

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tanggung jawab yang sangat besar untuk mewujudkan tingkat kinerja yang semakin baik. Dalam suatu pelayanan perlu dilakukan evaluasi melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan di lapangan sesuai dengan yang diharapkan. Disisi lain, selama ini ada beberapa tanggapan dari masyarakat yang menilai pelayanan belum sesuai atau kurang baik. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik mulai dari regulasi dan bentuk pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan lainnya.

Pelayanan publik diatur oleh pemerintah seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilanjutkan dengan adanya Peraturan MENPAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara yang berperan dalam memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat, yang memiliki otoritas dalam pembuatan SIM. Dalam peraturan disebutkan bahwa setiap masyarakat

yang ingin berkendara harus memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi). Adanya kepemilikan SIM adalah syarat dari identitas yang bertujuan untuk: (1) legitimasi kompetensi dengan pengemudi, (2) identitas untuk orang yang ingin mengemudi, (3) kontrol kompetensi mengemudi, dan (4) forensik kepolisian, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Kepala Polisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi. Pelayanan SIM D juga salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh POLRI untuk difabel. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 80 huruf (e) tentang SIM D.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan dengan melihat adanya masyarakat disabilitas di Kota Yogyakarta yang dapat mengendarai kendaraan, sehingga dibutuhkan SIM D oleh Samsat Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan terhadap masyarakat disabilitas dalam mendapatkan SIM D sehingga dapat berkendara sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Hal ini dilakukan setelah muncul permasalahan seperti, kurang maksimalnya pelayanan terhadap masyarakat disabilitas, kurangnya sosialisasi yang diberikan untuk masyarakat disabilitas, sehingga banyak disabilitas yang tidak mengetahui proses pelayanan mendapatkan SIM D, dan masih maraknya praktek percaloan yang terjadi.

Berdasarkan laporan dari Ombudsman RI, terdapat beberapa pelanggaran dalam proses pembuatan SIM oleh Kakorlantas. Pihak Ombudsman menyebut bahwa pelanggaran yang paling sering terjadi adalah calo dan pungutan liar. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI, Adrius Meliala bahwa

hampir di semua tempat yang telah dilakukan investigasi (*own motion investigation*) praktik percaloan dan maladministrasi dalam pembuatan SIM paling banyak terjadi. Sumber: <https://news.detik.com/berita/d-3216692/ini-pelanggaran-yang-sering-terjadi-dalam-pembuatan-sim>, diakses pada 11 Juni 2021.

Adapun yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti di Polresta Yogyakarta karena adanya keluhan dari masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta pada tahun 2020-2021 sistem pelayanan yang berubah menjadi online dan penerbitan SIM baru.

pelayanan dan keramahan serta kompeten dalam menyelesaikan pelayanan SATPAS Polresta Yogyakarta baik, akan tetapi selama pandemi berlangsung masyarakat disabilitas merasa kurang mendapatkan perhatian dalam pelayanan SIM D yang di berikan oleh pihak SATPAS hal ini terlihat dari pernyataan rekan-rekan difabike driver ojek disabilitas yang baru ingin mendaftar dan mendapatkan SIM pada tahun 2020-2021 tidak mendapatkkan edukasi dalam sistem penerbitan SIM baru hanya berupa keterangan bener saja, mereka kesulitan mendapatkan informasi berupa system menggunakan tes online banyak masyarakat disabilitas gagal menggunakan Sistem online.

persyaratan untuk mendapatkan SIM D adalah berusia 17 tahun dan dapat memenuhi syarat administrasi, hasil tes kesehatan, lulus uji teori, serta praktik penglihatan dan pendengaran yang normal ataupun memakai alat bantu dari dokter.

Berdasarkan Data Dinas Dinsos jumlah penyandang disabilitas pada tahun 2021 yang ada di DIY sebanyak 27.129 jiwa, sementara penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta yaitu 1.508 jiwa. dan pada tahun 2020-2021 masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta berjumlah sebanyak 130 orang Dengan adanya suatu pelayanan tidak lepas dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui keberhasilan yang dicapai serta kendala yang menghambat berjalannya suatu pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat meningkatkan kinerja dan memperbaiki pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *“Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2021 (Studi Kasus Pembuatan SIM D Bagi Disabilitas)”*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta tahun 2021?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta tahun 2021.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dalam bidang keilmuan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang ilmu pemerintahan yang berkaitan tentang pelayanan publik dan menjadi tolak ukur bagi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kinerja yang baik bagi masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Polresta Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini menjadi disiplin ilmu yang bisa diterapkan bagi Polresta Yogyakarta agar dapat berbenah untuk memaksimalkan pelayanan dengan memperhatikan Indeks Kepuasan Masyarakat SIM D di Polresta Yogyakarta.

