

**PELAYANAN SIM DIMASA PANDEMI COVID-19 BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE  
(STUDI KASUS POLRES SLEMAN 2019-2020)**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.



Disusun oleh:

URAY RIZA MUQSITH TRIARRAHMAN

20160520179

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

2021

**HALAMAN JUDUL**  
**PELAYANAN SIM DIMASA PANDEMI COVID-19 BAGI PENYANDANG**  
**DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE**  
**(STUDI KASUS POLRES SLEMAN 2019-2020)**

**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:**

**URAY RIZA MUQSITH TRIARRAHMAN**

**20160520179**

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

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uray Riza Muqsith Triarrahan

NIM : 2016052019

Judul Skripsi : PELAYANAN SIM DIMASA PANDEMI COVID-19 BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF NEW  
PUBLIC SERVICE (STUDI KASUS POLRES SLEMAN 2019-  
2020)

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, 14 Januari 2022



Uray Riza Muqsith Triarrahan  
20160520179

## **HALAMAN MOTTO**

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

“Tidak ada usaha yang sia-sia” (Carolina)

“Berbuat baik kepada semua makhluk hidup untuk kemudahan dalam hidup,  
termasuk kucing” (Carolina)

“ Tidak ada kata terlambat karena yang terlambat hanya anak sekolah” (Uray  
Riza)

Papa Telepon ( Rizky Febian)

Semua Karna Gala (Bibi & Vanessha)

Huuuuu Wiiiiiiiiiiiiiiiiiii (Mayang & Chika)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Terimakasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan segala kemudahan disetiap usaha saya dalam pembuatan skripsi, untuk segala cinta kedua orang tua saya, **Bpk. Marzuki dan Ibu Rini**, teman saya Gilka, Naufal, dan teman-teman IP lainnya yang sudah membantu dalam mengerjakan dan memberikan arahan kepada saya, dan support system kekasih tercintaku sayang nya aku telah datang diwaktu yang tepat disaat saya sedang merasa diposisi terbawah dalam hidup saya dan dia datang membawa secercah harapan sehingga saya pada akhirnya menyelesaikan skripsi ini. **I LOVE YOU CAROLINA KU :\***

## **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 Bripka Puddy Tri Antoro selaku petugas pelayanan SIM Polres Sleman yang sudah memberikan informasi dan data pada saat penelitian.
5. Bapak Toni sebagai pemohon disabilitas yang memberikan ijin 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

|  |            |
|--|------------|
| <b>COVER.....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                      | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                 | <b>iii</b> |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                                 | <b>iv</b>  |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                                      | <b>v</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                                | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>vii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                  | <b>1</b>   |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>                        | <b>1</b>   |
| <b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>                                | <b>7</b>   |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>                             | <b>8</b>   |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>                            | <b>9</b>   |
| <b>1.4.1 Secara Teoritis.....</b>                              | <b>9</b>   |
| <b>1.4.2 Secara Praktis.....</b>                               | <b>9</b>   |
| <b>1.5 Tinjauan Pustaka .....</b>                              | <b>10</b>  |
| <b>1.6 Kerangka Teoritik.....</b>                              | <b>17</b>  |
| <b>1.6.1 Teori Pelayanan Publik .....</b>                      | <b>17</b>  |
| <b>1.6.2 Disabilitas.....</b>                                  | <b>30</b>  |
| <b>1.7 Definisi Koseptual .....</b>                            | <b>31</b>  |
| <b>1.7.1 Pelayanan publik baru ( new public service) .....</b> | <b>31</b>  |
| <b>1.7.2 Disabilitas.....</b>                                  | <b>32</b>  |
| <b>1.8 Definisi Operasional.....</b>                           | <b>33</b>  |
| <b>1.9 Metode Penelitian.....</b>                              | <b>34</b>  |
| <b>1.9.1 Jenis Penelitian.....</b>                             | <b>34</b>  |
| <b>1.9.2 Data dan Sumber Data .....</b>                        | <b>34</b>  |
| <b>1.9.3 Unit Analisis .....</b>                               | <b>35</b>  |
| <b>1.9.4 Lingkup Penelitian.....</b>                           | <b>35</b>  |
| <b>1.9.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>                     | <b>35</b>  |
| <b>1.9.6 Teknik Analisa Data .....</b>                         | <b>38</b>  |
| <b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>                 | <b>40</b>  |
| <b>2.1 Profil Kabupaten Sleman .....</b>                       | <b>40</b>  |
| <b>2.1.1 Kondisi Geografis.....</b>                            | <b>40</b>  |
| <b>2.1.2 Luas Wilayah.....</b>                                 | <b>40</b>  |
| <b>2.1.3 Wilayah Administratif.....</b>                        | <b>40</b>  |
| <b>2.1.4 Visi dan Misi.....</b>                                | <b>41</b>  |

|   |  |    |
|---|--|----|
| 2.1.5   | <u>Peta Kabupaten Sleman</u> .....   | 42 |
| 2.2   | <u>Profil Polres Sleman</u> .....  | 42 |
| 2.2.1   | <u>Visi dan Misi</u> .....   | 43 |
| 2.2.2   | <u>Struktur Organisasi</u> .....   | 45 |
| 2.2.3   | <u>Tugas pokok dan fungsi organisasi Satlantas Polres Sleman</u> ....  | 45 |
| 2.3   | <u>Profil Pusat Rehabilitas Ciqal</u> .....  | 46 |
|   | <u>Yayasan Ciqal, atau biasa disebut CIQAL (Center for Improving Qualified Activity in Life of People with Disabilities/Pusat untuk Pengembangan Kegiatan yang Berkualitas dalam Kehidupan Penyandang Disabilitas )adalah lembaga yang melaksanakan program-program upaya pemberdayaan ekonomi dan advokasi bagi penyandang Disabilitas menuju kehidupan yang mandiri dan sejahtera.</u> ..... | 46 |
| 2.3.1   | <u>Visi dan Misi</u> .....   | 47 |
| 2.3.2   | <u>Strategi yang dilakukan oleh Yayasan Ciqal</u> .....  | 48 |
| 2.4   | <u>Jumlah Penyandang Disabilitas di Kabupaten Sleman</u> .....   | 51 |
| <b><u>BAB III</u></b>   |  |    |
| <b><u>PELAYANAN SIM DIMASA PANDEMI COVID-19 BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE (STUDI KASUS POLRES SLEMAN 2019-2020)</u></b> ..... |  |    |
| 3.1   | <u>Dimensi tangible (bentuk fisik)</u> .....   | 52 |
| 3.1.1   | <u>Ruang dan fasilitas khusus disabilitas</u> .....  | 53 |
| 3.2   | <u>Dimensi reliability (kehandalan)</u> .....  | 56 |
| 3.2.1   | <u>Prioritas pelayanan bagi pemohon disabilitas</u> .....  | 57 |
| 3.3   | <u>Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)</u> .....   | 58 |
| 3.3.1   | <u>Tanggapan terhadap keluhan pemohon serta penanganan keluhan pemohon SIM disabilitas</u> .....   | 59 |
| 3.4   | <u>Dimensi Competence (Kompetensi)</u> .....   | 61 |
| 3.4.1   | <u>Keterampilan petugas melayani dalam pemohon SIM disabilitas</u>   |    |
|   | 62   |    |
| 3.5   | <u>Dimensi Courtessy (Kesopanan)</u> .....   | 64 |
| 3.5.1   | <u>Sikap pelayanan petugas kepada pemohon SIM disabilitas</u> .....  | 64 |
| 3.6   | <u>Dimensi Credibility (Kredibilitas)</u> .....  | 65 |
| 3.6.1   | <u>Biaya pelayanan yang sesuai ketentuan</u> .....   | 66 |
| 3.7   | <u>Dimensi Security (Keamanan)</u> .....   | 67 |
| 3.7.1   | <u>Penerapan protokol kesehatan di area pelayanan</u> .....  | 67 |
| 3.8   | <u>Dimensi Acces (Akses)</u> .....   | 69 |
| 3.8.1   | <u>Pemohon SIM disabilitas mendapatkan kemudahan akses dalam pelayanan SIM</u> .....   | 69 |
| 3.9   | <u>Dimensi Communication (Komunikasi)</u> .....  | 71 |
| 3.10  | <u>Dimensi pemahaman konsumen (Understanding customer)</u> .....   | 74 |



|   |           |
|---|-----------|
| <u>Hasil indeks yang didapatkan oleh Polres Sleman mempunyai nilai rata-rata yang sangat baik dan sangat memuaskan, dari berbagai aspek penilaian seperti persyaratan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana yang di berikan petugas Polres Sleman. Hasil dari penilaian yang di berikan masyarakat tersebut menjadi tolak ukur dan meningkatkan kinerja para petugas Polres Sleman kedepannya dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat terutama penyandang disabilitas.....</u> | <u>76</u> |
| <u>BAB IV PENUTUP.....</u>  | <u>77</u> |
| <u>4.1 Kesimpulan.....</u>  | <u>77</u> |
| <u>4.2 Saran.....</u>   | <u>78</u> |
| <u>DAFTAR PUSTAKA.....</u>  | <u>79</u> |
| <u>LAMPIRAN.....</u>  | <u>81</u> |

## DAFTAR TABEL

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabel 1. | Data penyandang disabilitas tahun 2019 dari Dinas Sosial DIY..... | 3  |
| Tabel 2. | Tinjauan Pustaka .....  | 15 |
| Tabel 3. | Jumlah penyandang disabilitas Kabupaten Sleman.....               | 51 |
| Tabel 4. | Fasilitas khusus/prioritas .....                                  | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|                   |   |           |
|-------------------|---|-----------|
| Gambar 1.         | Peta Kabupaten Sleman .....                       | 42        |
| Gambar 2.         | Struktur Organisasi Polres Sleman .....           | 45        |
| Gambar 5.         | Kursi Roda.....                                   | 54        |
| Gambar 6.         | Ruang Tunggu Difabel .....                        | 55        |
| <u>Gambar 7.</u>  | <u>Pelayanan Petugas Polres Sleman.....</u>       | <u>58</u> |
| Gambar 8.         | Kerjasama Yayasan Ciqal dengan Polres Sleman..... | 60        |
| <u>Gambar 9.</u>  | <u>Simulasi Pelayanan .....</u>                   | <u>61</u> |
| <u>Gambar 10.</u> | <u>Maklumat Biaya Pelayanan.....</u>              | <u>66</u> |
| Gambar 11.        | Penerapan Prokes.....                             | 68        |
| Gambar 12.        | Contoh Aplikasi OWS3.....                         | 70        |
| Gambar 13.        | Instagram Polres Sleman.....                      | 72        |
| Gambar 14.        | Website Polres Sleman.....                        | 73        |
| Gambar 15.        | Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....             | 75        |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1. | Daftar Pertanyaan :.....                            | 81 |
| Lampiran 2. | Dokumentasi Wawancara.....                          | 84 |
| Lampiran 3. | Fasilitas khusus disabilitas di Polres Sleman ..... | 86 |