

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **KUALITAS PELAYANAN SIM BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI POLRES**

#### **BANTUL TAHUN 2018-2019**

Pembahasan pada bab ini adalah berisi tentang hasil wawancara dan survei penelitian yang terkait dengan Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul dengan Studi Kasus Polres Bantul pada bagian pelayanan pembuatan SIM khusus penyandang disabilitas. Pertanyaan pokok tersebut akan dijawab sesuai dengan peran pengalaman masing-masing dari para penyandang disabilitas dan petugas pelayanan SIM. Kemudian dari jawaban pertanyaan serta pengalaman tersebut akan diberikan penilaian dan penjelasan terhadap bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM di Polres Bantul terhadap para penyandang disabilitas.

#### **A. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik merupakan kemampuan terhadap penyedia layanan yang menunjukkan seberapa besar eksistensinya terhadap penampilan sarana dan prasarana dengan keadaan lingkungan disekitarnya yaitu berupa bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap konsumen. Beberapa diantara lainnya dengan menyediakan kenyamanan dalam segi sarana prasarana agar terciptanya suasana yang kondusif serta nyaman terhadap penyandang disabilitas.

## 1. Kebutuhan Fasilitas Kendaraan Khusus Penyandang Disabilitas

Kebutuhan fasilitas kendaraan khusus untuk para penyandang disabilitas memang kerap dipertanyakan dikalangan masyarakat, terutama yang belum mengetahui sebagai mana orang yang berkebutuhan khusus itu sendiri memiliki kekurangannya atau tergantung orang disabilitas itu sendiri cenderung dari keterbatasan fisiknya sebagaimana nanti dilihat untuk jenis kendaraan khusus atau kendaraan modifikasi sendirinya. Untuk jenis modifikasi ada berbagai macam motor yang dimodifikasi sesuai kekurangan fisik dari orang disabilitas itu sendiri, untuk jenis motor modifikasi ada yang menggunakan ban tambahan atau roda dibelakang, modifikasi gas dari yang awalnya di kanan menjadi di sebelah kiri begitu pula dengan pengoperan gigi untuk motor manual. Dari hasil wawancara dengan Aipda Iyus Yusdia selaku petugas lapangan uji teori kendaraan bermotor.

“untuk kendaraan itu sendiri belum tentu orang normal bisa mengendarai kendaraan yang khusus penyandang disabilitas, begitupun sebaliknya. Maka kami sarankan membawa kendaraan masing-masing sesuai dengan kebutuhannya dan untuk penyandang disabilitas juga sama membawa kendaraan masing-masing yang sesuai kenyamanan serta modifikasi yang sesuai mohon maaf, kekurangan fisiknya itu sendiri. Saya pernah nyoba mas kendaraan khusus penyandang disabilitas memang sulit saya kendarai dan keseimbangannya pun memang sulit saya kendarai, tetapi orang yang punya motor tersebut sudah biasa menggunakan motor modifikasinya karena sesuai dengan kenyamanannya masing-masing”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB).

Kendaraan bagi penyandang disabilitas merupakan sebuah kesulitan diantara pengendara dan penguji SIM di lapangan, karena bagi penyandang disabilitas berkendara itu melainkan seperti harus belajar dari awal untuk beradaptasi. Oleh karena itu dari segi sarana dan prasarana kendaraan khusus penyandang disabilitas tidak tersedia di Polres Bantul, melainkan alangkah baiknya para penyandang disabilitas yang ingin uji SIM membawa kendarannya masing-masing yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

**Gambar III. 1 kendaraan untuk penyandang disabilitas**



**Sumber: Observasi 28 januari 2020**

Pada gambar di atas adalah salah satu contoh modifikasi motor untuk penyandang disabilitas yang dimodifikasi menjadi ban roda tiga dibelakangnya. Motor tersebut dikhususkan untuk berkebutuhan khusus yang sulit berjalan dan yang memakai tongkat. Dengan modifikasi tersebut maka para penyandang disabilitas tetap bisa berkendara seperti biasanya dan tidak merasa kesulitan.

Dari hasil temuan dilapangan serta informasi terkait kepemilikan kendaraan bermodifikasi dengan menggunakan roda tambahan pada ban belakang motor tersebut, beberapa dari berbagai pihak kepolisian ada yang beranggapan baik dan buruknya terhadap kendaraan yang dimodifikasi khusus bagi para penyandang disabilitas yang senantiasa masih bisa melakukan aktivitas dengan kendaraan bermotor. Kendaraan yang dimodifikasi menurut petugas kepolisian lalu lintas sedikit

berbahaya apabila pengendara tersebut merasa masih dalam tahap beradaptasi dengan kendaraan yang berbeda pada umumnya, menurut para penyandang disabilitas mungkin sesuatu yang hal sangat sudah terbiasa dalam hal mengendarai kendaraan yang di modifikasi. Hasil wawancara menurut salah satu responden yaitu Mas Iskandar yang pernah mengalami komentar dari petugas kepolisian lalu lintas di jalan.

