

BAB III

EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SIM D DI POLRESTA

YOGYAKARTA TAHUN 2018

Polresta Yogyakarta khususnya pada Satuan Administrasi Penyelenggara Administrasi SIM merupakan unit pelayanan publik yang bernaung langsung pada Polri. Polresta merupakan Polres yang berkedudukan di Kota dan berada langsung di bawah Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya pada disabilitas tersebut merupakan sistem yang telah terintegrasi yang akan merespon dalam pembuatan SIM D.

Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta tersebut merupakan unit pelayanan akan merespon mengenai registrasi yang teridentifikasi yang telah diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi peratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan yang tertera di lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Gambar 3.1



Alur Pelayanan Pembuatan SIM

Sumber: Nugroho,. 2016. Pelayanan SIM. <https://www.polresjogja.com/p/pelayanan-sim.html>. (1, Agustus 2016)

Alur pelayanan dalam pembuatan SIM di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta tersebut merupakan tahapan dalam proses pelayanan pembuatan SIM secara bertahap dari pemohon melengkapi persyaratan menuju loket 1, melakukan pembayaran melalui Bank BRI, identifikasi sidik jari, ujian teori, dan melaksanakan ujian praktek. Tidak dapat di pungkiri dari pelayanan yang sangat terstruktur mengalami perubahan sistem pelayanan melalui nomor antrian, perubahan yang terjadi tidak hanya melalui sistem saja melainkan dari fasilitas dan menejemnnya yang semakin berkembang dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan ke masyarakat semakin baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pihak Satuan Penyelenggara Administrasi SIM sebagai kordinator serta oprasionalnya dan membagi kuesioner pada msasyarakat disabilitas yang telah memperoleh pelayanan dalam pembuatan SIM D tersebut, didapatkan beberapa informasi dan data yang menajdi sumber penting untuk mengevaluasi pelayanan pembuatan SIM D.

Dari prinsip pelayanan yang digunakan dalam mengavaluasi mengenai transparansi sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana transparansi di laksanakan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM pada persyaratan, kejelasan rincian biaya, jadwal penyelesaian. Sedangkan dalam prinsip partisipatif sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi peran masyarakat dalam penyediaan kotak saran dan kritik. Prinsip akuntabel sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi pertanggung jawaban dan konsistensi dalam pembuatan SIM D, dan juga dalam penyelesaian keluhan atau persoalan yang terjadi sesuai dengan kaidah yang berlaku. Indikator berkesinambungan digunakan untuk mengevaluasi proses perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan dari hasil dan capaian yang diinginkan dalam produk layanan. Keadilan sebagai indikator yang digunakan untuk mengevaluasi berkaitan dengan menjangkau semua layanan tanpa membedakan seperti, tidak ada pungutan liar dan tidak membedakan bentuk fisik pengguna layanan dalam memberikan pelayanan. Netralitas sebagai indikator dalam mengevaluasi berkaitan dengan keberpihakan pihak penyelenggara dan tidak mempunyai kepentingan khusus dalam memberikan pelayanan melainkan kewajiban.

A. Transparansi

Hal-hal pelayanan yang di evaluasi dengan prinsip evaluasi yaitu meliputi persyaratan, kejelasan rincian biaya, dan jadwal penyelesaian pembuatan SIM D. Evaluasi mengenai transparansi ini membantu memudahkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan yang akan mempermudah masyarakat sebelum di layani dalam pembuatan SIM D.

1. Transparansi 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,

Tabel 3.1
Transparansi Persyaratan

No	Indikator	Responden	Sangat Ssetuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Ssetuju
1.	Transparansi Persyaratan pembuatan SIM D	30	11	19	0	0
			36,7%	63,3%		

