

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas adalah satu masalah dalam kesejahteraan sosial, para penyandang disabilitas perlu sekali mendapatkan perhatian dari pemerintah maupun disekitarnya agar mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik dan bebas layaknya seperti masyarakat pada umumnya. Para penyandang disabilitas ini sering sekali kesulitan dalam segala hal mobilitas pada saat melakukan aktivitas sehari-hari apabila dibandingkan dengan orang-orang normal disekitarnya. Secara fisik, penyandang disabilitas terkadang mereka terasa tidak percaya diri karena seringkali diperlakukan tidak mengenakan oleh orang disekitarnya maupun sedang melakukan aktivitas di tempat umum dan dipandanginya sebelah mata oleh orang lain, tetapi ada juga yang memberi belas kasihan kepada mereka. (Andani, 2016).

Disabilitas merupakan isu yang familiar dikalangan masyarakat umum, karena merupakan bagian dari kondisi manusia yang cenderung memiliki kekurangan namun juga memiliki prevalansi yang tinggi. Hampir setiap individu mengalami disabilitas pada salah satu fase hidupnya yang bersifat sementara maupun selamanya. Bagi orang yang mungkin usianya mencapai panjang terkait tingkat fungsi fisik dan sosialnya. Selain itu, disetiap keluarga

pasti mempunyai salah satu atau mayoritasnya keluarga luas memiliki paling tidak seorang yang menjadi penyandang disabilitas, di sisi lain juga, banyak individu non-penyandang disabilitas melakukan keluarga, kebersamaan, atau sesama teman penyandang disabilitas (M.Syafi'ie, 2014).

Pada era modern tingkat mobilitas semakin cepat dan maju, hal ini juga dirasakan oleh para penyandang disabilitas dikalangan masyarakat sekitar. Namun juga tidak jarang bagi para penyandang disabilitas mendapatkan atau mengalami diskriminasi. Diskriminasi yang dialami para penyandang disabilitas ini baik secara langsung maupun tidak langsung telah menyadarkan masyarakat bahwa mereka juga manusia sama seperti yang lainnya, serta setara dengan dalam hak dan kebebasan dalam menentukan pilihan. Diskriminasi pada penyandang disabilitas sering terlihat di beberapa sekitaran masyarakat atau di tempat umum, masyarakat masih menganggap bahwa kaum disabilitas masih kurang baik dalam hal apapun, terkecuali pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) (Wiratama, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 2016 penyandang disabilitas menyebutkan yang berisi bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan ruang kesejahteraan sosial, hak dan kewajiban, pekerjaan, bebas dari stigma, privasi, keadilan, kwirausahaan dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, aksesibilitas, ruang publik, pelayanan publik. Maka pelayanan penyandang disabilitas perlu dipenuhi lagi agar terlaksana dengan baik dan benar. Pentingnya fasilitas khusus atau

layanan bagi para penyandang disabilitas yang masih kesulitan bagi melakukan aktivitas di ruang publik yang sudah tersedia karena masih minimnya kesadaran masyarakat sekitarnya yang tidak memperlakukan mereka dengan baik atau selayaknya, dan juga kurangnya perhatian dari penyedia layanan setempat untuk para penyandang disabilitas.

Data dari Dinas Sosial DIY, pada tahun 2018 terdapat 9,599 orang penyandang disabilitas jumlah tersebut dengan rincian:

Tabel I. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas DIY Tahun 2018

KOTA/ KABUPATEN	FISIK			BUTA/NETRA			RUNGU/WICARA			MENTAL/JIWA			FISIK DAN MENTAL			LAINNYA			TOTAL		
	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
<u>KULON PROGO</u>	152	113	265	81	60	141	97	86	183	196	194	390	43	45	88	47	33	80	616	531	1.147
<u>BANTUL</u>	228	172	400	119	106	225	185	179	364	268	196	464	68	68	136	117	141	258	985	862	1.847
GUNUNGKIDUL	949	993	1.942	94	96	190	148	140	288	252	222	474	76	59	135	40	39	79	1.559	1.549	3.108
SLEMAN	215	181	396	114	110	224	176	153	329	274	245	519	80	84	164	132	98	230	991	871	1.862
<u>KOTA YOGYAKARTA</u>	182	176	358	93	73	166	164	141	305	171	133	304	55	34	89	217	196	413	882	753	1.635
JUMLAH	1.726	1.635	3.361	501	445	946	770	699	1.469	1.161	990	2.151	322	290	612	553	507	1.06	5.033	4.566	9.599