“pernah saya mas pas saya lagi jalan pertigaan UNY saya di stop oleh petugas lalu lintas sana, lalu saya disuruh ke pinggir jalan dan di tanya surat-surat kelengkapan motor saya. Polisi menanyakan kendaraan saya waktu itu karena motor saya di modifikasi dengan berbeda dari STNK nya, polisi itu nanya ke saya katanya “Mas sampean ini ga kesulitan pake motor bentuk kaya begini, bahaya nanti kalo tidak jaga keseimbangan” kata petugas polisian setempat. Ya saya jawab karena saya sudah terbiasa sama motor sendiri kan saya juga modifikasi sesuai kebutuhan saya jadi saya ke bengkel saya yang desain motornya” (Wawancara 28 Januari 2020, Jam 14:30 WIB)

Merujuk dari pernyataan wawancara di atas mengemukakan bahwa motor penyandang disabilitas memang bermacam-macam bentuk dari modifikasinya dengan sesuai kebutuhan dan kenyamanan sendirinya, karena dengan dimodifikasinya motor khusus bagi penyandang disabilitas dapat menjalankan pekerjaan/aktivitas sebagai mestinya dengan kemudahan mengendarai motor yang sudah di modifikasi.

## 2. Fasilitas Khusus Untuk Disabilitas

Fasilitas untuk prioritas dan penyandang disabilitas di Polres Bantul terutama di ruang pelayanan SIM memang harus disediakan khusus untuk para penyandang disabilitas agar tidak kesulitan ketika sedang melakukan pembuatan SIM. Tempat duduk disediakan oleh pihak setempat atau petugas pelayanan SIM yang sudah tersedia serta ada jalur khusus untuk para penyandang disabilitas sehingga memudahkan akses agar mudah mendapatkan pelayanan SIM khusus penyandang disabilitas seperti yang diungkapkan oleh Aipda Bowo Kuntoro selaku petugas pelayanan SIM.

Beberapa fasilitas khusus yang tersedia di Polres Bantul terutama di unit pelayanan SIM khusus untuk penyandang disabilitas merupakan hal yang paling penting yang harus diutamakan bagi kenyamanan orang-orang yang mempunyai keterbatasan khusus.

**Tabel III. 1 Fasilitas Khusus Penyandang Disabilitas**

No	Fasilitas Khusus Penyandang Disabilitas	Jumlah
1	Kursi Roda	3
2	Kursi Khusus/Prioritas	10
3	Loket Khusus	1

“disini kami sediakan khusus fasilitas dan ruang tunggu untuk orang prioritas seperti ibu hamil, lanjut usia, dan juga penyandang disabilitas. Disini juga tersedia kursi roda untuk orang yang membutuhkan apabila kesulitan untuk berjalan kami bantu dengan sepenuh hati”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Merujuk dari hasil wawancara di atas mengemukakan bahwa fasilitas khusus yang ada di Polres Bantul merupakan hal yang paling di utamakan yang perlu diperhatikan oleh pihak Kepolisian Polres Bantul, karena ketersediaan fasilitas khusus yang memadai dan nyaman akan sangat senang bagi pengunjung yang mempunyai kebutuhan khusus/penyandang disabilitas yang akan melakukan pembuatan SIM. Dengan adanya ruang khusus yang disediakan untuk penyandang disabilitas atau orang-orang yang berkebutuhan khusus akan sangat mudah ketika mengakses pelayanan SIM di Polres bantul

**Gambar III. 2 Kursi khusus prioritas**



**Sumber: Observasi 28 januari 2020**

Merujuk pada gambar diatas bahwa fasilitas yang tersedia di ruang tunggu pelayanan SIM sudah memadai dan sudah tersedia ruang khusus, tempat duduk khusus serta loket khusus untuk penyandang disabilitas. Karena demi kenyamanan para pengunjung yang berkebutuhan khusus, tetapi ruang khusus serta kursi untuk penyandang disabilitas alangkah bagusnya diperbanyak lagi, kursi pada gambar diatas merupakan kursi khusus untuk orang-orang seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, orang berkebutuhan khusus dan Ibu hamil, karena kursi dan fasilitas khusus teralalu minim dan terbatas sehingga ketika ada orang penyandang disabilitas berkapasitas banyak bisa duduk dan memakai ruang khusus yang telah teredia di ruang pelayanan SIM seperti yang diungkapkan oleh Pak Nurwandi salah satu pengunjung yang akan membuat SIM khusus di Polres Bantul.

“kalo fasilitasnya sudah baik disini, Cuma perlu di tambah lagi agar bisa kebagian sesama yang lainnya juga, soalnya saya juga menunggu dulu gantian dengan yang lain agar bisa duduk di ruang khusus untuk penyandang disabilitas” (wawancara 28 januari 2020 pukul 14:30 WIB)

Pada hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas seperti kursi khusus prioritas masih terbilang kurang, karena jumlah pengunjung penyandang disabilitas setiap harinya ke Polres Bantul cukup banyak dan hampir ada seriap harinya. Pada jumlah kursi yang hanya tersedia satu baris saja pengunjung penyandang disabilitas ini kadang tidak dapat tempat duduk dan sering bergabung dengan kursi yang non disabilitas, karena keterbatasan kursi di ruang tunggu khusus yang kurang jumlahnya. Penyandang disabilitas ketika tidak mendapati kursi khusus prioritas terkadang mereka duduk di ruang umum non disabilitas. Oleh karena itu jumlah kursi yang perlu ditambah karena sangat penting ketika antrian lumayan lama dapat menunggu dan duduk dengan nyaman sehingga tidak duduk di kursi umum atau di lantai.