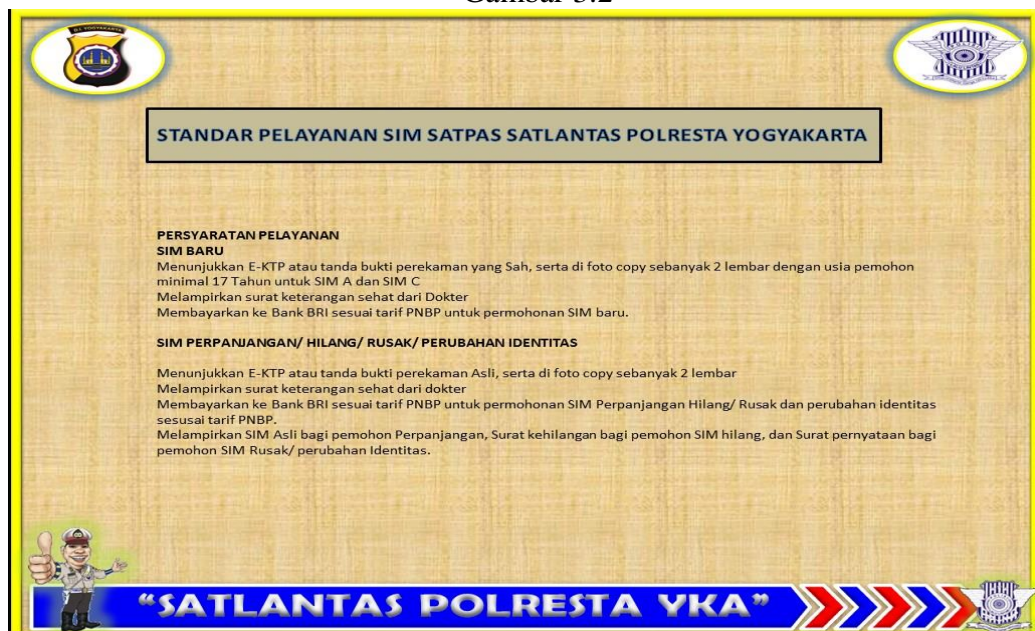
Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil kuesioner di atas dari 30 responden yang menilai terkait transparansi persyaratan yang di lakukan pada penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta, 11 responden menilai pada indikator ini sangat setuju dan 19 responden menilai setuju. Melihat hasil keseluruhan dari 30 responden yang suda meneriima layanan dalam pembuatan SIM D peneliti menyimpulkan pada indikator ini suda baik. Adapun data yang diperoleh peneliti menegnai alasan masyarakat disabilitas,

“Terkait pertanyaan yang ditanyakan kami menilai suda sangat bagus dan suda sangat transparansi, sebagai mana yang suda kami alami bersama dengan rekan-rekan masyarakat disabilitas.”

Akan tetapi mengenai hasil standing baner atau pun pada website Polresta Yogyakarta tidak menampilkan persyaratan yang khusus pada masyarakat disabilitas seperti tambahan persyaratan yang khusus surat kesehatan. Berikut bukti transparansi yang dilakukan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta melalui website yang telah di tampilkan,

Gambar 3.2



Persyaratan Pembuatan SIM

Sumber: Nugroho,. 2016. Pelayanan SIM.

<https://www.polresjogja.com/p/pelayanan-sim.html>. (1, Agustus 2016)

Sesuai peraturan Kapolri (PERKAP) No. 9 Tahun 2012 mengenai persyaratan dalam pembuatan SIM suda tertera jelas seperti yang tercantum pada gambar di atas, akan tetapi ada persyaratan khusus pada masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D.

Berdasarkan hasil dari wawancara kepada petugas pihak penyelenggara bahwa ada tambahan mengenai persyaratan pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas,

“Seperti surat rekomendasi dari Bidoskes Polda setelah itu mengecek kesehatan di RS UGM”.

Menurut peneliti tambahan mengenai persyaratan khusus pada disabilitas tersebut sangat penting mengenai pengecekan secara khusus dan terlebihnya lagi dalam berkendara motor yang nantinya berlalu lintas di jalan raya. Melihat hal tersebut juga seharusnya dapat di akses melalui standing banner ataupun pada website Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta agar tidak ada kebingungan atau masyarakat seharusnya suda mempersiapkan lebih awal sebelum membuat SIM D.

Persyaratan dalam pelayanan publik sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dari indikator ini juga menentukan kepuasan masyarakat yang akan menerima layanan pada pelayanan publik. Kepada masyarakat disabilitas yang mendapatkan perlakuan khusus dan dapat diistimewakan dalam pelayanan yang nantinya akan diberikan pelayanan yang sangat baik oleh pihak penyelenggara. Pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta mengenai informasi terkait persyaratan juga suda dapat di akses melalui website ataupun datang langsung dan dapat di lihat melalui standing baner.