Sumber: <https://kependudukan.jogjapro.go.id/> (diakses 30 januari 2019, jam 19:23)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa penyandang disabilitas begitu banyak tersebar di lima bagian kota/kabupaten DIY. Jumlah disabilitas tertinggi terdapat di Kabupaten Gunung Kidul dengan jumlah 3.108. hal tersebut berpengaruh terhadap pelayanan beberapa fasilitas diantaranya pembuatan SIM. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pelayanan tersebut di Kabupaten Bantul dengan penyandang disabilitas 1.847.

Prosedur yang harus dipenuhi untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) seperti pendaftaran terlebih dahulu, lalu mengisi formulir serta mengikuti tes baik secara tertulis maupun praktik langsung menggunakan kendaraan dengan simulasi di lalu lintas yang disediakan di tempat, persyaratan tersebut dapat dipenuhi oleh non-disabilitas dan disabilitas. Untuk penyandang disabilitas ada beberapa prosedur yang berbeda dengan non-disabilitas tergantung jenis disabilitasnya. Jika penyandang disabilitas telah memenuhi persyaratan tersebut, maka akan mendapatkan SIM khusus disabilitas yaitu SIM D.

SIM adalah surat yang menunjukkan bahwa pemilik atau seseorang sudah bebas dan legal dalam berkendara di jalan, untuk mendapatkan SIM dari pihak kepolisian yaitu minimal berumur tujuh belas tahun. Ada berbagai jenis SIM yang diedarkan oleh pihak kepolisian. Yaitu, SIM A untuk kendaraan bermobil, dan SIM C untuk kendaraan bermotor. Semua bisa di dapatkan bila mana sudah memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu, biasanya tergantung kebutuhan dan juga sesuai jenis kendaraan yang dimiliki.

Salah satu kasus yang ditemukan oleh peneliti penerapan SIM D belum sepenuhnya tercapai bagi para penyandang disabilitas. Berikut adalah data berdasarkan dari Polres Bantul dari 2015 hingga 2018. Pendaftaran SIM D masih terbilang sedikit, melainkan hanya delapan belas orang saja. Penerapan SIM D baru dimulai sejak tahun 2015, sebelumnya para penyandang disabilitas masih bergabung dalam SIM A dan SIM C sama dengan masyarakat

lainnya menyesuaikan kendaraan yang dipakai. Penyandang disabilitas yang telah memiliki SIM sebelum dimulainya penerapan SIM D baru bisa memperpanjang pada tahun 2020, dikarenakan masa berlakunya SIM tersebut hanya lima tahun. Pelayanan SIM di Polres Bantul sudah terbilang bagus dalam hal pelayanan SIM khusus disabilitas dan sudah diterapkan sejak tahun 2015, dibanding dengan kota/kabupaten lainnya di DIY. (<https://radarjogja.jawapos.com/2019/02/02/difabel-diimbau-beralih-ke-sim-d/>).

Peningkatan pelayanan bagi disabilitas salah satunya adalah peningkatan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk disabilitas yang perlu diperhatikan dan diperkuat dengan adanya perda DIY No 4 tahun 2012 yang mengatur tentang hak-hak dan pemenuhan bagi orang disabilitas di DIY terutama yang ada di Bantul dalam pelayanan SIM D ini. Perda ini satu-satunya di Indonesia yang harus didukung untuk sama-sama memberikan pelayanan SIM yang baik terhadap penyandang disabilitas.