### b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, cepat, dan tanggap.

### c. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk memenuhi persyaratan akademis meraih gelar sarjana program studi ilmu pemerintahan. Penelitian ini menjadi pelajaran untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

### 1.5. Tinjauan Pustaka

NO	NAMA PENULIS	TAHUN	JUDUL	HASIL ANALISIS
1.	Amara Ayu Fadilla, Cahaya Fitri Widiyantari, Tukiman	2021	Aksesibilitas Dalam Penyediaan Fasilitas Pelayanan SIM D Bagi Penyandang Disabilitas di Satpas Colombo Kota Surabaya. <a href="https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/3303">https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/3303</a>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Satpas Colombo dalam memberikan pelayanan prima terhadap jaminan aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan informasi dilakukan dengan memakai metode <i>purposive sampling</i> , observasi, dokumentasi, serta wawancara. Satpas Colombo Kota Surabaya telah menyediakan bermacam sarana untuk penyandang disabilitas, seperti penyediaan fasilitas prasarana sarana pelayanan publik permohonan pengurusan SIM D, parkir khusus untuk penyandang disabilitas, toilet khusus penyandang difabel, dan ruang tunggu khusus, tetapi masih memerlukan petugas khusus yang melayani penyandang disabilitas agar pelayanan dapat terlaksana dengan lebih maksimal.
2.	Bagus Aji Kuncoro	2014	Evaluasi Proses Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) Bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo. <a href="https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/4947">https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/4947</a>	Tujuan penelitian ini adalah: 1) menganalisis dan mengidentifikasi proses perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur; 2) menganalisis dan mengidentifikasi hambatan dalam proses perolehan SIM D bagi Penyandang Cacata di Kabupaten Sidoarjo; dan 3) menganalisis dan mengidentifikasi solusi pemerintah dalam mengatasi hambatan dalam proses perolehan SIM D bagi Penyandang

				<p>Cacat di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sementara teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proses perolehan SIM D bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur relatif sama dengan pembuatan SIM pada umumnya, sedangkan hambatan yang ditemui oleh para penyandang cacat dalam mendapatkan SIM adalah adanya perbedaan persepsi petugas kepolisian dalam memberikan SIM bagi pemohon dan pemerintah sampai saat ini belum mampu memberikan solusi terkait dengan kebutuhan SIM bagi para penyandang cacat.</p>
3.	Zaki Abid Budiman dan Pudji Astuti	2019	<p>Implementasi Perolehan SIM D Bagi Penyandang Disabilitas di Wilayah Surabaya.  <a href="https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/30192">https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/30192</a></p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi perolehan SIM D bagi penyandang disabilitas di wilayah Surabaya dan untuk mengetahui hambatan dalam proses perolehan SIM D bagi penyandang disabilitas di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, sementara menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara. Hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) Proses pembuatan SIM D bagi penyandang disabilitas di Surabaya relatif sama dengan proses pembuatan SIM pada umumnya. 2) Hambatan yang ditemui dalam memperoleh SIM D di wilayah Surabaya adalah minimnya pengetahuan mengenai tata tertib berlalu lintas dari pihak disabilitas dan kendaraan dari pihak disabilitas dianggap belum memenuhi spesifikasi yang ditentukan pihak Satpas Colombo.</p>