2. Transparansi 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. Berikut data yang di peroleh peneliti melalui hasil kuesioner yang di isi oleh masyarakat disabilitas terkaiti kejelasan rincian biaya,

Tabel 3.2
Transparansi Rincian Biaya

No	Indikator	Responden	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
2.	Transparansi melalui rincian biaya dalam pembuatan SIM D	30	10	19	1	0
			33,3%	63,3%	3,3%	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil kuesioner di atas dari 30 responden yang menilai mengenai transparansi dalam kejelasan rincian biaya pada pembuatan SIM D yang dilakukan pada penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D. Ada 10 responden yang menilai sangat setuju, 19 responden yang menilai setuju dan 1 responden yang menilai kurang setuju. Melihat hasil keseluruhan dari 30 responden yang telah menerima pelayanan pembuatan SIM D peneliti menyimpulkan pada indikator ini suda sangat baik. Adapun yang diperoleh peneliti oleh masyarakat disabilitas, menurut pak Triyono

“Mengenai transparansi biaya, itu sama baiknya dengan no 1 dan terlebih lagi masyarakat disabilitas yang ingin membuat SIM D itu dibiayai oleh perkumpulan atau organisasi.”

Adapun wawancara mengenai 1 responden yang menilai kurang setuju ialah pak Mujiyanto menurut responden tersebut,

“Saya kemarin pas buat SIM D itu memang benar ada rincian biayanya tapi, masih ada lagi yang saya urus. Seperti, cek kesehatan dan inikan kurang transparansinya.”

Mengenai data yang diperoleh di lapangan peneliti mengambil gambar mengenai transparansi mengenai kejelasan rincian biaya melalui banner dan website Polresta Yogyakarta. Berikut gambar yang di peroleh peneliti saat di lapangan,

Gambar 3.3



Tarif pembuatan SIM

Sumber: Foto di lapangan, 2018

Berdasarkan biaya administrasi yang telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016, kesesuaian dalam mencantumkan kejelasan rincian biaya pelayanan suda tertera seperti yang di tampilkan melalui standing banner yang di pasang pada gedung Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

Hasil dari wawancara kepada petugas penyelenggara bapak Agung selaku penanggung jawab oprasional pelayanan menjelaskan bahwa,

”Mengenai biaya pembuatan SIM D sesuai dengan yang tertera dan juga sesuai peraturan yang ada. Melalui website Polresta Yogyakarta juga kami melakukan transparansi tentang kejelasan rincian biaya dalam pembuatan SIM D. Ketika terjadinya kelebihan dari rincian yang tertera dalam proses pembuatan SIM D gedung tersebut menyediakan ruangan untuk pengaduan ketika menerima hal yang tidak di inginkan bagi masyarakat disabilitas karena dalam proses pelayanan mendapatkan keganjalan.”

Melihat transparansi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta peneliti menilai suda sangat baik, melalui indikator tersebut sangat mendukung dalam meningkatkan kualitas atau produk layanan yang diberikan kepada masyarakat disabilitas. Disamping itu juga hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat disabilitas menjadi pelopor unit-unit pelyanan publik lainnya.

3. Transparansi 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 masayrakat 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. Berikut data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner yang telah di isi oleh masyarkat disabilitas sebagai yang telah menilai mengenai jadwal penyelesaian pelayanan pembuatan SIM D,

Tabel 3.3

Transparansi Jadwal Penyelesaian Pelayanan

No	Indikator	Responden	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
3.	Transparansi mengenai jadwal penyelesaian pelayanan pembuatan SIM D	30	16	14	0	0
			53,3%	46,7%		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil kuesioner di atas, melalui 30 responden yang telah menilai indikator transparansi mengenai jadwal penyelesaian pelayanan pada pembuatan SIM D. Ada 16 responden yang menilai sangat setuju dan 14 responden yang menilai setuju, melihat hasil keseluruhan dari 30 responden dalam indikator ini mengenai transparansi jadwal penyelesaian pelayanan sangat baik. Menurut Pak Tri terkait transparansi jadwal penyelesaian pelayanan,

“melalui hal telah di tentukan tidak sesuai akan tetapi masyarakat diabilitas di kelompokkan terlebih dahulu baru dan membawa kendaraannya masing-masing setelah itu baru mulai menguji”

Berikut peneliti memperoleh gambar pada saat di lapangan, tepatnya di gedung Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

Gambar 3.4



Standar Waktu pelayanan

Sumber: Foto di Lapangan, 2018

Berdasarkan transparansi yang telah tertera atau dilakukan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta, dari waktu standar pelayanan tersebut menjadi acuan dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D terkecuali ada hal yang tidak diinginkan dan memungkinkan untuk berlansung lebih lama.

