

HALAMAN JUDUL

KUALITAS PELAYANAN SIM BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI POLRES BANTUL TAHUN 2018-2019

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Naufal Ghifari

20160520190

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN SIM BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI POLRES BANTUL TAHUN 2018-2019

Oleh:

Naufal Ghifari

20160520190

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Senin, 09 Maret 2020

Tempat : Ruang Ujian IP 2

Pukul : 11.00 sd. selesai

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

NIK: 19660920199202163016

Penguji I

Penguji II

Sakir, S.IP., M.IP.

NIK: 19891106201604163156

Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si.

NIK: 19650429199202163015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.

NIK: 19660828199403 163 025

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Ghifari

NIM : 20160520190

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul Tahun
2018-2019

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak ada hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Berdasarkan apa yang saya tulis tidak ada sama sekali terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis ataupun diterbitkan, kecuali secara rinci tersusun dan tertulis yang disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti melakukan duplikasi dan terdapat pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan menyatakan bertanggungjawab dan menanggung konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 23 Maret 2020

Naufal Ghifari
20160520190

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani hambanya di luar kesanggupannya” (QS. Al Baqarah ayat: 286)

“Tidak masalah apabila saya gagal. Setidaknya saya telah mewariskan konsepnya untuk orang lain. Bahkan jika saya tidak sukses, seseorang akan sukses”. (Jack Ma)

“Untuk mencapai tujuan akhirmu, kamu harus bersabar”. (Uchiha Obito)

“Keyakinan adalah lebih baik dari rencana apapun”. (Uzumaki Nagato)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT, untuk segala cinta dan karunia serta kemudahan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan lancar.
2. Untuk kedua orang tua saya, Bpk. Mahendra dan Ibu Eulis Muhlisoh terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya dengan lancar sampai selesai.
3. Untuk Bpk. Utama dan Ibu Popon Koribah selaku adik dari ibu saya, terima kasih telah memberi kritik dan saran untuk kelancaran skripsi sampai akhir.
4. Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. yang telah membimbing skripsi saya serta memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
5. Terimakasih Dineu Raudhina Anwar (Putri Salju, heydon) yang telah memberikan semangat dan motivasi meskipun sering terjadi kerungsingan duniawi, pokonya makasih lah full.
6. Untuk Atlantis, Atlantis Jogja, kelas E IP 2016, IP 2016 terimakasih sudah memberikan semangat dan motivasi sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar hingga sampai selesai.
7. Terimakasih untuk Marphey And The Bear yang sudah membuat hiburan duniawi serta kirimkan link link penyemangat skripsi dan dukungan kepada saya ketika saya mengerjakan skripsi sampai selesai.
8. Kontrakan Anxoius store yang sudah menjadi tempat dan mengerjakan skripsi sehingga mempermudah saya dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk Vewagra, Hasan Albantul, Demi, Adiba, Reza, Babin yang sudah memberikan semangat dan memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi ini yang super

ngebut. Dan tidak lupa kepada Ahmad Zakaria yang sudah merapihkan skripsi saya sehingga tidak acak-acakan.

10. Terimakasih kepada Gilka, Gilang Imam Sugara, Zulfianar, Uray Riza dan teman-teman IP lainnya yang sudah membantu dalam mengerjakan dan memberikan arahan kepada saya, sehingga skripsi saya berjalan dengan lancar. Lalu terimakasih juga kepada Gevi ventika yang sudah menemani dan menampung keluh kesah dalam drama skripsi ini.

11. Teman-teman IP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta karunia rahmat yang telah diberikan kepada saya dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan SIM di Polres Bantul Pada Tahun 2018-2019” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis ini mengambil topik dengan harapan dapat memberikan perubahan dan masukan bagi organisasi atau pihak yang terkait serta memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu saya selaku penulis skripsi ini mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya dengan tulus kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk dan memberikan izin melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan studi.
2. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan selama pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
3. Ayah dan ibu serta saudara-saudara yang senantiasa memberikan doa dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Bapak Aipda Bowo Kuntoro selaku petugas pelayanan SIM Polres Bantul yang sudah memberikan informasi dan data pada saat penelitian.

5. Mas Iskandar selaku pengurus YPCM (yayasan penyandang cacat mandiri) yang sudah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi pada saat penelitian.

Semoga kebaikan mereka mendapatkan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat peneliti serta pihak-pihak yang terkait. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, begitu pun pada skripsi ini yang masih jauh dari kesempurnaan. Maka peneliti menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak dan kalangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
HALAMAN MOTTO	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
SINOPSIS	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
F. Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.
1. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2. Disabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Disabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
H. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
I. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4. Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

6. Teknik Analisa Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIANError! Bookmark not defined.

A. Profil Kabupaten Bantul.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Keadaan Geografi.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Profil Polres Bantul**Error! Bookmark not defined.**

1. **Visi dan Misi****Error! Bookmark not defined.**

2. **Struktur Organisasi****Error! Bookmark not defined.**

3. **Tupoksi Satlantas Polres bantul****Error! Bookmark not defined.**

C. Sekilas Tentang Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM)**Error! Bookmark not defined.**

1. **Visi dan Misi Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM)****Error! Bookmark not defined.**

2. **Tujuan dan Kegiatan Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM)****Error! Bookmark not defined.**

3. **Pelaksanaan Kegiatan**.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Jumlah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bantul**Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN SIM BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI POLRES BANTUL TAHUN 2018-2019**Error! Bookmark not defined.**

A. Bukti Fisik (*Tangible*)**Error! Bookmark not defined.**

1. **Kebutuhan Fasilitas Kendaraan Khusus Penyandang Disabilitas****Error! Bookmark not defined.**

2. **Fasilitas Khusus Untuk Disabilitas****Error! Bookmark not defined.**

B. **Kehandalan (Reliability)****Error! Bookmark not defined.**

1. **Keamanan dan ketepatan waktu**.....**Error! Bookmark not defined.**

2. **Kenyamanan Fasilitas****Error! Bookmark not defined.**

C. **Daya Tanggap (Responsiveness)****Error! Bookmark not defined.**

1. **Ketersediaan Kendaraan Khusus Disabilitas****Error! Bookmark not defined.**

2. **Kecepatan pelayanan**.....**Error! Bookmark not defined.**

D. **Jaminan (Assurance)****Error! Bookmark not defined.**

1. **Sikap Pelayanan Petugas**.....**Error! Bookmark not defined.**

2. **Pengetahuan Petugas Pelayanan SIM****Error! Bookmark not defined.**

E. **Emphaty (Emphaty)**.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Perlakuan yang sama antara orang disabilitas dan non disabilitas **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUPError! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel I. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas DIY Tahun 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel I. 2 Tinjauan Pustaka **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Kabupaten Bantul Tahun 2018 Sumber: Informasi Statistik Kependudukan Disabilitas DIY **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 1 Fasilitas Khusus Penyandang Disabilitas **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar II. 1 Peta Kabupaten Bantul**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar II. 2 Struktur organisasi Polres Bantul**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 1 kendaraan untuk penyandang disabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 2 Kursi khusus prioritas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 3 Pengunjung dibantu dengan Aipda Bowo Kuntoro**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 4 Jalur Khusus Difabel**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 5 Jalur Khusus Penyandang disabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 6 Loker Khusus Prioritas/ Penyandang Disabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 7 Jenis Motor Modifikasi Roda 4.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 8 Ruang Ujian Materi SIM.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 9 Proses pembuatan SIM Khusus.....**Error! Bookmark not defined.**