

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIM D DI
POLRESTA YOGYAKARTA TAHUN 2021
(STUDI KASUS PEMBUATAN SIM D BAGI DISABILITAS)
SKRIPSI**

Diajukan Guna Memperoleh Gelar S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dosen Pembimbing: Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si



Disusun Oleh:

Yolanda Nur Utari (20160520161)

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA 2021**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda Nur Utari

NIM : 20160520161

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIM D DI POLRESTA YOGYAKARTA TAHUN 2021 (STUDI KASUS PEMBUATAN SIM D BAGI DISABILITAS)”**. tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 30 Januari 2022

Penulis,



Yolanda Nur Utari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya bisa melewati beberapa hal dalam hidup saya salah satunya adalah skripsi ini. Saya percaya bahwa tidak ada yang tidak mungkin bisa dilewati selagi terus berusaha dan berdoa, maka insyallah semuanya akan terlewati walaupun keadaan kesehatan saya yang sering menurun tapi saya percaya kuasa Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan dan ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT
2. Rasulullah SAW
3. Kepada kedua orang tua saya abah dan ibu saya telah banyak melewati hal sulit terima kasih selalu menguatkan saya dan merawat saya ketika saya sakit pada tahun 2019 adalah masa sulit bagi saya untuk berjuang sembuh dan mengejar ketertinggalan saya selama saya cuti kuliah. Tak terasa hari-hari menyulitkan itu berhasil saya lewati dan beraktifitas lagi seperti biasa yang saya jaga saat ini adalah agar saya tidak kembali pada kesehatan yang menurun, sehingga saat saya mengerjakan skripsi jauh dari rumah tidak membebankan abah dan ibu. Doa abah dan ibu adalah hal yang paling membantu saya dalam menjalankan kehidupan ini, dan paman erik terimakasih atas kebaikan paman yang menolong waktu dulu yola sakit bolak-balik rumah sakit dan membantu membayar kuliah yola semoga paman selalu sehat dan karirnya semakin baik amin. teruntuk noval dan luna semoga kalian menjadi orang yang dapat membanggakan abah dan ibu harus semangat sekolahnya.

4. Teruntuk Muhammad Fadil kekasihku terima kasih atas supportnya dan terima kasih telah melewati banyak hal bersama saya. Tidak ada yang tidak mungkin selagi kita berusaha dan harus punya keberanian melewati hal baru bahwa di masa depan harus memiliki kualitas hidup yang lebih baik, terimakasih banyak atas semua yang telah kamu lakukan untuk saya hal yang paling saat saya ingat ketikan pertama kali ke jogja adalah membeli buku, saya tidak pernah tertarik dengan buku-buku perjuangan kecuali novel-novel sampai pada akhirnya buku saya di penuh dengan buku-buku perjuangan terimakasih telah membuka mata saya untuk melihat sisi hidup yang berbeda.
5. Teruntuk Diba Nifsiah sahabatku, kamu adalah orang yang paling baik yang kutemui. Segala yang ada tentangmu adalah mengajarkan kebaikan dan selalu memberi, terima kasih tetap berteman dan menjadi sahabatku sampai detik ini banyak bantuan yang tidak dapat saya balas. Saya sangat bersyukur kepada Allah SWT mempertemukan kita diperantauan dari sekian banyaknya teman hanya kamu satu-satunya yang menemani saya sampai akhir.
6. Teruntuk kawan-kawanku, Wilda terimakasih keberanianmu mengajarkanku jangan pernah menjadi lemah di depan orang-orang jangan mau ditindas. Kepada Risdha, Felin, Harisa, dan Erin saya tau keadaan pertemanan kita memburuk setelah mengalami banyak peristiwa mengenai perbedaan pendapat. Saya berharap kenangan kita dalam membangun persaudaraan tidak dihapus dari ingatan karena semua yang terlewat adalah pembelajaran semoga suatu hari kita bertemu dengan api yang telah padam, kepada saudara ku di perantauan penghuni terakhir Yengki Pranata,

Wahyu Herianto, Adit apridino idris, dan anak MIP Nurulkharismawati, Elsaseptia terimakasih kebaikan kalian yang selalu menjaga ku, dan selalu kawani aku sesuatu rezeki dari allah bisa bertemu dengan kalian di akhir-akhir perjuangan skripsi, saya tidak tau bagaimana di perantauan tanpa kalian dalam keadaan paling sulit dan cobaan ada saja datang, terima kasih sudah memasang badan kalian untuk menolong saya, untuk ros dan anjly walaupun kita sudah jarang berkomunikasi semoga kita tetap bersahabat dengan baik.

7. Kepada Dosen-Dosen IP UMY, khususnya Ibu Atik Septi Winarsih, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, saya ucapkan terima kasih sudah membimbing dan membantu saya selama mengerjakan skripsi.
8. Kepada bapak Triyono selaku pendiri komunitas ojek disabilitas yaitu Difabike saya ucapkan terimakasih banyak atas kemurahan hati dalam membantu saya menyelesaikan skripsi.
9. Kepada Bapak Hendra selaku petugas SATPAS atas kebaikan telah bersedia untuk di wawancarai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Alla SWT segala puji baginya serta rahmat yang telah di berikan. Serta taklupa juga sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SIM D DI POLRESTA YOGYAKARTA TAHUN

2021 (STUDI KASUS PEMBUATAN SIM D BAGI DISABILITAS)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strala-1 (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan berbagai bantuan dan dukungan hak moril dan materil dari banyak pihak sehingga penyelesaian skripsi ini dapat di laksanakan dan di selesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Allah S.W.T tanpa bantuan dan restu dari allah tidak akan bisa penulis menyelesaikan Skripsi dengan baik dan ikhlas, atas bantuan allah SWT atas tiap proses kehidupan yang penulis jalani
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budivanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Takdir Alimukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas ilmu sosial ilmu politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak, Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP, M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menolong saya dalam menyelesaikan administrasi skripsi saya.
6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. yang telah membantu saya dalam bimbingan skripsi.
7. Ibu Dewi sekar kencono, S.IP., M.Si. terimakasih telah menguji saya saat ujian skripsi
8. Terimakasih Bapak Dr.Suranto, M.Pol terimakasih telah menguji saya saat ujian skripsi

Yogyakarta, 30 Januari 2022



Yolanda Nur Utari

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | ix |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 6 |
| 1.6 Kerangka Teori..... | 14 |
| A. Konsep Kepuasan..... | 14 |
| B. Unsur - Unsur Survei Kepuasan Masyarakat..... | 15 |
| C. Pelayanan Publik..... | 17 |
| D. Disabilitas..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 1.7 Definisi Konsepstual..... | 22 |
| 1.8 Definisi Operasional..... | 23 |
| 1.9 Metode Penelitian..... | 24 |
| A. Jenis Penelitian..... | 24 |
| B. Populasi dan Sampel | 24 |
| 1. Populasi..... | 24 |
| 2. Sampel..... | 24 |
| 3. Sampling | 25 |
| 4. Unit Analisis Data | 26 |
| 5. Subjek dan Objek Penelitian | 26 |
| 6. Jenis Data | 26 |
| 7. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| 8. Teknik Analisis Data..... | 29 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... | 32 |
| 2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 32 |
| A. Sejarah Polresta Yogyakarta | 33 |
| B. Letak Geografis | 32 |
| C. Visi & Misi Polresta Yogyakarta | 33 |
| D. Struktur dan Susunan Organisasi Polresta Yogyakarta..... | 35 |
| E. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Yogyakarta..... | 37 |
| F. Disabilitas..... | 41 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| 1. Persyaratan | 45 |

| | |
|---|----|
| 2. Sistem Mekanisme Prosedur | 45 |
| 3. Waktu Penyelesaian..... | 45 |
| 4. Biaya/Tarif..... | 45 |
| 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... | 45 |
| 6. Kompetensi Pelaksana..... | 46 |
| 7. Perilaku Pelaksana..... | 46 |
| 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 46 |
| 9. Sarana dan Prasarana | 66 |
| BAB IV PENUTUP | 69 |
| 4.1. Kesimpulan..... | 69 |
| 4.2. Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN..... | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Hasil Kuesioner..... | 48 |
| Tabel 3.2 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 51 |
| Tabel 3.3 Unsur Waktu, Penyelesaian Pelayanan SIM D..... | 53 |
| Tabel 3.4 Unsur Biaya/Tarif Pelayanan SIM D..... | 56 |
| Tabel 3.5 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 58 |
| Tabel 3.6 Unsur Kompetensi Pelaksana..... | 59 |
| Tabel 3.7 Unsur Perilaku Pelaksana..... | 61 |
| Tabel 3.8 Unsur Penanganan Pengaduan Masyarakat | 64 |
| Tabel 3.9 Unsur Sarana dan Prasarana..... | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Peta Kota Yogyakarta..... | 33 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Polresta Yogyakarta | 35 |
| Gambar 2.3 Halaman depan SATPAS Polresta Yogyakarta | 37 |
| Gambar 3.1 Standing Banner Terkait Mekanisme Penerbitan SIM | 50 |
| Gambar 3.2 Standing Banner Standar Waktu Pelayanan..... | 54 |
| Gambar 3.4 Standing Banner Tarf Terbaru Pembuatan SIM Tahun 2021 | 57 |
| Gambar 3.4 Kotak Saran dan Kritik SATPAS Yogyakarta | 63 |
| Gambar 3.5 Ruang Pengaduan..... | 65 |
| Gambar 3.6 Fasilitas Khusus Bagi Disabilitas..... | 68 |