Hasil dari wawancara kepada bapak Agung selaku penganggung jawab atas oprasional pelayanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta mengatakan,

“Dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D kami berusaha sebaik mungkin dan memperlakukannya lebih istimewa di karenkan kami menginginkan pelayanan yang diberekan menjadi suatu hal kebaikan dan menolong sesama dengan saudara yang mau berusaha dalam menjalani hidup dengan keseharian yang berkendara di lalu lintas nantinya.”

Pada indikator ini berdasarkan data yang didapatkan melalui kuesioner dan wawancarai pihak penyelenggara peneliti menilai mengenai evaluasi mengenai transparansi waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan SIM D suda sangat baik sehingga pelayanan yang di berikan masyarakat disabilitas menjadi sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

B. Partisipasif

Partisipasif dalam pelayanan merupakan kegiatan yang aktif dan sangat mendukung bagi pihak penyelenggara dalam memberikan suatu produk layanan, masyarakat berperan penting di suatu kegiatan pelayanan publik.

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 berlangsung. 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, adapun data dalam bentuk hasil kuesioner yang telah di peroleh peneliti pada masyarakat disabilitas. Sebagai berikut,

Tabel 3.4
Penyediaan Kotak Saran dan Kritik

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

No	Indikator	Responden	SS	S	KS	TS
4.	Penyediaan kotak saran dan kritik yang partisipasif pada masyarakat disabilitas	30	4	19	2	5
			13,3%	63,3%	6,7%	16,7%

Berdasarkan hasil kuesioner diatas dari 30 responden bersumber dari masyarakat disabilitas, telah menilai dalam penyediaan kotak saran dan kritik yang partisipasif. Ada 4 responden yang menilai sangat setuju, 19 responden yang menilai setuju, 2 responden yang menilai kurang setuju dan 5 responden menilai tidak setuju. Berdasarkan penilaian di atas mengenai penyedian kotak saran dan kritik yang partisipasif, peneliti menilai suda baik akan tetapi ada beberapa responden yang mungkin kecewa saat menerima layanan tepatnya pada penyediaan

kotak saran dan kritik. Adapun hasil wawancara mengenai indikator tersebut dan menurut pak Triyono selaku masyarakat disabilitas yang telah menerima layanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta,

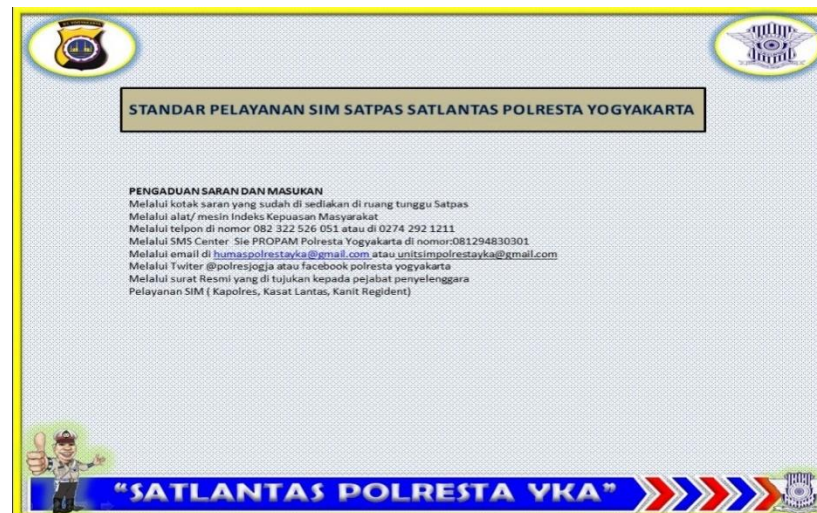
"Tidak ada kotak saran, terkecuali kotak penilaian. Kotak saran itu bentuk anonim dan keinginan individu masyarakat disabilitas, bukan menilai tapi ada pengawasnya, ya otomatis masyarakat disabilitas tidak enakan menilai pelayanan yang suda dibeirkan".