Disabilitas di Bantul kesulitan untuk melakukan pelayanan ketika mereka ingin membuat SIM kendaraan, baik SIM kendaraan bermotor atau kendaraan bermobil. SIM khusus yang dibuat oleh pihak Polres Bantul memang sudah diterapkan. Yaitu, untuk penyandang disabilitas dibedakan dengan SIM masyarakat lainnya seperti halnya SIM A dan SIM C. Mengingat besarnya tingkat penyandang disabilitas di Bantul ini dan juga banyaknya keluhan dari para penyandang disabilitas Bantul karena kurangnya aturan yang berlaku bagi kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk para penyandang disabilitas maka peneliti ingin melakukan penelitian dan mengkaji mengenai persoalan latar belakang di atas yang berjudul “Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polres Bantul Pada Tahun 2018-2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “*Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus bagi para penyandang disabilitas di Polres Bantul pada tahun 2018-2019?*”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui dan menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan SIM khusus bagi disabilitas di Polres Bantul.

D. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi sebagai pengembangan bagi kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan SIM di Polres Bantul ini dan juga meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas khususnya di Polres Bantul pada tahun 2018-2019.

b. Secara Praktis

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian berbasis kesejahteraan sosial.
2. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan informasi, serta masukan untuk mewujudkan pelayanan SIM D yang baik untuk para penyandang disabilitas.

E. Tinjauan Pustaka

Pertama, penelitian oleh Sugi Rahayu dkk (2013) tentang Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) penelitian ini berisi tentang fasilitas sarana prasana untuk orang-orang difabel yang belum terpenuhi, dan bagaimana untuk pemerintah terhadap pelayanan ramah difabel ini agar terlaksana dengan baik, sehingga kaum difabel merasa nyaman apabila berada pada fasilitas umum di bidang transportasi.

Kedua, yaitu penelitian oleh Sugi Rahayu dan Utami Dewi (2013) tentang Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Yogyakarta, penelitian ini berisi tentang hak bagi penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan yang selengkap dan terfasilitasi. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan public dengan pelayanan seperti ketenagakerjaan, Pendidikan, sosial, aksesibilitas, dan fasilitas. Kaum difabel di Yogyakarta ini belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan publik yang baik dan maksimal, sehingga kaum difabel masih merasa kurang nyaman bila berada di tempat umum atau fasilitas umum lainnya, karena pemerintah setempat belum sepenuhnya menyediakan fasilitas bagi kaum difabel. Anggaran dana pemerintah seharusnya bisa digunakan untuk memperbaiki atau menyediakan fasilitas umum yang ramah difabel. Perbedaan penelitian ini dengan yang pertama yaitu dalam prinsip pelayanannya, peneliti yang kedua ini menjuruskan terhadap hak-hak untuk pelayanan seperti Pendidikan, fasilitas umum, dan aksesibilitas.

Ketiga, yaitu penelitian oleh Slamet Thohari (2014) tentang Pandangan Disabilitas Dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Malang, penelitian ini berisi bagaimana orang-orang sekitar dapat memahami dan mengetahui orang-orang penyandang disabilitas. Dasar dari penelitian ini yaitu mencari data dengan metode kuantitatif yang berdasarkan data dari pemerintah yang valid. Oleh karena itu penelitian ini menjerumus

pada permasalahan fasilitas umum yang belum terpenuhi bagi penyandang disabilitas di Kota Malang.

Keempat, yaitu penelitian oleh Didi Tarsidi (2011) tentang Kendala Umum Yang Di hadapi Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan Publik, penelitian ini berisi tentang akses layanan publik bagi penyandang disabilitas sangat minim dan kurang. Adanya peraturan-peraturan pemerintah yang belum terlaksana memperbaiki pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas ini, sehingga banyak hambatan-hambatan yang terjadi seperti informasi dan komunikasi. Kurangnya dukungan dari masyarakat sekitar juga berpengaruh terhadap pengembangan diri para penyandang disabilitas.

Kelima, yaitu penelitian oleh Akhmad Soleh (1970) tentang Kebijakan Perguruan Tinggi Negeri Yogyakarta Terhadap Penyandang Disabilitas, penelitian ini berisi tentang aksesibilitas Pendidikan di perguruan tinggi negeri di Yogyakarta terhadap para penyandang disabilitas yang masih belum memperoleh persamaan dan kesempatan dalam mengakses Pendidikan dan fasilitasnya, karena masih kurangnya kebijakan pemerintah atau pihak perguruan tinggi negeri di Yogyakarta ini menerima penyandang disabilitas, karena masih sedikit yang diterima di perguruan tinggi negeri di Yogyakarta.