#### B. Keandalan (Reliability)

Keandalan (reliability) yaitu kemampuan suatu perusahaan atau pihak penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara akurat dan kepastian waktunya. Kinerja yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan sebagaimana permintaan dari masing-masing pelanggan yang membutuhkan. Dimana pihak penyelenggara pelayanan SIM harus lebih memberikan pelayanan dan perhatian secara lembut dan dapat dimengerti bagi orang yang mempunyai kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Adapun indikator yang dapat mengukur tersebut yaitu:

#### 3. Keamanan dan ketepatan waktu

Kepastian dalam keamanan sangat penting bagi pengunjung terutama untuk para penyandang disabilitas yang akan membuat SIM di Polres Bantul. Keamanan seperti fasilitas yang tersedia serta ruangan khusus untuk penyandang disabilitas perlu di perhatikan demi

kenyamanan pengunjung terutama para penyandang disabilitas, karena mereka mempunyai keterbatasan dan kekurangannya masing-masing.

Untuk dalam hal ketepatan waktu, pihak penyelenggara pembuatan SIM di Polres Bantul memprioritaskan untuk penyandang disabilitas dibedakan dari segi alur dan jalan khusus untuk orang disabilitas, karena orang disabilitas dan non disabilitas beda waktunya dari pergerakan serta hal-hal yang mungkin menjadi keterbatasan dalam melakukan alur prosedur pembuatan SIM. Orang disabilitas diutamakan dan dikhususkan loket atau ruang khusus sehingga tidak mengganggu dengan orang yang lainnya tetapi prosedur tetap sama pada umumnya, untuk jam operasional pelayanan SIM Polres Bantul dibuka pada jam 08:00 sd 15:00, akan tetapi untuk pelayanan bagi penyandang disabilitas yang melakukan pelayanan SIM dari segi waktunya sudah tidak cukup maka di perpanjang sampai jam 16:00 WIB. Seperti hasil yang diungkapkan dalam wawancara saya dengan Aipda Bowo Kuntoro selaku pihak penyelenggara pembuatan SIM mengatakan.

“kita memang memprioritaskan untuk orang yang berkebutuhan khusus terutama para penyandang disabilitas, agar dapat mudah aksesnya dan tidak ribet karena ada jalur khusus untuk orang disabilitas dan kita juga sedia kursi roda bagi yang tidak membawa kursi roda disini tersedia beberapa kursi roda dan juga ada jalur khusus untuk orang disabilitas sehingga tidak mengganggu dengan yang lainnya. Untuk dari waktunya bagi penyandang disabilitas memang berbeda itu, karena dilihat dari keterbatasannya lalu dari pergerakannya pun beda dari daftar, lalu menuju ke ruang foto abis itu ke ruang teori memang itu membutuhkan waktunya sedikit berbeda dengan orang-orang non disabilitas.”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Ungkapan wawancara di atas menjelaskan bagaimana dalam menyikapi prioritas untuk penyandang disabilitas yang intinya yaitu dari segi ruangan dan fasilitas khusus penyandang disabilitas. Untuk alur prosedur pembuatan SIM memang sama, akan tetapi ketika dari beberapa sekian banyak penyandang disabilitas yang mungkin dari segi waktu dan alur prosedur yang jangkauannya sedikit berbeda, maka akan ada prosedur khusus sehingga tidak

menyulitkan bagi penyandang disabilitas, yaitu dengan bantuan petugas pelayanan SIM yang memberikan arahan khusus agar proses alur prosedur pembuatan SIM cepat selesai.

**Gambar III. 3 Pengunjung dibantu dengan Aipda Bowo Kuntoro**



**Sumber: Dokumentasi Polres Bantul**

Gambar di atas merupakan salah satu pengunjung yang menggunakan kursi roda yang dijemput oleh pihak satlantas Polres Bantul yaitu dengan Aipda Bowo Kuntoro. Pengunjung ketika kesulitan maka akan dijemput oleh petugas setempat dan dibawakan kursi roda yang disediakan oleh pihak Polres bantul bagi yang tidak membawa kursi roda. Apabila pengunjung sudah membawa kursi roda maka tetap petugas akan menjemput dari jalur khusus menuju ke ruang khusus penyandang disabilitas.

**Gambar III. 4 Jalur Khusus Difabel**



**Sumber: Observasi 28 januari 2020**

Jalur di atas dikhususkan untuk orang disabilitas dengan menggunakan kursi roda, kursi roda sudah disediakan pihak Polres Bantul ketika ada yang membutuhkan atau tidak membawa kursi roda. Maka dari itu disediakan khusus untuk orang lanjut usia dan penyandang disabilitas. Aipda Bowo Kuntoro siap siaga ketika ada pengunjung yang akan melakukan pembuatan SIM untuk para penyandang disabilitas dengan dibantu dari jalur depan dan diantar sampai ruang khusus untuk penyandang disabilitas. Karena jalur tersebut berbeda

dengan jalur umum biasanya, jalur tersebut berada di depan jalur khusus kursi roda dan penyandang disabilitas lainnya agar nyaman dan aman ketika berkunjung di Polres Bantul.