Adapun responden yang menilai kurang setuju dan peneliti melakukan wawancara dengan bapak Syafii sebagai berikut,

"Kotak sarannya itu memang tidak ada"

Adapun gambar yang diperoleh peneliti melalui website Polresta Yogyakarta,

Gambar 3.5



Pengaduan Saran dan Masukan

Sumber: Nugroho,. 2016. Pelayanan SIM.

<https://www.polresjogja.com/p/pelayanan-sim.html>. (1, Agustus 2016)

Berdasarkan penyediaan saran dan kritik pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta, telah menyediakan saran dan masukan yang dapat di akses melalui website Polresta Yogyakarta terkait pelayanan pembuatan SIM D. Penyediaan kotak saran ini kita dapat memilih dan menyarani

dengan alamat yang tersedia dan langsung pada Polresta atau Propam selaku pihak pengawasan dalam pelayanan pembuatan SIM D.

Menurut hasil wawancara dengan pak Agung selaku petugas yang bertanggung jawab penuh dalam operasional pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta,

“Dalam penyediaan kotak saran dan kritik ini masyarakat langsung diberikan ruang pada penilaian yang sudah menerima pelayanan pembuatan SIM D. Penilaian atau hasil yang dinilai oleh masyarakat tersebut dapat langsung diakses oleh Polda DIY selaku pihak pengawasan dalam memberikan pelayanan pada sektor Kota Yogyakarta.”

Penilaian yang dinilai langsung oleh masyarakat ketika selesai menerima layanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta langsung menjadi bahan pokok evaluasi harian, ketika penilaian masyarakat tersebut kurang baik dalam menerima layanan pembuatan SIM D. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta pihak penyelenggara melakukan evaluasi berdasarkan penilaian masyarakat dengan waktu yang berkala dan pihak penyelenggara menginginkan produk layanan yang telah diberikan menjadi keinginan masyarakat banyak dalam menerima pelayanan publik lainnya.

C. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip pertanggung jawaban dalam pelayanan publik, nantinya dapat menyelesaikan sebuah permasalahan yang terjadi pada saat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun fokus indikator yang digunakan peneliti sebagai evaluasi pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

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 kendaran 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.

Pentingnya bagi pihak penyelenggara pelayanan menjaga setiap petugas dalam konsistensi dalam memberikan pelayanan, model pelayanan yang berbelit-belit menjadi nilai buruk kepada masyarakat telebihnya dalam pelayanan publik yang dinaungi oleh pemerintahan. Oleh karena itu seluruh kegiatan pelayanan publik berlomba-lomba dalam meningkatkan kepuasan masyarakat demi meningkatnya produk pelayanan yang telah diberikan kepada semua masyarakat.

Adapun hasil kuesioner yang diperoleh dari masyarakat disabilitas, khususnya pada penilaian kesuaian SOP pelayanan dengan proses pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

Tabel 3.5

Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan SOP yang berlaku

No	Indikator	Responden	SS	S	KS	TS
5.	Pelayanan pembuatan SIM D sesuai dengan SOP	30	12	17	0	0
			40%	60%		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil kuesioner di atas, melalui 30 responden yang telah menilai pada pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM

Polresta Yogyakarta, terkait hal kesesuaian SOP pelayanan dengan pelayanan yang telah diberikan. Ada 12 responden yang menilai sangat setuju, 17 responden yang menilai setuju dan 1 responden menilai kurang setuju. Adapun pendapat masyarakat disabilitas pada saat mengisi kuesioner, menurut pak Triono.

“Iya sesuai dengan SOP, sebelum mendapatkan pelayanan ada briefing mengenai kendaraan masing-masing dari masyarakat disabilitas yang ingin membuat SIM D dan di kelompokan berdasarkan keperluan masyarakat disabilitasnya.

Menurut peneliti pada indikator kesesuaian SOP pelayanan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan SIM D suda sangat baik.