Keenam, yaitu penelitian oleh Tri Joko Sri haryono (2013) tentang Akses Dan Informasi Bagi Perempuan Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Kesehatan Reproduksi Dan Seksualitas, penelitian ini berisi masih adanya permasalahan dalam pelayanan kesehatan terhadap wanita yang menyandang disabilitas. Namun regulasi yang menyangkut hal tersebut jauh dari kata efektif dan efisien karena implemmentasinya tidak berjalan sesuai prosedur yang sebagaimana dilakukan harus sebaik-baiknya.

Ketujuh, yaitu penelitian oleh Lelly Nuraviva (2008) tentang Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta, penelitian ini berisi tentang Adanya Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kesetaraan Difabel, maka menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surakarta sudah mempunyai komitmen untuk memperhatikan penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya dilihat dari hasil-hasil penelitian sebelumnya bahwa masih banyak fasilitas publik yang belum optimal dalam memberikan aksesibilitas yang merupakan hak mereka. Permasalahan yang muncul adalah bagaimana keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap penyediaan fasilitas publik di Kota Surakarta? Apa yang menjelaskan keberhasilan/kegagalan tersebut? Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik, dan menjelaskan penyebab keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik.

Kedelapan, yaitu penelitian oleh Ferry Firdaus dkk (2010) tentang Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus, penelitian ini berisi tentang pemerintah yang mengabaikan masalah fasilitas bagi orang-orang yang berkebutuhan khusus, sehingga adanya timbul permasalahan dari mereka yang mengabaikan situasi yang harusnya di benahi dan dikembangkan agar tidak terjadi diskriminasi. Penelitian ini ditujukan untuk menyoroti kebutuhan untuk memastikan layanan publik dapat diakses oleh penerima manfaat mereka mengabaikan keterbatasan fisik, mental, atau bahasa mereka dan mendesak kebutuhan meningkatkan kesadaran serta tindakan nyata untuk memerangi perbedaan dan diskriminasi dan memberdayakan masyarakat Difabel dengan lebih banyak akses ke layanan publik.

Kesembilan, yaitu penelitian oleh Bagus Aji Kuncoro (2014) tentang Evaluasi Proses Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) Bagi Penyandang cacat Di Sidoarjo, penelitian ini mengungkapkan Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah: 1) menganalisis dan mengidentifikasi proses perolehan Surat Ijin Mengemudi (SIM D) bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur; 2) menganalisis dan mengidentifikasi hambatan dalam proses perolehan Surat Ijin Mengemudi (SIM D) bagi Penyandang Cacata di Kabupaten Sidoarjo; dan 3) menganalisis dan mengidentifikasi solusi pemerintah dalam mengatasi hambatan dalam proses perolehan Surat Ijin Mengemudi (SIM D) bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo. Teknis pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan melalui observasi mengenai proses regulasi penyandang cacat dalam memperoleh Surat Ijin Mengemudi di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur.

Kesepuluh, penelitian oleh Nia Karniawati dan Widiyana Apriati (2014) tentang Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung, menjelaskan bahwa penelitian ini menjelaskan pemberian aksesibilitas trotoar jalan di Kota Bandung untuk tunanetra masih belum sesuai dengan kebutuhan dan kondisi. Menurut Sinambela (2008), ada enam indikator kualitas pelayanan publik, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisi, partisipasi, kesamaan hak dan persamaan hak dan aborsi. Fokus dalam penelitian ini hanya pada transparansi.

