjelasan penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian peneliti yaitu pada objek dan variabel yang digunakan peneliti menggunakan enam variabel dalam mengevaluasi pelayanan.

## F. Kerangka Teori

### 1. Evaluasi Pelayanan

Istilah Evaluasi adalah arti yang berhubungan, masing-masing pada aplikasi beberapa skala nilai terdapat pada hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), penempatan angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*), pernyataan dalam menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Arti evaluasi dalam secara luas berkenaan dengan produksi informasi mengenai angka atau penilai dalam manfaat kebijakan.

Dalam hal ini dikatakan suatu kebijakan atau program yang mencapai tingkat kinerja yang baik, berarti masalah-masalah kebijakan tersebut dibuat jelas atau diatasi. (Dunn, 2003, p. 603)

Dalam menyelesaikan permasalahan yang ada diperlukan sikap yang tegas dalam pengambilan kebijakan yang tepat, sehingga kebijakan tersebut dapat mengatasi permasalahan tersebut dan tidak menimbulkan permasalahan baru. Evaluasi pelayanan juga merupakan upaya yang menyediakan informasi yang disampaikan kepada pengambil keputusan yang nantinya dapat menjadi lebih baik. (Arikunto, 2007:3)

Kebijakan publik berasal dari terjemahan *public policy*, berikut penelitian yang akan menjelaskan apa maksud dari *public dan policy*. Islami (1996:1,7) menerjemahkan apa yang dimaksud kata publik dalam bahasa Indonesia sangat susah, misalkan diartikan masyarakat, rakyat, umum dan negara. Ada beberapa maksud dan fokus evaluasi:

a. Sifat evaluasi

Ada beberapa karakteristik evaluasi yang membedakan dari metode kebijakan analisis, antara lain: (Dunn, 2003: 609)

- 1) Fokus nilai, evaluasi ini sangat berbeda dengan pemantauannya dikarenakan evaluasi ini lebih terfokuskan pada nilai dari suatu kegunaan sosial suatu kebijakan.
- 2) Independensi fakta nilai, keberpihakan evaluasi ini tergantung pada fakta ataupun sebuah nilai. Evaluasi dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rendahnya keberhasilan dalam mencapai tujuannya.
- 3) Orientasi pada masa kini dan masa lampau, evaluasi ini mempunyai sifat retrospektif.

- 4) Dualitas nilai, nilai yang berdasarkan evaluasi yang mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan.

b. Fungsi Evaluasi

Menurut teori William N Dunn ada beberapa fungsi evaluasi, sebagai berikut: (Dunn 2003: 608)

- 1) Evaluasi juga memberikan sebuah informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan seperti apa yang dibutuhkan, nilai dan kesempatan yang ingin dicapai dalam kebijakan.
- 2) Evaluasi juga memberikan masukan seperti kritik terhadap nilai-nilai yang bertujuan. Nilai dapat diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
- 3) Evaluasi juga memberikan masukan dengan menggunakan metode analisis kebijakan, seperti perumusan pada masalah dan rekomendasi.

c. Tujuan Evaluasi

Suatu kegiatan yang dilakukan pastinya akan memiliki tujuan, begitu juga dengan evaluasi yang sangat diperlukan agar suatu pelayanan atau program dapat berjalan dengan tujuan pada umumnya. Tujuan pada umumnya diarahkan kepada program secara menyeluruh, sedangkan tujuan khusus yang sangat difokuskan kepada komponen-komponen tertentu. (Arikunto, 2002:13)

d. Standar Evaluasi

Standar evaluasi yang digunakan dalam suatu kebijakan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu: (Widodo, 2015: 365)

1) Manfaat (*Utility*)

Hasil dari evaluasi seharusnya mendapat manfaat bagi manajemen untuk mengambil keputusan.

2) Akurat (*Accuracy*)

Informasi atau hasil evaluasi seharusnya memiliki tingkatan ketepatan yang akurat.

3) Layak (*Feasibilitas*)

Seharusnya proses evaluasi yang harus dirancang agar dapat dilaksanakan secara layak.

e. Kriteria Evaluasi

Menurut William N Dunn kriteria evaluasi ada beberapa, yaitu: (Dunn, 2003: 601)

1) Efektifitas

Efektifitas merupakan ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh tata kelola dan apakah hasil yang digunakan telah tercapai.

2) Efisiensi

Efisiensi merupakan ketepatan dalam pemanfaatan sumber daya yang ada maupun ketepatan dalam penggunaan biaya dengan memanfaatkan apa yang telah dicapai.

3) Kecukupan

Kecukupan merupakan kriteria yang dapat menilai capaian hasil yang akan diinginkan dengan memecahkan masalah.

4) Perataan

Perataan merupakan kriteria yang dapat mengukur penggunaan dalam menggunakan biaya dan manfaat apa saja yang telah didistribusikan secara merata kepada kelompok sasaran.