Menurut hasil dari wawancara peneliti oleh petugas bapak Agung selaku penanggung jawab atas oprasional pelayanan,

“Pihak penyelenggara suda membuat rute pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang telah tertera. Oleh karena itu seluruh kegiatan di dalam gedung Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta selalu di awasi oleh polda melalui Proram dan CCTV yang lansung terhubung dengan Polda DIY.”

Disamping itu juga pimpinan yang bertugas dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D selalu mengadakan evaluasi secara berkala yang dimana hasil dari evaluasi tersebut menjadi masukan dan berkewajiban penting demi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.

Seluruh rangkaian suatu kegiatan pelayanan merupahkan pokok-pokok penting dalam meningkatkan pelayanan yang dibeirkan kepada masyarakat, melihat kejadian-kejadian kepada hal yang tidak di inginkan selalu di waspadai agar menjaga kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan SIM D.

Produk pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada masyarakat jugamendukung dengan adanya fasilitas yang memadahi, dari itu juga penyelenggara pelayanan mendapatkan kenyamanan sehingga keinginan

penyelenggara terwujudkan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan SIM D. Pelayanan yang baik menimbulkan penilaian yang baik akan tetapi ketika suatu pelayanan sangat buruk menimbulkan keresahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut, lagi-lagi pelayanan publik yang sangat baik menjadi pelopor bagi pelayanan publik di Indonesia.

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

Tabel 3.6

Pertanggung Jawaban Petugas Dalam Menyelesaikan Permasalahan Selama Proses Pelayanan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

No	Indikator	Responden	SS	S	KS	TS
6.	Pertanggung jawaban petugas penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan persoalan selama proses pelayanan pembuatan SIM D	30	5	20	5	
			16,7%	66,7%	16,7%	

Berdasarkan hasil kuesioner yang di peroleh peneliti, dari 30 responden menilai pada indikator pertanggung jawab dalam mengatasi permasalahan selama proses pelayanan pembuatan SIM D. Ada 5 responden yang menilai sangat setuju, 20 responden menilai setuju dan 5 responden menilai kurang setuju, dari presentase 30 responden dan 25 responden menilai suda sangat baik, ada pula pendapat masyarakat disabilitas mengenai pertanggung jawaban pihak penyelenggara dan pak Triono menuturkan,

“Iya dibantu, bahwan pada saat UJI motor-motornya pun di dorongin. Ya itu refleksi kemanusiaan.

Peneliti menilai pada indikator pertanggung jawaban dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi suda sangat baik walaupun ada beberapa responden menilai kurang setuju. Seperti yang dituturkan oleh bapak Mujiyanto,

“Waktu itu saya sedikit kecewa dengan petugas yang mengawas bagian uji tes praktik, karena saya mempunyai cacat yang berbeda sehingga uji tes saya di tunda dan teman-teman saya malah di dahulukan”

Adapun gambar yang diperoleh peneliti di lapangan dengan objek ruang pengaduan,

Gambar 3.6



Ruang Pengaduan

Sumber: Dokumentasi di Satpas Polresta Yogyakarta, 2018

Berdasarkan bukti gambar di atas dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak penyelenggara bapak Agung selaku petugas yang bertanggung jawab dalam oprasional pelayanan, beliau mengatakan

“Bahwa penyediaan ruang dalam pengaduan masyarakat disabilitas yang memiliki aspirasi ataupun keluhan dalam menerima proses pelayanan pembuatan SIM D berlangsung.”

Suatu pelayanan yang diberikan oleh Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta kepada masyarakat disabilitas dalam rangka pembuatan SIM D memiliki penilaian yang baik, dalam proses pelayanan yang telah diberikan bapak agung mengatakan sebagian petugas penyelenggara turut langsung membantu dan

bahkan petugas memberikan pelayanan yang lebih istimewa. Mengingat keterbatasan dalam fisik, petugas pun tidak membedakan dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D.

Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas membutuhkan pelayanan yang khusus dalam suatu pelayanan publik. Pelayanan khusus bagi masyarakat disabilitas telah di buktikan kepada pelayanan publik di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta dalam rangka pembuatan SIM D. Kegiatan atau rangkaian proses pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang khusus seperti membantu langsung kepada masyarakat disabilitas menyediakan kebutuhan atau akses jalan dan juga menyediakan kursi roda dll.