4.	Satya Maja Wiratama	2018	Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Kepolisian Resort Magetan. <a href="https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/10351">https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/10351</a>	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan pembuatan SIM di Kepolisian Resort Magetan. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan sumber data dari wawancara dan bahan-bahan hukum yang relevan. Pemerintah Kabupaten Magetan dan Kepolisian Resort Magetan yang seharusnya berperan untuk menjamin pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi, justru tidak dilakukan secara maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepolisian Resort Magetan telah melakukan pelanggaran HAM atas hak penyandang disabilitas dalam pelayanan pembuatan SIM.
5.	Tunggul Priyo Utomo	2017	Efektifitas Pasal 80 Huruf E Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan Terkait Pemberlakuan Surat Izin Mengemudi (SIM) D Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Kantor Satuan Polisi Lalulintas (Satlantas) Polres (Kepolisian Resort Kediri). <a href="http://repository.ub.ac.id/3538/">http://repository.ub.ac.id/3538/</a>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penerapan Pasal 80 huruf e Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan metode penelitian yuridis sosiologis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Pasal 80 huruf e Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan belum berjalan efektif karena terhambat oleh beberapa faktor seperti, sumber daya manusia yang masih rendah, sosialisasi yang dilakukan aparat kepolisian masih minim, sarana dan prasarana yang masih kurang, serta menganggap remeh atas peraturan yang dilakukan terus menerus sehingga menjadi suatu budaya dalam masyarakat.
6.	Hartomi Pradana	2019	Implementasi Pasal 80 Huruf E	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi



	Kurniawan		Undang-Undang 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan Dalam Hal Pemberian Surat Izin Mengemudi Golongan D Kepada Penyandang Disabilitas (Studi di Pelayanan SIM Polres Kota Malang). <a href="http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/3180">http://hukum.studentjournal.ub.ac.id/index.php/hukum/article/view/3180</a>	penerapan Pasal 80 huruf e Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Dalam pasal tersebut mengatur mengenai bentuk dan penggolongan Surat Izin Mengemudi, namun dalam pelaksanaannya pemberian SIM Golongan D bagi para penyandang distabilitas di Kota Malang belum berjalan maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, sementara sumber data diperoleh dari wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 80 huruf e Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam hal pemberian SIM khusus bagi para penyandang distabilitas belum berjalan dengan maksimal dikarenakan oleh beberapa faktor.
7.	ABD Rahman dan Muslih Ambrie	2020	Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus di Kepolisian Resort Kota Banjarmasin. <a href="http://stiatabalong.ac.id/ojs3/index.php/PubBis/article/view/224/192">http://stiatabalong.ac.id/ojs3/index.php/PubBis/article/view/224/192</a>	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM bagi masyarakat berkebutuhan khusus berjalan sudah baik. Hal itu mengacu kepada indikator pelayanan publik yang baik berupa prosedur, kemudahan, kepastian waktu, kedisiplinan, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan, dan keamanan. Namun kendala yang masih terjadi yaitu aplikasi online belum optimal, <i>database</i> rekam jejak pelanggaran lalulintas belum tersedia, sarana kendaraan disabilitas untuk tes belum tersedia, dan belum tersedianya portal web pendaftaran dan pengaduan.
8.	Naufal Ghifari	2020	Kualitas Pelayanan SIM Bagi	Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk

			<p>Penyandang Disabilitas di Polres Bantul Tahun 2018-2019.  <a href="http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/35589">http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/35589</a></p>	<p>menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh Polres Bantul terhadap para penyandang disabilitas. Peneliti ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangibel</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayan SIM bagi Penyandang disabilitas di Pores Bantul sudah ada yang terpenuhi dan baik, namun kendala yang ditemui adalah sebagian pelayanan atau fasilitas yang masih kurang.</p>
9.	Dewi Khoirunisa	2016	<p>Faktor Penghambat Implementasi Pasal 80 Huruf e Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Terhadap Hak Perolehan SIM Bagi Penyandang Disabilitas.  <a href="https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.php/Novum/Article/View/17152">https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.php/Novum/Article/View/17152</a></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan Polresta Madiun belum menerbitkan SIM D, mengetahui kesulitan yang dihadapi penyandang disabilitas (tuna daksa) di Kota Madiun dalam memperoleh SIM D, dan mengetahui upaya apa yang dilakukan penyandang disabilitas (tuna daksa) di Kota Madiun dalam memperoleh SIM D. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan pengumpulan data wawancara. Data yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab Polresta Madiun belum menerbitkan SIM D adalah belum ada penyandang disabilitas kota Madiun yang mengurus SIM. Kesulitan yang dihadapi penyandang disabilitas (tuna daksa) dalam perolehan SIM yaitu kurang memahami perbedaan atau kekhususan prosedur perolehan SIM D setara SIM C maupun SIM D setara SIM A secara terperinci. Upaya yang dilakukan penyandang disabilitas dalam perolehan SIM D adalah menemui Kapolres</p>

				sebanyak dua kali kemudian dilimpahkan ke Kanit Lantas, namun pada kenyataannya belum ada respon mengenai pelayanan pengurusan SIM D.
10.	Muhammad Fadil	2019	Evaluasi Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2018. <a href="http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/28014">http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/28014</a>	Metode penelitian ini adalah <i>mix method</i> , sedangkan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan indikator, pelayanan yang telah diberikan petugas Polresta Yogyakarta sudah sangat baik dilihat dari penyediaan fasilitas dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disabilitas.