5) Responsivitas

Responsivitas merupakan kriteria yang dapat mengukur kesesuaian antara program dan kegiatan.

6) Ketepatan

Ketepatan merupakan kriteria yang dapat mengukur hasil dari yang diinginkan apakah sudah benar-benar berhasil atau bernilai.

2. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa pelayan publik tersebut merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan peraturan, dan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi merupakan di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Asas

Upaya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan menurut penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan,

sebagaimana yang menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik, 2005:19):

1) Transparansi

Transparansi lebih mudah diakses bagi masyarakat dan disediakan serta muda untuk dimengerti.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas antara lain dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang ada seperti peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Menyesuaikan dengan kondisi apapun dengan berlangsungnya proses pelayanan dan berpegang dengan prinsip efektivitas dan efisiensi.

4) Partisipatif

Membangun peran masyarakat lebih kreatif dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan memfokuskan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Artian dalam kesamaan hak disini ialah tidak membeda-bedakan masyarakat dan semua pelayanan yang diberikan secara adil dan jujur.

6) Penerima & pemberi, pelayanan publik wajib memenuhi hak dan kewajiban dalam proses pelayanan berlangsung.

b. Prinsip

Di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPAN) Nomor 14 Tahun

2017 tertulis dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Transparan

Hasil dari Survei mengenai kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses.

2) Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel

Hal-hal yang telah diatur mengenai survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mengharuskan terjangkaunya semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

c. Standar Pelayanan

Pihak penyelenggara pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang telah dipublikasikan dan menjadi jaminan dengan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran bagi pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (Ratminto dan Atik, 2005:23):

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dari pihak penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan termasuk dalam pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya yang dimaksud ialah tarif pelayanan dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil akhir pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sasaran dan prasarasan

Penyediaan sarana dan prasarasan pelayanan yang telah memadai oleh pihak penyelenggara pelayanan.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi pihak penyelenggara pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Indikator Pelayanan

Ukuran dalam pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat ada beberapa indikator, antara lain (Zeithaml, dan Berry (1999) dalam Ratminto dan Atik, 2005: 175):

1) Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh *providers*.

2) Reabilitas (*Reability*)

Artinya kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Kerelaan untuk menolong costumers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4) Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan masyarakat.

5) Empati (*Empathy*)

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.

3. Disabilitas

Disabilitas memiliki sebuah maksud tersendiri yang bermakna lebih berlainan. Disabilitas berasal dari kata (*different ability*) merupakan sebagai seorang yang mempunyai kelebihan dalam menjalankan aktivitas yang begitu berbeda, seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Menurut Pakar John C. Maxwell pada (Sugiono, 2014), difabel adalah seseorang yang mempunyai kelainan fisik dan atau yang dapat mengganggu aktivitas. Ada beberapa tipe atau klasifikasi cacat, sebagai berikut :

1. Cacat Fisik, merupakan penderita yang sedang mengalami anggota fisik yang kurang lengkap seperti lumpuh, cacat tulang, cacat lengan, cacat kaki, dan aputasi.
2. Cacat Mata, merupakan penderita yang sedang mengalami keterbatasan penglihatan atau kurang awas.
3. Cacat Rungu Wicara, merupakan penderita yang sedang mengalami keterbatasan berkomunikasi dan mendengarkan.
4. Cacat Mental Eks-psilotik, merupakan penderita yang sedang mengalami kelainan kejiwaan.
5. Cacat Mental Retardasi, merupakan penderita yang sedang mengalami kelainan tingkah laku seperti tingkah laku anak-anak.

#### G. Definisi Konsepsional

##### 1. Evaluasi Pelayanan

Evaluasi pelayanan merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih

di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila di bandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## 3. Disabilitas

Disabilitas adalah suatu individu yang mempunyai kelainan fisik ataupun mental yang berbeda dengan orang seperti biasanya (normal), seperti tuna netra, tuna rungu, tuna wicara. Kata disabilitas diistilahkan dengan tujuan untuk memperhalus kata-kata atau sebutan bagi seluruh penyandang cacat sebagai pengganti dari kata cacat.

## H. Definisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun dan Soffyan Efendi definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, atau dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel.