Tabel I. 2 Tinjauan Pustaka

No	Nama Penulis	Judul	Ringkasan
1.	Sugi Rahayu dkk, 2013	Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	Berisi tentang fasilitas sarana dan prasarana yang belum terpenuhi bagi kaum penyandang difabel, penelitian ini bertempat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat wawancara.
2.	Sugi Rahayu dan Utami Dewi, 2013	Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Yogyakarta	Penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan bagi orang disabilitas yang seharusnya mempunyai hak-hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan khusus, penelitian ini bertempat di Yogyakarta, penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat wawancara.
3.	Slamet Thohari 2014	Pandangan Disabilitas Dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Malang	Penelitian ini memfokuskan tentang fasilitas publik dan ruang khusus bagi penyandang disabilitas di kota malang, penelitian ini bersifat deksriptif dengan metode kualitatif serta wawancara.
4.	Didi Tarsidi, 2011	Kendala Umum Yang Di hadapi Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan Publik	Penelitian ini mengungkapkan bahwa masih ada kendala yang dihadapi oleh para penyandang disabilitas untuk mengakses layanan publik.
5.	Akhmad Soleh, 1970	Kebijakan Perguruan Tinggi Negeri Yogyakarta Terhadap	Penelitian ini berfokus pada kebijakan perguruan tinggi negeri terhadap penerimaan mahasiswa

		Penyandang Disabilitas	disabilitas yang masih minim.
6.	Tri Joko Sri haryono 2013	Akses Dan Informasi Bagi Perempuan Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Kesehatan Reproduksi Dan Seksualitas	Penelitian ini memfokuskan terhadap akses dan informasi bagi perempuan penyandang disabilitas dalam pelayanan kesehatan reproduksi dan seksualitas yang masih kurang.
7.	Lelly Nuraviva, 2008	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta	Penelitian ini memfokuskan dengan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik, penelitian ini bertempat di Kota Surakarta.
8.	Ferry Firdaus dkk, 2010	Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus	Peneliti ini berfokus pada pelayanan publik yang mengkhususkan untuk masyarakat dengan berkebutuhan khusus.
9.	Bagus Aji Kuncoro, 2014	Evaluasi Proses Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) Bagi Penyandang cacat Di Sidoarjo	Penelitian ini menjelaskan bagaimana proses dalam memperoleh surat izin mengemudi (SIM D) bagi orang-orang disabilitas yang bertempat di Sidoarjo.
10.	Nia Karniawati, 2017	Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung	Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan pada penyediaan aksesibilitas trotoar jalan bagi penyandang disabilitas di kota Bandung.

Dilihat dari studi terdahulu di atas bahwa hampir semua penelitian terdahulu cenderung memfokuskan pada penyedia aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas, penelitian ini

berbeda dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya dimana penelitian ini akan mengkaji tentang Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul.

F. Kerangka Teoritik

1. Pelayanan Publik

a. Teori pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu pemberian layanan untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu dengan aturan sesuai pokok yang sudah diterapkan dengan standar pelayanan ditetapkan.

Menurut (Sinambela, 2010) mengatakan, bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

A.S Moenir (1992:16) dalam skripsi (Andani, 2017) juga mengatakan bahwa proses suatu pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang guna untuk mendapatkan tujuan yang tercapai serta kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan menurut Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam sebuah interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggannya.

Dari definisi diatas dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat dirasakan antara penerima layanan dan pemberi layanan, baik berupa barang atau jasa yang

dilakukan oleh pemerintah, organisasi atau dari suatu lembaga perusahaan dengan bertujuan membantu dan mengarahkan proses kegiatan yang dituju.

b. Teori pelayanan publik

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Harbani Pasolong 2013: 128) yaitu sebagai suatu prinsip kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau individu, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat oleh suatu produk berbentuk secara fisik.

Sedangkan menurut (Panji Santosa 2009:57) mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik dari pemerintah, pihak swasta atas nama dari pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembayaran ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat itu sendiri.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 yang isinya adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan sebagai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi atau elemen lain yang segala bentuk barang dan jasa agar dapat dijadikan tanggung jawab baik dari badan usaha milik negara ataupun daerah yang melaksanakan ketentuan sesuai perundang-undangan.

c. Unsur-unsur pelayanan

Sebagaimana dikutip oleh Moenir, A.S (2008:186), unsur-unsur dalam pelayanan publik tidak dapat dipisahkan oleh yang lainnya karena keempat dari unsur-unsur pelayanan publik ini lah yang akan membentuk suatu proses kegiatan. Keempat unsur tersebut yaitu:

1. Tugas Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan terhadap segala bentuk apapun pemerintah harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan standar pelayanannya, dan juga sesuai dengan tugas yang diterimanya agar dapat melayani semua kepentingan masyarakat.