#### 4. Kenyamanan Fasilitas

Kenyamanan memang diutamakan bagi setiap pelayanan publik dan untuk para pelanggan yang berkunjung untuk melakukan pembuatan SIM terutama bagi penyandang disabilitas yang berkunjung ke Polres Bantul akan merasa puas dan nyaman. Fasilitas memang diutamakan bagi penyandang disabilitas agar merasa nyaman dan tidak perlu khawatir soal fasilitas yang di khususkan. Kenyamanan tersebut sudah terjamin serta aman menurut Staff pelayanan SIM Aipda Bowo Kuntoro di Polres Bantul.

“disini setiap fasilitas kenyamanan dan keamanan diutamakan terutama bagi penyandang disabilitas memang dikhususkan pelayanannya tetapi prosedurnya sama dengan non disabilitas. Oleh karena itu kami dengan staff yang lainnya membantu sampai proses pembuatan SIM dengan selesai”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Adanya fasilitas yang memadai serta nyaman untuk digunakan para penyandang disabilitas memang diperlukan disetiap pelayanan publik. Pelayanan SIM di Polres Bantul sudah cukup baik dan fasilitas memadai tetapi perlu ditambahkan kursi dan ruang khusus bagi orang berkebutuhan khusus dan para penyandang disabilitas agar tidak memakan tempat dengan ruang non disabilitas, karena pengunjung disabilitas di Polres Bantul cukup banyak disetiap harinya dan ada beberapa yang terkadang tidak mendapatkan tempat duduk sebagai mana yang dikatakatan oleh Pak Rusdi ketika melakukan pembuatan SIM di Polres Bantul.

“saya pernah tidak mendapatkan tempat duduk mas karena penuh dan terpaksa saya kadang duduk dilantai dan juga ada yang memberi saya kursi untuk duduk di kursi umum. Sebaiknya ditambah kursi lagi agar tidak ada yang duduk-duduk di lantai dan ditempat umum”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 14:00 WIB)

Dari pertanyaan di atas serta tanggapan dari responden terkait fasilitas tempat duduk yang kurang banyak sehingga ada beberapa para penyandang disabilitas tidak mendapatkan tempat duduk dan terkadang mereka duduk di lantai atau duduk di tempat kursi umum non disabilitas. Salah satu keluhan orang penyandang disabilitas dari Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM) memang beberapa dari mereka sudah pernah melakukan pembuatan SIM khusus disabilitas, ada yang sudah lulus mengikuti ujian SIM namun masih bergabung dengan SIM yang lainnya, dan ada juga yang tidak lulus dari ujian praktek kendaraan lalu lintas. Maka dari itu pihak penyelenggara pelayanan SIM perlu diperhatikan lagi dari fasilitas yang perlu ditambah dan kursi diperbanyak.

Dengan adanya tempat duduk dan fasilitas khusus yang cukup dan tidak kurang para penyandang disabilitas akan terasa nyaman, memang ruang khusus orang penyandang disabilitas sangat minim dan tidak seluas orang non disabilitas karena keterbatasan ukuran ruangan dan bangunan sehingga ruangan khusus disabilitas tidak sebanyak ruang umum non disabilitas pada umumnya. Alangkah baiknya kursi non disabilitas di bagi lagi dengan kursi untuk orang penyandang disabilitas.

### **Gambar III. 5 Jalur Khusus Penyandang disabilitas**



**Sumber: Dokumentasi Polres Bantul**

Gambar di atas merupakan salah satu pengunjung Polres Bantul yang sudah melakukan pembuatan SIM Khusus disabilitas yang menggunakan jalur khusus bagi kursi roda atau penyandang disabilitas. Jalur tersebut memang disediakan khusus oleh pihak Polres Bantul atau bagian Satlantas Polres Bantul yang bertujuan untuk memudahkan para pengunjung yang berkebutuhan khusus, lansia, dan penyandang disabilitas. Karena agar tidak mengganggu jalan umum lainnya dan tidak mengganggu dengan pengunjung lain maka disediakan jalur seperti gambar diatas, jalur tersebut akan langsung diarahkan ke ruang loket khusus untuk penyandang disabilitas.

### **Gambar III. 6 Loket Khusus Prioritas/Penyandang Disabilitas**



**Sumber: Observasi 29 januari 2020**

Pada gambar di atas merupakan loket prioritas atau loket khusus bagi penyandang disabilitas agar tidak mengantri dengan pengunjung yang lainnya, yang merupakan pengunjung non disabilitas. Loket prioritas ini berada di lorong belakang loket umum, sehingga memudahkan bagi orang-orang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas ketika menunggu dan tidak terlalu mengantri terlalu lama karena loket tersebut khusus bagi prioritas.

### C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap atau responsiveness adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pelayanan atau penyedia layanan yang memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan cepat dan tepat. Sehingga pelanggan dapat memahami apa yang diberikan penyedia pelayanan ketika menyampaikan informasi yang dibutuhkan.

Dari penjelasan di atas maka daya tanggap merupakan tolak ukur suatu pelayanan dan keberhasilannya di lihat dari sebagaimana pelayanan publik dan penyedia layanan itu memberikan suatu informasi yang dibutuhkan kepada konsumen atau pelanggan dengan rendah hati dan cepat tanggap. Adapun pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pembuatan SIM di Polres Bantul dengan poin:

#### 5. Ketersediaan Kendaraan Khusus Disabilitas

Pihak Polres Bantul terutama penyelenggara SIM belum menyediakan kendaraan khusus disabilitas, dan juga sama halnya kendaraan umum non disabilitas. Karena menurut penyelenggara intruksi ujian kendaraan bermotor diutamakan agar lebih baik memawa kendaraannya masing-masing dengan jenis kendaraan yang di kendarai. Saran tersebut di anjurkan dikarenakan keahlian orang berbeda-beda dalam menggunakan kendaraan bermotor, ada yang terbiasa kendaraan matic dan ada juga yang terbiasa kendaraan manual/kupling.

Kendaraan untuk disabilitas juga sama halnya lebih baik membawa motor sendiri dengan sesuai kebutuhan yang digunakannya dan jenis modifikasi yang memang ada keterbatasan khusus di motor masing-masing penyandang disabilitas, menurut pihak penyelenggara ujian kendaraan di lapangan Aipda Iyus Yusdia mengungkapkan:

“kalau untuk kendaraan dan uji lalu lintas dilapangan lebih baik menggunakan motor masing-masing, karena kalau kita menyediakan kendaraan dari pihak Polres Bantul mungkin nanti ada yang tidak sesuai dengan kebutuhannya, apalagi untuk orang yang berkebutuhan khusus mas seperti mohon maaf, ada yang pincang kakinya dan di modif menggunakan ban tambahan dibelakangnya, ada juga yang gas nya dirubah jadi disebelah kiri, dan ada juga untuk pengoperan gigi ada yang dimodif layaknya mobil menggunakan tongkat tambahan. Oleh karena itu saya khawatir nanti apabila disediakan dari sini tidak sesuai dengan kebutuhannya mereka”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Ungkapan di atas merupakan pernyataan terkait kendala dalam hal ketersediaan kendaraan bermotor di Polres Bantul. Pihak Polres Bantul memang tidak menyediakan kendaraan bermotor. Namun para pengemudi atau para peserta yang hendak akan melakukan

uji kendaraan di lapangan kendaraan bermotor di anjurkan agar membawa kendaraan pribadinya masing-masing yang sesuai kebutuhan dalam sehari-harinya. Karena dengan membawa kendaraan sendiri dapat memudahkan peserta ketika berkendara di lintasan ujian SIM di Polres Bantul. Begitu juga dengan para penyandang disabilitas agar membawa kendaraannya masing-masing yang sesuai dengan modifikasinya dengan ketentuan yang berlaku, agar nyaman dikendarai dan di kemudikan ketika di jalur ujian SIM. Ketika proses ujian SIM layak akan dinyatakan lulus, maka peserta langsung mendapatkan SIM dengan sesuai kebutuhannya, dan apabila peserta tidak lolos maka bisa di beri kesempatan di ujian selanjutnya. Bagi para penyandang disabilitas ketika melakukan ujian materi lapangan gagal maka petugas akan membantu untuk meringankan sesuai dengan prosedur ketentuan pembuatan SIM yang berlaku sehingga tidak menyulitkan bagi penyandang disabilitas dan dilihat juga apabila kesalahannya sedikit maka petugas akan membantu untuk meluluskan, dan apabila masih fatal dan tidak layak berkendara maka petugas akan memberikan arahan serta di anjurkan untuk melakukan tes yang akan datang karena demi kenyamanan berkendara dan keselamatan ketika di perjalanan lalu lintas.

### **Gambar III. 7 Jenis Motor Modifikasi Roda 4**



**Sumber: Observasi 28 januari 2020**

Gambar di atas adalah motor milik Pak Nurwandi dengan modifikasi ban tambahan di roda belakang. Motor tersebut sudah di modifikasi sesuai kebutuhannya dan Pak Nurwandi ini mengalami Pincang pada kakinya sehingga kesulitan berjalan dan harus menggunakan alat bantu. Oleh karena itu motor tersebut di modifikasi seaman mungkin oleh Pak Nurwandi agar dapat melakukan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari.

Polres Bantul berupaya membantu dengan semaksimal mungkin untuk para penyandang disabilitas yang merasa kesulitan ketika menggunakan motor di uji lalu lintas kendaraan bermotor. Petugas juga memberikan arahan terlebih dahulu sebelum melakukan tes ujian lalu lintas agar bisa dijalankan dengan baik dan benar. Untuk memaksimalkan kenyamanan dan ujian lalu lintas kendaraan bermotor jalur khusus disabilitas diberi keringanan oleh petugas agar lulus dan memperoleh SIM yang sesuai kebutuhannya.

Hasil di lapangan, salah satu responden yaitu Pak Nurwandi dari Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM) yang memang sudah lanjut usia pernah mengalami kesulitan dalam melakukan uji lalu lintas kendaraan bermotor di Polres Bantul. Karena arahan dari petugas

menurutnya kurang jelas dan kurang dipahami sehingga beberapa kali gagal dalam ujian lalu lintas kendaraan bermotor.

“saya ketika ujian sulitnya ketika gas motor saya terlalu kencang dan tidak teratur mas, dikarenakan arahan petugas dan intruksi terlalu cepat waktu itu. Sehingga saya mengalami kesalahan dan gagal beberapa kali, karena saya ngegas tidak beraturan. Jadi waktu itu saya gagal dalam tes uji lalu lintas kendaraan bermotor”. (wawancara 28 januari 2020 pukul 14:00 WIB)

Intruksi serta arahan untuk orang penyandang disabilitas memang perlu dan harus cepat tanggap, karena mereka memiliki keterbatasan khusus. Petugas lapangan ujian lalu lintas kendaraan bermotor harus lebih ditingkatkan lagi pemahaman dan ketersediaannya membantu para penyandang disabilitas ketika ujian berlangsung agar dapat dipahami dan dapat dimengerti oleh orang-orang penyandang disabilitas. Dengan rasa toleransi yang tinggi juga perlu agar mempermudah orang yang memiliki keterbatasan khusus dan orang-orang penyandang disabilitas lainnya.

#### 6. Kecepatan pelayanan

Kecepatan layanan yaitu bagaimana memberikan suatu pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat, sehingga daya tanggap terhadap mereka dapat dipahami, terutama bagi penyandang disabilitas perlu adanya perlakuan khusus yang memang ada beberapa yang memiliki keterbatasan khusus seperti mendengar dan berbicara. Seperti yang di ungkapkan petugas pelayanan SIM Aipda Bowo Kuntoro pada hasil wawancara.

“saya pernah melayani yang memang mohon maaf, agak sedikit tuli dan tidak bisa mendengar, karena keterbatasan orang tersebut tidak memakai alat bantu sehingga saya harus dengan ekstra teliti ketika menjelaskan kepada orang tersebut agar dapat dipahami. Namanya juga orang yang berkebutuhan khusus jadi kita harus ekstra sabar dan ramah terhadap mereka apa yang mereka butuhkan sehingga saya sebisa mungkin melayani mereka dengan sepenuh hati”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Dari pernyataan di atas yang diberikan Staff pelayanan bagian SIM sudah semaksimal mungkin. Karena petugas pelayanan SIM hanya mampu memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas dengan kemampuan yang dikuasai sendirinya, meskipun belum menguasai sepenuhnya tetapi sudah berupaya melayani dengan sepenuh hati dan memberikan informasi yang cepat dan tepat sehingga para penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan yang sesuai kebutuhannya. Temuan dari wawancara oleh salah satu responden yang pernah mendapatkan pelayanan SIM Pak Rusdi mengungkapkan bahwa petugas pelayanan SIM sudah sangat jelas dan cepat dipahami. Petugas juga sangat baik dan ramah sehingga membuat nyaman.

“saya ketika mendapatkan arahan dan informasi dari petugas pelayanan SIM memang cukup dipahami sama saya dan dimengerti juga, petugasnya juga baik-baik dan ramah ketika mengobrol dengan saya. Membantu saya juga ketika saya kesulitan untuk duduk dan berjalan”. (wawancara 28 januari 2020 pukul 14:00 WIB)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan bagi para penyandang disabilitas. Semaksimal mungkin memberikan pelayanan meskipun sedikit sulit ketika menjelaskan informasi karena keterbatasan fisik yang masing-masing punya kekurangannya. Sedikit demi sedikit petugas membiasakan dengan para penyandang disabilitas dengan pelayanan yang sudah terbiasa dan terlatih membuat pihak pelayanan SIM di Polres Bantul sudah terbiasa dengan melayani para penyandang disabilitas yang hendak melakukan pembuatan SIM di Polres Bantul. Akan tetapi sebagian masih belum terbiasa dan sebagian petugas masih kurang dan acuh/cuek ketika mendapati pelayanan penyandang disabilitas.

### **Gambar III. 8 Ruang Ujian Materi SIM**



**Sumber: Dokumentasi Polres Bantul**

Gambar di atas merupakan salah satu pengunjung penyandang disabilitas yang sedang melakukan ujian materi berbasis komputer, dengan dibantu petugas ruangan setempat serta diarahkan demi memudahkan ujian berlangsung. Dengan adanya alat khusus dan bantuan petugas setenpat, maka para penyandang disabilitas sedikit terbantu ketika melakukan ujian materi.

#### D. Jaminan (Assurance)

Jaminan merupakan sebuah kemampuan pegawai dari suatu pelayanan yang memberikan rasa kepercayaan seperti keamanan, kepastian, kemudahan dan komunikasi yang baik dan sopan kepada pelanggan. Pelayanan dengan jaminan tersebut dapat membuahkan hasil yang maksimal sehingga yang melayani dengan yang dilayani membuat nyaman keduanya. Adapun dari jaminan pelayanan yang baik dan terlatih ketika menyikapi para penyandang disabilitas yang hendak berkunjung ke Polres Bantul untuk melakukan prosedur pembuatan SIM.

## 7. Sikap Pelayanan Petugas

Poin ini penting untuk mengurus suatu pelayanan agar terciptanya pelayanan yang baik dan pasti. Sikap pelayanan aparatur publik menyatakan bahwa ada dua sikap yang harus dimiliki bagi setiap orang yang melayani, yaitu ramah dan peduli terhadap kondisi para penyandang disabilitas. Staff penyelenggara pelayanan SIM yang diwakili oleh Aipda Bowo Kuntoro mengatakan bahwa petugas yang melayani harus mampu memberikan pelayanan khusus dengan kemampuan yang dikuasainya. Sehingga petugas dapat menjelaskan beberapa poin-poin yang dibutuhkan oleh para penyandang disabilitas yang akan membuat SIM.