Peneliti merujuk pada 10 jurnal yang relevan dari penelitian sebelumnya. Dari 10 jurnal di atas, terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan SIM D bagi masyarakat disabilitas dan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan jurnal di atas dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dan hanya ada 2 jurnal yang fokus penelitiannya mengkaji tentang evaluasi pelayanan SIM D yaitu jurnal dari Bagus Aji Kuncoro (2014) dengan judul “*Evaluasi Proses Perolehan Surat Izin Mengemudi (SIM D) Bagi Penyandang Cacat di Kabupaten Sidoarjo*” dan Muhammad Fadil (2019) dengan judul “*Evaluasi Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2018*”, sementara 8 jurnal lainnya berbeda fokus penelitiannya dengan penelitian ini.

## A. Kajian Terdahulu

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang di buat penulis.

Judul : *“Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SIM D Di Polresta Yogyakarta Tahun 2021 ( Studi Kasus Pembuatan SIM D Bagi Disabilitas)”*.

Memberikan pelayanan tentunya Harus memiliki kualitas dalam memberikan pelayanan dan hal ini kualitas pelayanan di tentukan oleh yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan, untuk memberikan pelayanan tentunya harus berupa pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik, sehingga faktor-faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat dipenuhi. Jika faktor dan indikator dalam pelayanan publik dapat di penuhi hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Saran atau opini yang nantinya di berikan masyarakat berupa hal yang membangun kepuasan masyarakat dari yang memberikan pelayanan dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Penelitian ini berjudul *“Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan SIM D Di Polresta Yogyakarta Tahun 2021 ( Studi Kasus Pembuatan SIM D Bagi Disabilitas)”*.metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah mix metode penggabungan kualitatif dan kuantitatif dengan memberikan kusioner kepada 30 responden sebagai sampel dan sebagai instrumen pengumpulan data serta wawancara untuk mengetahui pendapat masyarakat secara langsung dalam pelayanan yang di berikan. Hasil menunjukan bahwa kualitas dalam pelayanan pembuatan SIM D bagi disabilitas di Polresta

yogyakarta dengan nilai rata-rata seluruh indikator dengan angka 32,93 dan nilai IKM sebesar 91,81 masuk pada mutu pelayanan Sangat Memuaskan.

## **Kerangka Teori**

### **A. Konsep Kepuasan**

Kata dari kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu statis atau cukup baik atau *faction* (melakukan atau membuat) yang dapat diartikan memenuhi segala sesuatu untuk mendapatkan kepuasan dari yang menerima, sebagai bentuk meningkatkan suatu pelayanan perlu adanya faktor-faktor yang mendukung terutama sumber daya manusia dan fasilitas yang menunjang keberlangsungan selama pelayanan kepuasan masyarakat adalah bentuk penilaian yang diberikan masyarakat setelah selesai menerima pelayanan yang di berikan.

Program pelayanan yang diberikan kadang tidak sesuai dengan keadaan di lapangan, maka dari itu kepuasan masyarakat dapat memberikan evaluasi bagi pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono dan Candara (2004), kepuasan dapat diartikan adalah sebagai hal-hal yang diupayakan untuk memenuhi sesuatu yang dibutuhkan. Sedangkan, menurut Oliver dalam (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai sesuatu hal yang menyenangkan dan merasa antara espektasi dan realita tidak jauh berbeda jika pelayanan dikatakan memuaskan, maka penilaian yang diberikan baik. Jika dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka yang menerima pelayanan akan merasa kecewa. Sementara dalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa, ukuran dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Unit

Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah data yang didapatkan beserta informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggaraan pelayanan dengan mencoba membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

## **B. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPAN-RB RI) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah disebutkan unsur-unsur survei kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan yang diberikan.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah biaya yang dikeluarkan selama menerima pelayanan besarnya sesuai dengan yang ditetapkan oleh penyelenggara dan masyarakat.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan produk pelayanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Adalah sikap yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang digunakan/alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Indonesia menganut sistem demokrasi yang dimana dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat, pernyataan ini menegaskan bahwa rakyat perlu dilayani dan diberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kewajiban negara dalam memberikan pelayanan publik membuat fungsi pemerintah semakin kompleks serta terus ada perkembangan. Permasalahan dimasyarakat semakin membutuhkan peran pemerintah yang harus membantu untuk mengatasi masalah yang ada dimasyarakat agar kehidupan dalam suatu negara menjadi lebih tertata dan berjalan dengan baik.

Menurut Wasistiono dalam (Hardiyansyah, 2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama

pemerintahan ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela dkk (2010:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Crystalia, 2015) pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2. Asas Pelayanan Publik**

Dalam melaksanakan tanggung jawab dalam pelayanan harus memenuhi kriteria asas pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik, 2005:19):

### **1. Memenuhi Kriteria Transparan**

Mempermudah masyarakat dalam suatu pelayanan dan bersikap transparansi yang memudahkan masyarakat.

### **2. Akuntabilitas**

Memiliki etika yang baik terhadap masyarakat dan mampu bertanggung jawab.



### 3. Kondisional

Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemberian kepercayaan itu dengan cara bertanggung jawab.

### 4. Partisipasif

Merupakan bagian dari fokus terhadap aspirasi, kebutuhan, dan suatu keinginan masyarakat.

### 5. Keadilan/Kesamaan Hak

Tidak membedakan masyarakat berdasarkan ras, suku, agama, etnis, dan status sosial seseorang dalam pelayanan yang diberikan.

### 6. Penerimaan dan Pemberian

Dapat memenuhi hak dan kewajiban dalam proses pelayanan berlangsung.tidak memberikan indikasi yang bersangkutan dengan kepentingan secara pribadi atau kelompok.

## **3. Standar Pelayanan**

Dalam suatu penyelenggaraan pelayanan tentunya harus memiliki standar pelayanan dan dapat dilihat oleh peneriman pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan dapat menjadi ukuran bagi penyelenggara pelayanan melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah disebutkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (Ratminto dan Atik, 2005:23):

#### 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berupa tindakan dari pihak yang terkait dalam penyelenggaraan terhadap pengaduan dari penerima pelayanan.

#### 2) Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan dalam menyelesaikan suatu pelayanan.

3) Biaya Pelayanan

Rincian pembayaran yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil akhir yang akan diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan.

5) Sasaran dan Prasarana

Adanya penyediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dari penyelenggara pelayanan.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pelayanan harus memiliki wawasan yang berkompetitif, memiliki keterampilan, keahlian, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### 4. Indikator Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Berry dalam (Ratminto dan Atik, 2005:175) beberapa indikator dalam memberikan pelayanan, antara lain:

1) Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Hal yang dapat dilihat, seperti penampakan gedung, pelayanan, pegawai, dan fasilitas yang dimiliki oleh penyedia pelayanan.

2) Reabilitas (*Reability*)

Mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Memiliki respon yang baik dan ikhlas dalam melakukan pelayanan.

4) Kepastian (*Assurance*)

Mampu memberikan rasa percaya dan selalu memberikan sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai.

5) Empati (*Empathy*)

Memiliki sikap yang mampu mengelola perspektif penerima pelayanan berupa perhatian yang diberikan.

#### **D. Disabilitas**

Disabilitas merupakan istilah dari kata orang-orang yang memiliki keterbatasan dan ketidakmampuan atau hambatan aktivitas yang bersifat pribadi di dalam kehidupan sosial. Istilah 'disabilitas' berasal dari bahasa Inggris yang memiliki arti *different ability* yang artinya manusia yang memiliki kemampuan yang berbeda. Di Indonesia, penyandang disabilitas memiliki beberapa undang-undang untuk menjamin perlakuan dan perlindungan dari Negara.

Menurut John C. Maxwell (Sugiono, 2014), disabilitas merupakan ketidakmampuan dalam melakukan aktivitas pribadi maupun aktivitas kehidupan sosial di masyarakat. Berikut ini klasifikasi disabilitas, yaitu:

1. Disabilitas fisik yaitu tuna netra (tidak dapat melihat atau buta), tuna rungu (memiliki keterbatasan dalam mendengar yaitu tuli), tuna wicara (memiliki keterbatasan dalam berbicara atau bisu), tuna daksa (memiliki keterbatasan seperti cacat pada tubuh), tuna laras (memiliki cacat suara dan nada).
2. Disabilitas mental yaitu tuna laras tipe E2 (sukar mengendalikan emosi dan sosial), tuna grahita (memiliki kelemahan dalam daya tangkap atau dapat dikatakan cacat pikiran).
3. Disabilitas ganda atau tuna ganda (memiliki kecacatan lebih dari satu).

#### **1.7. Definisi Konseptual**

##### **1. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dan harapan masyarakat, sehingga pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sarana publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat melakukan pelayanan publik juga melaksanakan peraturan perundang-undangan.

## 3. Disabilitas

Disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik baik secara pribadi dan lingkungan sosial. Disabilitas memiliki kategori disabilitas fisik, disabilitas mental, dan disabilitas ganda.

### 1.8. Definisi Operasional

Menurut Choirul Sadikin, definisi operasional adalah tata cara pelaksanaan dalam meninjau atau mengukur evaluasi untuk hasil yang didapatkan berupa variabel. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi disabilitas, peneliti menggunakan unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## 9. Sarana dan Prasarana

### 9.9. Metode Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah *mix methods* (metode kombinasi). Menurut Sugiyono (2014:404) metode kombinasi memberikan pemahaman tentang metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Dengan memperhitungkan skala indeks yang mengumpulkan data analisis kualitatif pada tahapan pertama dan pada tahapan kedua menggunakan hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahapan pertama.

#### b. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sumarno (2014:120) populasi adalah objek atau subjek yang dipilih peneliti sesuai dengan kriteria yang ingin peneliti pelajari. Subjek yang peneliti pilih adalah populasi masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta tahun 2020-2021 berjumlah 130 orang.

##### 2. Sampel

Menurut Arikunto (2006:131), sampel adalah wakil dari populasi atau yang dipilih sebagian dari populasi. Dalam menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, maka perlu dipilih teknik sampling yang sesuai.

##### 3. Sampling

Menurut Margono (2004), teknik sampling adalah menggunakan cara penentu jumlah sampel yang diambil beserta ukuran sampel yang akan menjadi sumber data dengan memperhatikan sifat-sifat serta penyebaran dari populasi agar dapat memperoleh sampel yang representatif. Peneliti menggunakan metode pengambilan sampel *probability sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik

pengambilan sampel dari angka populasi yang ada dan dilakukan secara acak tanpa melihat strata yang ada.

Sementara untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan Rumus Slovin dengan populasi masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta berjumlah 130 orang tahun 2020-2021. Berikut ini hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: N = Populasi

e = Margin Error

n = Sampel

1 = Angka Konstanta

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 130 \cdot 0,5^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 3,25}$$

$$n = \frac{130}{4,25}$$

$$n = 30,58$$

#### 4. Unit Analisis Data

Unit analisis data penelitian ini adalah Polresta Yogyakarta untuk memperoleh data dan informasi guna mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SIM D.

## 5. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian berupa orang atau masyarakat atau sampel yang diambil dari populasi yang ingin diteliti yang merupakan sumber informasi. Berikut ini beberapa subjek dari penelitian ini:

- 1) Bapak Hendra Rudianto selaku BRIGADIR Kepala Polisi Satpas Polresta Yogyakarta.
- 2) Perwakilan dari masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta yang berjumlah 30 responden.

### b. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Polresta Yogyakarta yang merupakan penyelenggara pelayanan pembuatan SIM D kepada masyarakat disabilitas.

## 6. Jenis Data

### a. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan di Polresta Yogyakarta terutama di unit yang khusus memberikan pelayanan pembuatan SIM D untuk masyarakat disabilitas, yaitu Bapak Hendra selaku Petugas Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Yogyakarta dan hasil kuesioner dari masyarakat disabilitas yang menerima pelayanan SIM D di Polresta Yogyakarta yang berjumlah 30 responden.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah opsi lain dari jika data yang diinginkan peneliti tidak didapatkan. Data sekunder dapat digunakan untuk melengkapi data primer berupa studi kepustakaan, buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan penelitian.

## 7. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini teknik pengumpulan data yang dapat membantu peneliti mengumpulkan data, yaitu:

### 1) Observasi

Peneliti harus langsung ke lapangan untuk memahami dan menemukan gagasan serta pengetahuan berdasarkan fenomena untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan seperti tempat, peristiwa, tujuan, dan perilaku yang akan diamati bersamaan dengan waktu terjadwal dan sistematis.

### 2) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari pihak yang ingin diteliti. Pihak yang akan diwawancarai berkaitan dengan penelitian ini adalah pihak penyelenggara pelayanan pembuatan SIM di Polresta Yogyakarta, yaitu Bapak Hendra selaku Petugas Pelayanan Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Polresta Yogyakarta.

Dalam melaksanakan wawancara dengan mengikuti beberapa rangkaian pedoman wawancara, yaitu:

- a. Sebagai peneliti mampu menentukan tema wawancara.
- b. Peneliti juga bisa menentukan narasumber yang tepat dan berkaitan dari wawancara.



- c. Sebelum mewawancarai ada baiknya peneliti terlebih dahulu menyediakan bahan apa saja yang ingin ditanyakan kepada narasumber.
- d. Untuk mendokumentasikan data dari narasumber, peneliti sebaiknya melakukan wawancara dengan mencatat jawaban dari narasumber dan merekamnya.
- e. Untuk mengapresiasi narasumber yang telah menyediakan waktunya, maka peneliti ada baiknya berterimakasih kepada narasumber.
- f. Dari hasil akhir peneliti memastikan data yang dibutuhkan sudah cukup dan dapat menyimpulkan dalam mengolah data.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah data berupa dokumen-dokumen pendukung, seperti evaluasi kinerja atau dokumen resmi yang dapat diakses, data yang dapat diperoleh secara online disitus resmi, catatan dan buku panduan yang dimiliki pegawai yang berkaitan. Dokumen pendukung yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Dokumen Standar Operasional (SOP)
- 2) Dokumen Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- 3) Peraturan Perundang-Undangan

### 4) Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan menyebar kertas yang berisi penilaian terhadap suatu objek dari penelitian yang berisi beberapa pertanyaan yang ingin diketahui oleh peneliti dari responden. Responden yang menerima kuesioner dalam penelitian ini adalah sampel dari masyarakat

disabilitas yang berjumlah 30 orang sebagai penerima pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta.

## 8. Teknik Analisis Data

Menurut Taylor (1975) analisis data dapat didefinisikan sebagai proses yang dikategorikan dan dapat dirincikan, sehingga data tersebut mudah dipahami dari hasil proses perincian data yang dapat membantu dalam hipotesa atau tema.

Sementara menurut Moleong (2007) analisis data merupakan kegiatan mencari data berupa catatan dari dokumen, rekaman, atau hasil wawancara data yang tersedia dan berkaitan dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah:

### a. Data Wawancara

Hasil analisis data wawancara dianalisis untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan SIM D oleh masyarakat disabilitas. Hasil wawancara dianalisis dengan cara dilihat kembali wawancara terhadap penyelenggara pembuatan SIM D dengan masyarakat penerima pelayanan.

### b. Data Kuesioner

Peneliti menganalisis data kuesioner menggunakan Rumus IKM (Microsoft excel) Rumus IKM (Indeks Peluang = Rata- Rata x peluang

Peluang = 1: banyak soal ex 1:10

$$(\text{banyak soal}) = 0,1$$

Jumlah indeks peluang = Jumlah dari seluruh indeks peluang

IKM = Jumlah Indeks Peluang x 25 nilai yang di peroleh dari 100 di bagi banyaknya pilihan yang jumlahnya ada 4.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan SIM D di SATPAS Yogyakarta.

c. Penyajian Data

Setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka sekumpulan informasi hasil dari penemuan data di lapangan dapat olah menjadi data yang dapat dipertanggungjawabkan keasliannya untuk penelitian. Dengan adanya penyajian data ini dapat memberikan pemahaman atas apa yang telah hadapi, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan di dalam topik penelitian yang dilakukan peneliti.

d. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan fakta tanpa merugikan pihak manapun.