2. Sistem dan prosedur pelayanan

Dalam pelayanan publik pada umumnya perlu adanya informasi terkait prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan yang baik dan tertib.

3. Pelaksanaa pelayanan

Untuk melaksanakan suatu pelayanan pemerintah adalah sebagai suatu pelaksana pelayanan yan maksimal dan memang seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada yang dilayaninya atau kepada masyarakat. Pelayanan yang maksimal serta mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan menghasilkan pelayanan yang terstruktur, mudah, dan cepat, tidak berbelit-belit dan tidak membuat masyarakat merasa kesulitan.

4. Kegiatan dalam pelayanan

Untuk meningkatkan pelayanan umum yang pastinya kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat agar tidak terjadi adanya diskriminasi.

d. Kualitas pelayanan publik

Menurut Tjiptono (2004) dalam (Nia, 2017) kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi baik dari segi atasan maupun bawahan yang bekerjasama demi mewujudkan serta memenuhi kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

Dalam Sinambela (2010, hal:6) mengungkapkan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik ini pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan itu maka adanya kualitas pelayanan prima yang tercermin yaitu:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka serta tidak adanya kejanggalan dalam suatu pelayanan dan terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Suatu pelayanan yang dapat memegang pertanggung jawabannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi serta pelayanan yang dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisien serta efektivitas.

4. Partisipatif

Penyelenggara pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat agar dapat memperhatikan aspirasi dari masyarakat, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak adanya diskriminatif serta pandangan perbedaan agama, ras, suku, golongan, gender dan status ekonominya.

6. Keseimbangan dan hak kewajiban

Adanya keseimbangan keadilan yang diterapkan pelayanan serta mempertimbangkan aspek yang bertujuan untuk memberikan keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

e. Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dipahami kebutuhannya dalam proses pelayanan publik. Prinsip yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak dan keseimbangan hak, prinsip tersebut juga dapat memberikan ruas terhadap masyarakatnya.

Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggara pelayanan publik. Ada 10 prinsip yang menyangkut prinsip pelayanan umum, diantaranya:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dan dipahami sehingga tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

Pelayanan yang terbuka kepada masyarakat serta teliti ketika menjelaskan pertanyaan dari masyarakat, sehingga jawaban tersebut membuat kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan kejelasan serta detail.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat ditentukan dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Keamanan

Pihak penyelenggara pelayanan publik dapat menjamin keamanan identitas atau memberikan produk yang aman dan kepastian hukum yang sudah jelas.

5. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan baik dan benar sesuai standar pelayanan publik yang sudah diatur.

6. Ketanggungjawaban

Pihak penyelenggara pelayanan publik atau pimpinan dalam suatu instansi atau organisasi dapat mempertanggungjawabkan atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dari masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja yang memadai serta mendukung dalam penyediaan pelayanan dan juga sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.

8. Kemudahan akses

Tempat serta lokasi pelayanan yang memadai dan nyaman, mudah dijangkau oleh masyarakat.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Penyelenggara pelayanan harus disiplin waktu dan sopan kepada masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan publik.

10. Kenyamanan

Lingkungan yang bersih dan memadai akan menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat, serta kebersihan lingkungan, toilet yang bersih dan memadai agar masyarakat nyaman ketika berinjak di tempat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Dimensi-dimensi pelayanan publik

Menurut (Parasuraman dkk, 1998) dalam skripsi (Andani, 2018) mengungkapkan dalam studinya mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai *SERVQUAL*. Adapun kelima dimensi itu yaitu:

1. Sesuatu yang nyata atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan pada sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan yang ada disekitarnya adalah bukti bahwa penyedia layanan jasa yang diberikan untuk masyarakat yang membutuhkan. Fasilitas fisik yang berupa perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan para pegawai atau penyedia pelayanan.
2. Keandalan atau *Reliability*, yaitu kemampuan suatu perusahaan atau penyedia pelayanan publik yang sesuai dijanjikannya secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan pelanggan yang membutuhkan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, membantu keluhan dari masyarakat serta memberikan kejelasan dalam pelayanan, dan daya tanggap yang cepat dengan penyampaian informasi yang bagus.
4. *Assurance* atau jaminan, kemampuan dalam pengetahuan dari sikap dan kesopanan para pegawai kepada pelanggan perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan diri bagi para pelanggannya.
5. *Empathy*, memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan serta mengerti apa yang dimaksud pelanggan atau keluhan dari masyarakat, perusahaan diharapkan dapat

memahami apa yang dimaksud oleh pelanggan serta dituntun dengan tutur kata yang lemah lembut dan secara spesifik.

g. Jenis-jenis pelayanan publik

Berdasarkan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/ 7/ 2003 yang isinya ada beberapa kegiatan pelayanan umum atau publik lainnya, diantaranya:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang berbentuk atau menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksud antara lain meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, sertifikat tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

2. Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan sebagaimana dalam berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti halnya jaringan telepon penyedia jaringan listrik, air bersih, dan lain-lain.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebagai jasa seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, pos, dan sebagainya.

h. Pelayanan SIM

Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) yaitu pelayanan yang bersifat administratif, penyelenggara pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) diselenggarakan oleh Pihak Kepolisian Lalu Lintas. Ada berbagai jenis SIM yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti SIM

A untuk kendaraan bermobil dan SIM C untuk kendaraan bermotor, tergantung masyarakat SIM apa yang akan dibutuhkan dan digunakan. Dalam pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) ada berbagai jenis yang di sediakan, meliputi: Tes berbasis Computer, tes kelayakan, tes rambu-rambu lalu lintas, dan tes mengemudi kendaraan yang disediakan oleh pihak kepolisian. Untuk mendapatkan SIM usia minimalnya yaitu 17 tahun dan memiliki KTP serta kriteria yang sudah ditetapkan oleh pihak kepolisian.

2. Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peyandang dapat diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan kata disabilitas merupakan kata Bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan Bahasa Inggris yaitu *disability* yang berarti cacat atau ketidakmampuan (Nia, 2017). Pengertian disabilitas yang di cantumkan dalam Undang-Undang No 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat. Disabilitas atau difabel ialah orang yang mempunyai kelainan dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan hambatan bagi mereka yang menjalankan aktivitas kesehariannya, ada beberapa kriteria penyandang disabilitas. Diantaranya, yaitu:

a. Penyandang cacat fisik

Bagi penyandang cacat fisik, merupakan sebuah kelainan fisik yang diderita seseorang diantaranya bisa dari korban bencana alam, korban kecelakaan, atau mendapatkan kecacatan ditengah hidupnya. Bisa juga bawaan sejak lahir.

b. Penyandang cacat mental

Penyandang cacat mental yaitu seseorang yang mengalami gangguan jiwanya baik dari segi bawaan dari lahir maupun dari tengah-tengah hidupnya. Biasanya orang yang

menyandang cacat mental mereka sulit sekali di ajak berkomunikasi, berpikir, serta berinterkasi sesama orang lain.

c. Penyandang cacat mental dan fisik

Penyandang cacat mental dan fisik, merupakan suatu kelainan yang menimpa seseorang dengan kelainan fisik maupun kelainan dari segi pola pikir maupun kepribadian.

G. Definisi Konseptual

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun suatu organisasi terhadap masyarakat dalam pemenuhan dan keinginan tertentu.

2. Disabilitas

Disabilitas adalah seseorang yang mengalami kelainan fisik dimana keadaan seseorang tidak memiliki kemampuan dalam melakukan sesuatu yang biasa dilakukan oleh orang-orang lainnya.