Dalam penelitian ini merupakan evaluasi pelayanan pembuatan SIM pada Disabilitas agar mampu berperan dengan baik dalam bentuk pelayanan publik di bidang administrasi yang dilakukan oleh Polresta Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan prinsip pelayanan dari penelitian ini meliputi:

## 1. Transparan

Dalam Transparan peneliti mengevaluasi berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat yakni:

- a. Persyaratan
- b. Kejelasan rincian biaya
- c. Jadwal penyelesaian pelayanan (Pembuatan SIM)

## 2. Partisipasif

Hal-hal yang akan peneliti evaluasi berkaitan dengan peran masyarakat dalam proses pelayanan berlangsung yakni:

- a. Penyediaan kotak saran dan kritik

## 3. Akuntabel

Hal-hal yang akan peneliti evaluasi berkaitan dengan pertanggungjawaban dan konsistensi berdasarkan kaidah yang berlaku yakni:

- a. Dalam proses pembuatan SIM D sesuai dengan peraturan yang tertera (SOP)
- b. Penyelenggara bertanggung jawab dalam penyelesaian keluhan dan persoalan

## 4. Berkesinambungan

Hal-hal yang peneliti evaluasi berkaitan dengan perkembangan peningkatan kualitas pelayanan yakni:

- a. Hasil pelaksanaan dan pencapaian dari pelayanan yang diberikan

## 5. Keadilan

Dalam evaluasi keadilan hal yang peneliti evaluasi berkaitan dengan menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan yakni:

- a. Tidak membedakan dalam memberikan pelayanan
  - b. Tidak ada pungutan liar
6. Netralitas

Hal-hal yang peneliti evaluasi berkaitan dengan keberpihakan penyelenggara pelayanan yakni:

- a. Tidak ada kepentingan khusus dalam memberikan pelayanan melainkan kewajiban memberikan pelayanan yang baik

## I. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kombinasi (Mixed Methods). Menurut Johnson dan Cristensen dalam Sugiyono (2013:404), memberikan definisi tentang metode penelitian kombinasi. Penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.

Metode penelitian kombinasi dengan menggunakan penghitungan skala indeks yang merupakan pengumpulan data analisis kualitatif pada tahap pertama dan pada tahap kedua menggunakan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama.

### 2. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian

- a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:119) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas: objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Disabilitas selaku penerima layanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta.

Penegertian dari sampe menurut Sugiyono (2013:120) yaitu, “sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi prinsip pelayanan berdasarkan Kemenpan nomor 14 Tahun 2017. Populasi yang menjadi subjek penelitian ini ialah masyarakat disabilitas yang berjumlah 1269 jiwa yang berusia 20- 39 tahun.

Mengingat keterbatasan waktu, dana dan tenaga, penentuan sampel dalam penelitian ini peneliti tentukan sebesar 30 responden. Pemilihan sampel tersebut didasari oleh pendapat Roscou dalam Sugiyono (2013:133) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500.

#### b. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2014) sampel adalah suatu bagian yang terdiri dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut, apabila populasi tersebut besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut.

#### c. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik yang menggunakan pengambilan sampel yang bertujuan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam

penelitian (Sugiyono, 2014). Peneliti akan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2014). Peneliti juga menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel, penggunaan rumus ini dikarenakan jumlah populasi yang jelas, yaitu sebagai berikut:

Rumus Slovin untuk masyarakat disabilitas:

$$n = 1 + \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = 1 + \frac{1269}{1 + 1269 \cdot 0,05^2}$$

$$n = 1 + \frac{1269}{1 + 63,45}$$

$$n = 1 + 21$$

$$n = 22 \text{ sampel}$$

Keterangan: N = Populasi

n = Sampel

e = Margin Error

1 = Angka Konstanta

Dalam penelitian ini, peneliti telah menggunakan metode pengambilan sampel, yaitu *Probability Sampling*. Maksud dari *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari angka populasi yang ada dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada.

### 3. Unit Analisis

Untuk mengetahui tentang evaluasi pelayanan Polresta Yogyakarta memerlukan informasi yang berkaitan dengan data yang digunakan dalam penelitian. Unit analisisnya adalah:

- a. Polresta Yogyakarta sebagai fasilitator, regulator dan penanggung jawab.

#### 4. Subjek dan Objek Penelitian

##### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan benda, hal atau orang, tempat variabel penelitian terkait. Subjek penelitian juga merupakan sebagai sumber informasi dalam mengumpulkan data. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini yakni:

- 1) Bapak Qanti Dwi Prasetyo Nugroho selaku Kasatlantas Polresta Yogyakarta
- 2) M. Hafidz selaku petugas pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Yogyakarta
- 3) Matius Cahyadi selaku petugas pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Yogyakarta
- 4) Perwakilan masyarakat Disabilitas selaku sumber informasi yang mendapatkan layanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta

##### b. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian ialah Polresta Yogyakarta selaku yang memberikan layanan pembuatan SIM D kepada masyarakat Disabilitas.