Keramahan petugas merupakan sebagai wujud kepedulian terhadap pelayanan terutama untuk para penyandang disabilitas, dengan memberikan teguran sapa dan senyum menjadi salah satu kunci terpenting dalam sikap pelayanan sebagai petugas. Seperti yang diungkapkan responden oleh Pak Nurwandi.

“sejauh ini saya mendapatkan pelayanan bermacam karakter dari petugasnya ada yang ramah, ada yang biasa saja, ada yang juga yang cuek, karena sifat orang berbeda-beda kayanya jadi tidak semua rata karakternya. Tetapi dari keseluruhan baik-baik saja tidak ada yang tidak enak terhadap saya”. (wawancara 28 januari 2020 pukul 14:00 WIB).

Dari informasi di atas menyatakan bahwa keseluruhan petugas yang Pak Nurwandi temui berbeda-beda karakter dan sifatnya, karena tidak setiap orang sama halnya rata, ada juga yang biasa saja ada juga yang memang betul-betul ramah. Tidak semua petugas dapat menjamin keramahan mereka. Maka pihak terkait harus mendapatkan pelatihan agar dapat menjalankan fungsi pelayanan dengan baik semuanya.

Pelayanan juga tidak harus melayani dengan memberikan informasi atau pelayanan SIM saja, melainkan ada juga petugas yang membantu menjemput dari parkir khusus jalur difabel. Karena kesulitan dengan kursi roda maka petugas pelayanan SIM membantu

mendorong dan mengarahkan untuk ke ruang khusus penyandang disabilitas. Karena ada jalur khusus untuk disabilitas yang menuju ke loket pelayanan SIM. Fasilitas kursi roda tersedia di tempat pelayan SIM dan di keseluruhan tempat yang ada di Polres Bantul guna membantu orang-orang yang kesulitan berjalan atau yang sudah lanjut usia.

Sikap para petugas sama halnya kepada yang lainnya tidak memandang disabilitas dan non disabilitas. Perlakuan petugas dengan sikap ramah dan sopan akan membuat orang yang dilayani senang dan nyaman ketika mendapatkan pelayanan. Sebagai rasa toleransi juga para penyandang disabilitas mungkin sedikit didahulukan dari non disabilitas, karena adanya keterbatasan waktu dan kemampuan juga. Seperti yang diungkapkan oleh petugas pelayanan SIM Aipda Iyus Yusdia.

“pelayanan yang kami berikan disini semuanya sama tidak memandang disabilitas dan non disabilitas sama semuanya, melayani dengan ramah dan sopan terhadap konsumen yang membutuhkan. Namun bagi penyandang disabilitas memang di prioritaskan karena ada keterbatasan dari segi waktu dan kemampuan juga, tapi mungkin beberapa petugas disini ada yang sedikit cuek dan acuh karena mungkin watak mereka masing-masing dalam menyikapi hal yang berhadapan dengan pelayanan yang khususnya bagi penyandang disabilitas”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan dalam sebuah pelayanan dan melayani, semua disamakan tidak adanya kecurangan atau kesulitan dalam pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan yang baik dan sejahtera. Sedikitnya rasa kurang perlakuan yang memang dari segi acuh dan cuek terhadap para penyandang disabilitas dari sebagian petugas yang sedikit mungkin masih belum terbiasa dan memahami ketika berhadapan dengan penyandang disabilitas, karena keterbatasan mereka dalam segala halnya. Dalam ungkapan wawancara Mas Iskandar ketika hendak melakukan pelayanan SIM di Polres Bantul.

“yang saya alami ketika saya melakukan pembuatan SIM di Polres Bantul pernah sih saya mendapati petugas yang cuek dan tidak panjang lebar ketika dia menjelaskan informasi mengenai SIM, disitu saya hanya bisa diam saja dan tidak komentar apa-apa, ya mungkin kecapean seharian melakukan pelayanan yang penuh pengunjung juga jadi sikap dan raut wajahnya sedikit beda gitu”. (wawancara 28 januari 2020 Jam 14:35 WIB)

Wawancara di atas mengungkapkan bahwa tidak semua petugas pelayanan dapat memberikan arahan dan informasi dengan jelas dan baik, sebagian petugas melainkan kurang mengerti dalam menyikapi para penyandang disabilitas yang hendak melakukan pelayanan SIM di Polres Bantul. Sikap dan kesabaran petugas di lihat dari sebagaimana petugas tersebut melakukan pelayanan yang efektif dan transparan ketika menjelaskan terkait informasi dan prosedur pembuatan SIM, mungkin sebagian ada yang belum terbiasa dan terlatih ketika berhadapan dengan penyandang disabilitas. Oleh karena itu dari sekian banyak petugas sudah hampir baik dalam menyikapi pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas, dan adapula sebagian yang sedikit acuh dan belum terbiasa. Akan tetapi pihak Polres Bantul mengupayakan pelayanan yang semaksimal mungkin bagi masyarakat, terkhususnya bagi kaum penyandang disabilitas.