H. Definisi Operasional

Pengukuran dalam variabel penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi untuk mengukur suatu dimensi karakteristik pelayanan menurut (Parasuraman dkk, 1998) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangible)

- a. Kebutuhan fasilitas kendaraan khusus disabilitas
- b. Fasilitas khusus disabilitas

2. Keandalan (Reliability)
 - a. Keamanan dalam fasilitas khusus yang disediakan untuk orang disabilitas
 - b. Kenyamanan fasilitas khusus untuk orang disabilitas
3. Daya tanggap (Responsiveness)
 - a. Ketersediaan kendaraan khusus disabilitas
 - b. Kecepatan pelayanan pihak penyelenggara
4. Jaminan (Assurance)
 - a. Sikap pelayanan petugas
 - b. Pengetahuan petugas tentang pelayanan khusus disabilitas
5. Empati (Emphaty)
 - a. Perlakuan yang sama antara orang disabilitas dan non-disabilitas

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deksriptif kualitatif. Dalam (Suwendra, 2018) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan berupa lisan atau kata-kata dari data deskriptif yang dihasilkan dari orang-orang dan perilaku yang diamatinya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan memakai pola gabungan, dan kemudian digabungkan kelanjutannya dengan proses analisis data yang bersifat induktif. Peneliti ini melakukan penelitian yang menggambarkan kejadian atau masalah dilapangan yaitu Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul khususnya di bidang pelayanan SIM.

2. Data dan Sumber Data

Sumber data peneliti ini yang digunakan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian ini ada 2 macam yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data faktual langsung dari tangan pertama yang menyangkut pendapat dari responden tentang variabel penelitian, yang bisa diperoleh langsung dari unit analisis data di lapangan dengan dijadikannya objek penelitian yaitu wawancara dengan Polres Bantul dan Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM)

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diambil dari sumber lain, sehingga sifatnya tidak faktual, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya yang bersangkutan dengan yang lainnya. Data sekunder penelitian ini adalah buku-buku, arsip-arsip, dan dokumentasi yang berhubungan dengan variabel penelitian.

3. Unit Analisis

Unit analisis yaitu satuan yang tertentu dalam penelitian yang diperhitungkan sebagai subjek dalam penelitian. Unit analisis dapat diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang sedang diteliti. Penelitian ini berguna untuk menjawab permasalahan yang ditelitinya. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan SIM pada penyandang disabilitas di Polres bantul, maka unit analisis pada penelitian ini adalah pelayanan SIM di Polres Bantul.

4. Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Polres Bantul dan Komunitas penyandang disabilitas di Bantul. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan petugas

Polres Bantul dalam melayani para penyandang disabilitas untuk mendapatkan SIM. Karena dalam beberapa prosedur pelayanannya masih diperlukan peninjauan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Setelah peneliti mendapatkan data dan informasi dari objek penelitian yang diteliti, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menyajikan data secara utuh tanpa tambahan maupun pengurangan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian. Maka teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu adanya hubungan antara analisis teori dan jenis referensi yang mengandung nilai, budaya dan norma yang tumbuh di lingkungan sekitar yang diteliti (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian studi pustaka sangat relevan, karena dalam penelitian ini tidak lepas dari literatur-literatur ilmiah yang bersangkutan dengan Pelayanan SIM sebagai bahan studi pustakanya.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini agar data lebih mendalam lagi dan sebagai teknik pengumpulan data agar dapat mengumpulkan data secara lengkap dan terperinci, maka peneliti akan turun langsung ke lapangan dan menemukan permasalahannya yang harus diteliti, dan peneliti ini sekaligus melakukan tanya jawab kepada responden dan juga narasumber yaitu pihak Pelayanan SIM di Polres bantul serta Yayasan Penyandang Cacat (YPC). Adapun objek yang diwawancarai secara mendalam adalah pihak terkait yaitu (1) staff penyelenggara pembuat SIM (2) petugas lapangan penguji uji kendaraan bermotor (3) penyandang disabilitas dua orang.

c. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada obyek penelitian. Observasi pada penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan SIM di Polres Bantul agar mengamati lebih mendalam lagi dan menemukan suatu masalahnya.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah berisi tentang catatan-catatan penting atau informasi dari obyek penelitian di lapangan, dokumentasi ini berupa pengambilan gambar oleh peneliti agar dapat memperkuat hasil penelitian yang diperolehnya.

6. Teknik Analisa Data

Peneliti akan melakukan observasi serta wawancara untuk menganalisis data dengan petugas Pelayan SIM di Polres Bantul dan Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM)