

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

**Naufal Ghifari**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email : [naufalghifari416@gmail.com](mailto:naufalghifari416@gmail.com)

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email : -

### **ABSTRAK**

Adapun yang melatar belakangi penelitian yang memfokuskan dalam hal pelayanan, sarana dan prasarana dalam pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan SIM khusus untuk penyandang disabilitas di Polres Bantul. Permasalahan yang diteliti oleh peneliti adalah bagaimana Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polres Bantul Tahun 2018-2019. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh Polres Bantul terhadap para penyandang disabilitas. Peneliti ini menggunakan indikator kualitas pelayanan (Parasuraman dkk, 1998) dalam skirpsi (Andani, 2018) yaitu didalamnya terdiri dari *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di dua tempat, yang pertama berlokasi di Polres Bantul dan yang kedua di dilaksanakan di dua tempat, yang pertama berlokasi di Polres Bantul dan yang kedua di Yayasan Penyandang Cacat Mandiri (YPCM) tepatnya di jalan parangtirtis, wawancara dengan penyandang disabilitas serta beberapa staff pelayanan SIM dan petugas uji lapangan berkendara. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara, dokumentasi serta observasi.

**Kata Kunci: Pelayanan SIM, Disabilitas, Polres Bantul**

## **I. PENDAHULUAN**

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, kewirausahaan 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 seleyaknya, dan juga kurangnya perhatian dari penyedia layanan setempat untuk para penyandang disabilitas.

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 bantu 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.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

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.

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 selayaknya dan terfasilitasi. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan public dengan pelayanan seperti ketenagakerjaan, Pendidikan, sosial, aksebitasi, 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 aksebitasi.

A.S Moenir (1992:16) dalam skipsi (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.

#### 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.

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.

### **III. METODOLOGI 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.

Sumber data peneliti ini yang digunakan untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penelitian ini ada 2 macam yaitu, data primer dan data sekunder.

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). Sedangkan 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.

#### **IV. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

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.

##### **1. *Tangible* (bukti nyata)**

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. Ada beberapa point dari *Tangible* yaitu:

a. 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.

b. Fasilitas Khusus Untuk Penyandang 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.

## 2. *Reability* (Kehandalan)

a. 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.

#### b. 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.

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.



### 3. *Responsivness* (Ketanggapan)

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.

#### a. Ketersediaan Kendaraan Khusus Penyandang 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,

#### b. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan layanan yaitu bagaimana meberikan 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. 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.

#### 4. Assurance (Jaminan)

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.

##### a. 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.

##### b. 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.

### **5. *Empathy* (empati)**

*Empathy* 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.

## **I. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polres Bantul Pada Tahun 2018-2019 dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM bagi Penyandang disabilitas sudah ada yang terpenuhi dan baik, ada juga sebagian pelayanan atau fasilitas yang masih kurang. Dari kekurangan pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas beberapa poin penting disimpulkan bahwa kekuarangan pelayanan SIM akan membuat para penyandang disabilitas merasa sulit

dan tidak lolos ujian materi. Baik berupa ujian materi berbasis komputer ataupun ujian praktek lalu lintas di lapangan, adapun kekurangan dan kelebihan dari pelayanan SIM di Polres Bantul, sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (Tangible)

Mempunyai tujuan untuk menunjukkan kepada pihak eksternal yang berupa sarana dan prasarana seperti, penambahan kursi prioritas atau penyandang disabilitas.

b. Keandalan (Reliability)

Bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan SIM yang cepat dan mudah, serta tidak mengganggu waktu yang lainnya. Penyandang disabilitas di prioritaskan pelayanannya dan keterbatasan dalam melakukan alur prosedur pembuatan SIM terkadang agak lambat dikarenakan keterbatasan fisik dan kesulitan ketika berpindah dari tempat ke tempat lainnya.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Mempunyai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan SIM di Polres Bantul sehingga dengan cepat dan tanggap, terlaksana dengan baik apabila ada kesulitan dalam mengerjakan suatu ujian atau prosedur pembuatan SIM maka petugas setempat memberikan arahan dengan cukup menguasai apa yang diinginkan konsumen penyandang disabilitas sehingga mempermudah prosedur pembuatan SIM yang diperolehnya.

d. Jaminan (Assurance)

Bertujuan untuk melakukan komunikasi serta kepercayaan dan keamanan dalam melakukan pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas. Dalam hal sikap petugas kepada masyarakat, terutama masyarakat berkebutuhan khusus, ada petugas yang sedikit cuek dan ada petugas yang sudah baik dan profesional ketika menghadapi masyarakat penyandang disabilitas yang berkunjung.

e. Empathy (Empathy)

Bertujuan agar toleransi bagi penyandang disabilitas diharuskan dan di prioritaskan. Agar dapat mempermudah pelayanan pembuatan SIM khusus serta tidak adanya diskriminasi antara penyandang disabilitas dan non disabilitas. Untuk pelayanan SIM di Polres Bantul semuanya sama sesuai prosedur tidak adanya perbedaan dalam pelayanan baik bagi non disabilitas maupun penyandang disabilitas. Petugas membantu bagi para penyandang disabilitas sampai tahap akhir pembuatan SIM.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas dengan judul Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polres Bantul. Maka saran yang diberikan untuk Polres Bantul adalah:

1. fasilitas tempat duduk yang harus ditambah dan diperluas ruangan khusus penyandang disabilitas, agar nyaman bagi pengunjung disabilitas dan ketika pengunjung melebihi kapasitas sudah siap sedia cadangan khusus bagi orang-orang penyandang disabilitas. Agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka fasilitas ruang khusus di tambah dan diperluas demi kenyamanan masyarakat penyandang disabilitas yang berkunjung ke Polres Bantul.
2. Untuk ruang uji SIM khusus disediakan agar tidak bergabung dengan masyarakat non disabilitas, dan prosedur pembuatan SIM khusus lebih diringankan lagi agar waktu dan tempatnya berbeda sehingga tidak menunggu lama dan bergabung dengan non disabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Fajar Iswahyudi, F. F. (2010). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(3), 9–10.
- Iswarah, A., Idris, A., Hasanah, N. (2018). Implementasi Kebijakan Transportasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kota Samarinda (Studi Kasus Pada Angkutan Kota Di Kota Samarinda). 6(4), 1989–2002.
- J, Moleong, L. (2004). *metode kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Karniawati, N., & Apriati, W. (2017). Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, 1, 1–17.
- Kuncoro, B. A. (2014). Evaluasi Proses Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) Bagi Penyandang Cacat Di Siduarjo.
- Latuconsina, Z. (2014). Afirmasi Kebijakan Pemerintah dalam Fasilitasi Kerja bagi Penyandang Disabilitas. *Pandecta: Research Law Journal*, 9(2), 207.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Ndriantoro, N. d. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Wacana.*, 14(2), 177–181.
- Nuraviva, L. (2008). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta. *Journal of Medical Internet Research*, 10(3), 22.

- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1).
- Saptawan, A. (2009). Pengembangan Praktik Pelayanan Prima dalam Kebijakan Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 114–122.
- Slamet Thohari. (2014). Indonesian Journal of Disability Studies Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang \*Slamet Thohari. *Pandangan Disabilitas Dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Malang*, 29–31.
- Soleh, A. (1970). Kebijakan Perguruan Tinggi Negeri Yogyakarta Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 1.
- Sugi Rahayu, Dewi, U., & Ahdiyana, M. (2013). Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 10(2), 108–119.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2008). *Penerapan Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. 1–8.
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Budaya, Pendidikan, Dan Keagamaan Badung.
- Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *Inklusi*, 1(2), 269.
- Tarsidi, D. (2011). Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik. *Jurnal Asesmen Dan Intervensi Anak Berkebutuhan Khusus*, 10, 201–205.
- Tri Joko Sri Haryono, Sri Endah Kinasih, S. M. (2013). Akses dan informasi bagi perempuan penyandang disabilitas dalam pelayanan kesehatan reproduksi dan seksualitas. *Masyarakat, Budaya Dan Politik*, 26(2), 65–79.

## **Skripsi**

Andani, D. (2016). Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta . Yogyakarta: Ip Umy.

## **Peraturan Pemerintah/Undang-Undang**

Undang-Undang No.8 Tahun 2016 Tentang Disabilitas

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

Perda DIY No 4 Tahun 2014

## **Internet**

[Kependudukan.jogjaprov.go.id](http://kependudukan.jogjaprov.go.id)

Dinas Sosial DIY/[kependudukan.jogjaprov.go.id](http://kependudukan.jogjaprov.go.id)

(<https://radarjogja.jawapos.com/2019/02/02/difabel-diimbau-beralih-ke-sim-d/>).

[http://jogja.polri.go.id/polres\\_bantul/website/](http://jogja.polri.go.id/polres_bantul/website/)

<https://bantulkab.go.id/>