#### 5. Jenis Data

##### a. Data Primer

Data yang di peroleh dari sumber pertama yang berasal dari seseorang atau instansi/institusi yang berkaitan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini sumber data yang di dapatkan dari Polres Kota Yogyakarta tempatnya pada unit bagian SIM dan dengan masyarakat disabilitas. Data primer melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang akan digunakan untuk melengkapi data primer yang tidak ditemukan. Cara yang akan digunakan dalam mencari data yang diperoleh dengan pengamatan study kepustakaan (*library research*) menggunakan data-data yang sudah tersedia berupa bahan-bahan pustaka seperti buku, jurnal, artikel, dan lain sebagainya yang di anggap relevan dengan masalah yang di teliti oleh penulis.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan komponen yang dpaat mengumpulkan data yang mendukung peniliti. Berikut komponen data yang digunakan adalah:

a. Studi Lapangan

Pengambilan data yang diperlukan dengan mengadakan penelitian langsung pada objek yang akan diteliti peneliti dengan cara:

1) Observasi

Observasi merupakan cara yang mengharuskan peneliti mengamati langsung ke lokasi yang akan di teliti dalam penelitiannya. Dalam observasi, informasi yang sangat berkaitan dengan tempat, kegiatan, peristiwa, tujuan, perilaku yang akan diamati, serta waktu yang akan dikumpulkan secara terjadwal dan sistematis. Dalam observasi ini juga peneliti melakukan

pencarian informasi melalui pengamatan lingkungan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang tidak didapat saat wawancara.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan setara satu atau dua orang secara lebih langsung melakukan proses tanya jawab. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode bebas terpimpin, semisal pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dapat disesuaikan dengan situasi dan dengan kondisi yang ada namun tidak keluar dari topik atau pokok permasalahan. Dalam hal ini yang akan diwawancarai adalah Petugas atau Kasatlantas sebagai penanggung jawab penyelenggara Satuan Penyelenggara Administrasi Surat Izin Mengemudi di Polresta Yogyakarta, bapak Quanti Dwi Prasetyo, Brigadir M. Hafidz selaku petugas pelayanan Satuan Penyelenggara Surat Izin Mengemudi, Bripta Salafudin selaku petugas pendaftaran, Brigadir Matius Cahyadi selaku petugas uji praktek. Dengan menggunakan teknik tanya jawab ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang nantinya dapat mendukung penelitian, hasil dalam proses pelayanan dalam pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas.

Wawancara ini dilakukan kepada petugas pelayanan pembuatan SIM di Polresta Yogyakarta kurang lebih selama 3 minggu dalam jangka waktu penelitian selama 3 bulan di Satuan Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SATPAS) tepatnya Polresta Yogyakarta.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang sangat mendukung dalam mendapatkan data untuk melengkapi data primer demi kesempurnaan peneliti. Adapun yang berkaitan dengan data dokumentasi berupa laporan,

catatan dan buku panduan yang dimiliki pegawai yang berkaitan. Dokumen yang mendukung dan digunakan yakni:

- 1) Dokumen Standar Operasional Pelayanan (SOP)
- 2) Dokumen Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- 3) Peraturan

b. Anket/Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada tahap ini juga peneliti membagikan kuesioner dengan mendampingi responden satu persatu. Hal ini juga membantu mempermudah responden dalam memahami untuk menjawab pertanyaan tersebut, mengingat jumlah responden yang telah ditentukan oleh peneliti ialah 30 responden.

7. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen (1982) dalam (Moleong, 2005) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman pada (Mathew B. Miles, 1992) langkah analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif terdiri dari analisis data wawancara, analisis data kuesioner, dan penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Adapun tahap-tahap teknik analisis data yang digunakan meliputi:

a. Data wawancara

Hasil data wawancara dianalisis untuk mengetahui bagaimana mekanisme seleksi yang telah dilakukan oleh masyarakat disabilitas, hasil

wawancara dianalisis dengan cara peninjauan ulang hasil wawancara kepada bapak Agung selaku petugas penyelenggara pelayanan pembuatan SIM dan bapak Triono serta bapak wahyu sebagai masyarakat disabilitas.

b. Data kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti dalam menganalisis data kuesioner yang akan menggunakan analisis *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). *Statistical Package for the Social Science* merupakan suatu metode analisis yang memiliki kemampuan dalam menganalisis statistik yang memiliki keakuratan yang cukup tinggi. *Statistical Package for the Social Science* akan digunakan untuk mengukur atau menilai suatu pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta terhadap data yang didapatkan dari catatan-catatan peneliti di lapangan.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun dari data yang diperoleh peneliti saat di lapangan untuk bisa disajikan sebagai data yang relevan untuk penelitian. Penyajian data ini juga dapat membantu dalam memahami apa yang telah terjadi sehingga dapat mengatasi permasalahan atau topik penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

d. Pengambilan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan melihat seluruh data yang telag teruji kebenarannya dan permasalahan yang suda ada, penarikan kesimpulan ini dapat berupa kesimpulan dan sara. Kesimpulan ini nantinya digunakan sebagai hasil akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti,

berdasarkan fakta dan tidak menjatuhkan pihak manapun dapat dikategorikan sebagai kesimpulan yang baik.