#### 8. Pengetahuan Petugas Pelayanan SIM

Secara pengetahuan petugas terhadap pelayanan SIM untuk orang penyandang disabilitas harus perlu diketahui dan dikuasai. Dimana petugas harus teliti dalam menjalankan tugas dan pembuatan SIM bagi penyandang disabilitas. Karena tidak semua para penyandang disabilitas bisa mendapatkan SIM khusus. Keterangan dari dokter dan dinas kesehatan kunci dari langkah awal pembuatan SIM khusus orang penyandang disabilitas. Dengan resep dan aturan dari rumah sakit yang apabila sudah memenuhi kriteria dan layak menggunakan kendaraan bermotor atau bermobil maka layak mendapatkan SIM khusus. Menurut petugas

pelayanan SIM Aipda Bowo Kuntoro mengungkapkan, bahwa harus ada surat keterangan khusus dari dinas kesehatan dan rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan Polres Bantul.

“jadi tidak semua orang penyandang disabilitas bisa membuat SIM dan berkendara bermotor ya, dan harus ada surat keterangan layak berkendara dari dinas kesehatan dulu baru kita bisa buat SIM sesuai dengan prosedurnya. Karena jika di paksa kasian dan membahayakan keselamatannya juga nantinya”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Tidak semua penyandang disabilitas dapat memiliki SIM, karena harus ada keterangan dokter dan dinas kesehatan untuk bisa lanjut mendapatkan SIM. Karena demi keselamatan dan keamanan berkendara. Jika sudah beberapa tahap dilakukan dari dinas kesehatan dan dokter yang bersangkutan, maka pihak pelayanan SIM bisa membuatkan SIM untuk yang sudah di rekomendasikan dari dokter yang bersangkutan. Karena ada bermacam-macam jenis penyandang disabilitas juga, jadi perlu adanya persetujuan dari dinas kesehatan.

#### A. Emphaty (Emphaty)

##### 9. Perlakuan yang sama antara orang disabilitas dan non disabilitas

Emphaty yang dimaksud adalah memberi perhatian yang tulus dan benar yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan tanpa pilih-pilih. Penyedia pelayanan diharapkan dapat memberi pengertian dan pengetahuan tentang bagaimana alur dan prosedur pembuatan SIM yang baik dan benar, sehingga dapat dipahami oleh penyandang disabilitas terutama.

Perlakuan antara orang disabilitas dan non disabilitas memang menjadi suatu permasalahan dalam pelayanan. Adanya diskriminasi terhadap para penyandang disabilitas dan ada juga yang mendapatkan pelayanan yang setara. Perlakuan terhadap orang disabilitas dan non disabilitas harus bisa membedakan prioritasnya dan keterbatasannya. Untuk pelayanan SIM di Polres Bantul perlakuan antara orang disabilitas dan non disabilitas sama

tidak ada bedanya, tetapi dari segi waktu dan prioritas memang harus didahulukan para penyandang disabilitas. Agar mereka cepat selesai dan tidak menunggu waktu lama.

Dengan adanya toleransi sesama, maka kedepannya oasti akan lebih baik dengan mengedapkan terlebih dahulu orang-orang yang memiliki keterbatasan khusus. Petugas pelayanan SIM memberikan arahan yang sama dengan orang non disabilitas, akan tetapi yang lebih banyak di bantu ialah para penyandang disabilitas Karena mereka sering sekali merasa kesulitan. Dari hasil wawancara dengan petugas pelayanan SIM Aipda Bowo Kuntoro mengungkapkan bahwa tidak boleh adanya diskriminasi antara orang disabilitas dan non disabiliats.

“kita prioritaskan memang dahulukan penyandang disabilitas tetapi perlakuan kami tetap sama tidak adanya diskriminasi dan perbedaan semua sama pelayanannya. Demi kenyamanan para penyandang disabilitas juga karena mereka suka sekali merasa kesulitan ketika mengikuti prosedurnya karena keterbatasan fisik juga”. (wawancara 29 januari 2020 pukul 13:00 WIB)

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan SIM, petugas pelayanan SIM Polres Bantul mengupayakan pelayanan yang maksimal bagi masyarkat terutama bagi para penyandang diasbilitas, dibantu dengan sepenuh hati dari semaksimal mungkin. Dengan sikap kepedulian dan toleransi terhadap penyandang disabilitas, pelayanan SIM di Polres Bantul merupakan hal yang sudah biasa menyikapi para penyandang disabilitas, karena kesigapan dan ketelitian petugas terhadap pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas adalah prioritas paling utama mengutamakan hak mereka dalam pelayanan SIM.

### **Gambar III. 9 Proses pembuatan SIM Khusus**



**Sumber: Dokumentasi Polres Bantul**

Pada gambar di atas merupakan proses pemotretan foto dan pembuatan SIM khusus bagi penyandang disabilitas. Proses tersebut sama seperti pada umumnya yang juga non disabilitas, namun bagi penyandang disabilitas yang memakai kursi roda yang dikhususkan tetap duduk di kursi rodanya dan ada juga yang duduk di kursi seperti biasa dengan dibantu dengan petugas Aipda Bowo Kuntoro selaku penyelenggara pembuatan SIM.