D. Berkesinambungan

Berkesinambungan merupakan perbandingan dalam suatu keinginan dengan sesuatu yang telah diberikan. Contohnya dalam pelayanan publik, ada capaian yang dingginkan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

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.

Adapun data yang diperoleh melalui wawancara kepada pak Agung selaku petugas penyelenggara pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta, menuturkan

“Selama periode 2018 dari data tentang layanan yang telah diberikan melalui kriteria penilaian pada akhir pelayanan pembuatan SIM mendapatkan kertas yang di mana masyarakat langsung menilai soal layanan yang telah diberikan. Bahwa pelayanan selama ini sudah sangat baik dan kebanyakan masyarakat sangat puas dalam menerima layanan dari Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta.”

Suatu keberhasilan dapat diraih melalui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang telah di berikan, dan keberhasilan tersebut di raih dengan adanya kerjasama yang solid dalam menjalankan kewajiban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Capaian merupakan tujuan yang sangat penting dalam menjalankan sebuah tujuan yang diinginkan, terlebihnya pada pihak penyelenggara dalam menjalankan pelayanan publik. Capaian merupakan tolak ukuran dalam keberhasilan suatu pelayanan, melalui penerapan capaian pihak penyelenggara dapat mengetahui seberapa besar suatu keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta.

E. Keadilan

Hak bagi seluruh masyarakat yang ingin mengakses pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan merupakan kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik tersebut untuk memenuhi. Keadilan yang di maksud merupakan setiap masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama dengan hak yang sama dan tidak ada perlakuan yang berbeda terkecuali masyarakat disabilitas mendapatkan perlakuan yang khusus ataupun perlakuan yang lebih istimewa mengingat keterbatasan fisik pada masyarakat disabilitas.

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, pungutan tersebut dapat menguntungkan kepada petugas yang tidak bertanggung jawab.

Adapun data yang diperoleh peneliti terkait adakah pungutan liari di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta dalam pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas.

Tabel 3.7
Tidak Ada Pungutan Liar

No	Indikator	Reponden	SS	S	KS	TS
7.	Tidak ada Pungutan Liar selama proses pelayanan pembuatan SIM D	30	13	17		
			43,3%	56,7%		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan kuesioner di atas yang telah diisi oleh 30 responden bersumber dari masyarakat disabilitas yang telah menerima layanan pada Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta, ada 17 responden yang menilai sangat setuju, 17 responden yang menilai setuju dan. Berdasarkan presentase 30 responden Adapun pendapat pak Tri selaku masyarakat disabilitas yang sudah menerima layanan pembuatan SIM D yaitu,

“Iya tidak ada, bersih semua sudah sesuai dan tidak ada namanya pungutan liar.”

Adapun bukti berupa gambar yang telah diperoleh peneliti dan isi bukti gambar tersebut berisikan larangan pungutan liar pada saat pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta. Sebagai berikut,

Gambar 3.7



Standing banner STOP PUNGGLI

Sumber: Dokumentasi di Satpas Polresta Yogyakarta, 2018

Dari gambar diatas pungutan liar merupakan larangan keras yang di itrupsi langsung oleh pimpinan kepada petugas Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pak Agung yang bertanggung jawab dalam oprasional pelayanan, beliau mengutarakan terkait

“Pungutan liar merupakan perilaku yang zholim dan perilaku tersebut sangat kami waspadai kepada petugas yang memberikan pelayanan pembuatan SIM D pada masyarakat disabilitas. Ketika perilaku hal yang tidak di inginkan terjadi seperti adanya pungli tersebut, laporkan segera dan berikan bukti yang jelas kepada ruang pengaduan yang telah tersedia ataupun laporkan langsung kepada website Polda selaku pengawasan kepada sektor kota yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Dalam pengumpulan data yang lakukan oleh penetili menyimpulkan bahwa perilaku yang berkaitan dengan pungutan liar tersebut merupakan perilaku yang tidak wajar, maka dari itu ketika pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan, pelayanan publik tersebut tidak memakai cara lama dan kembali kepada kewajiban atau tujuannya terdirinya pelayanan publik.

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.

Adapun hasil kuesioner yang diperoleh peneliti terkait indikator ini, sebagai berikut.

Tabel 3.8
Profesionalitas Pihak Penyelenggara

No	Indikator	Responden	SS	S	KS	TS
8.	Petugas tidak membedakan dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D	30	13	15	1	1
			43,3	50%	3,3%	3,3%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan hasil kuesioner dari 30 responden yang telah di nilai oleh masyarakat disabilitas, 13 responden menilai sangat setuju, 15 responden menilai setuju, 1 responden menilai kurang setuju, dan 1 responden lagi menilai tidak setuju. Menurut peneliti berdasarkan 30 responden yang telah menilai pada indikator ini suda sangat baik walaupun ada 2 responden yang menilai tidak baik, peneliti menilai terkait indikator tersebut Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM D tidak membedakan masyarakat disabilitas melainkan mendapatkan perlakuan yang khusus melihat dengan keterbatasan fisik masyarakat disabilitas. Adapun data yang diperoleh mewawancarai pak Tri selaku masyarakat disabilitas yang telah menerima layanan pembuatan SIM D,

“Menurut saya sih suda oke, tapi kalau sempurna ya masih proses lah.”

Adapun data yang diperoleh peneliti melalui wawancara kepada pak Agung, beliau mengatakan memberikan pelayanan adalah kewajiban bagi kita selaku pihak penyelenggara

“Dalam pelayanan publik dan masyarakat disabilitas adalah saudara kita akan tetapi mereka lebih istimewa dalam menjalani kehidupan. Ketika kami melayani masyarakat disabilitas dalam pembuatan SIM D di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta, kami kedatangan seseorang saudara yang ingin melanjutkan kehidupan atau mau berusaha untuk menjalani kehidupan.”

F. Netralitas

Netralitas merupakan keberpihakan kepada suatu organisasi dalam berperilaku, netralitas yang di maksud dalam indikator yang di gunakan peneliti untuk mengevaluasi terkait kepentingan dalam memberikan pelayanan publik.

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. Adapun hasil kuesioner yang diperoleh peneliti terkait indikator di tersebut,

Tabel 3.9
Pihak Penyelenggara Tidak Mempunyai Kepentingan

No	Indikator	Responden	SS	S	KS	TS
9.	Petugas tidak mempunyai kepentingan khusus dalam memberikan pelaynaan, Melainkan kewajiban sebagai pihak penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D	30	15	15		

			50%	50%		
--	--	--	-----	-----	--	--

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan 30 responden dari hasil kuesioner di atas, 15 responden menilai sangat setuju, 15 responden menilai setuju. Menurut presentase dari 30 responden yang di kumpulkan oleh peneliti menyimpulkan pada indikator ini suda baik melihat kebanyakan responden minilai dengan baik. Menurut pak Tri selaku masyarakat disabilitas yang telah menerima layanan pembuatan SIM D yaitu,

“Petugasnya bersih dan suda sangat oke, bahkan yang lebih tertib itu pelayanan pembuatan SIM D”.

Adapun data yang di peroleh peneliti melalui wawancara bersama petugas penyelenggara Satuan Penyelenggara Administrasi SIM di Polresta Yogyakarta pada bagian penanggung jawab oprasional pelayanan, beliau mengatakan

“kita tidak bisa menilai seberapa kepentingan khusus pada tiap petugas penyelenggara pelayanan pembuatan SIM, akan tetapi melalui kewajiban sebagai pihak penyelenggara dari itu lah bisa di organisir dengan memenuhi kebutuhan masyarakat adalah sebagai kewajiban selaku pihak penyelenggara.”

Kegiatan pelayanan publik mulai prosedur pelayanan sampai dengan hasil atau produk layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Sebuah keinginan atau kemauan pada petugas pihak penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan awal berdirinya pelayanan publik, akan tetapi tidak semudah itu dalam meningkatkan pelayanan publik butuh evaluasi yang menjadi rutinitas agar penyelenggara dapat menilai baik dan buruknya pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

Dari keseluruhan indikator yang telah di analaisis dan data yang telah diperoleh peneliti, 10 indikator dan ada 1 indokator yang merupakan tidak sesuai dengan

kemauan masyarakat disabilitas, seperti penyediaan kotak saran dan kritik terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas.