

KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI POLISI RESORT KOTA JAMBI

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Stara Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**OLEH:
INDAH KURNIAWATI
NIM: 105180343**

**Pembimbing:
Dr.Rahmi Hidayati,S.A.g.,M.H.I
Ananda Putri Rohima,S.Sos.,MPA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H/2023**

@ Hak cipta milik UIN Sufha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana satu (S1) di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saipuddin Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil jiplak dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saipuddin Jambi.

Jambi, Maret 2023

Indah Kurniawati
NIM : 105180343

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi Bagi Penyandang Disabilitas Di Polisi Resort Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 10 Mei 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.



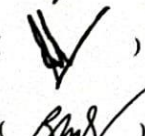
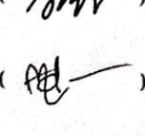


Jambi, Juni 2023

Mengesahkan:

Dekan

Dr. Saiful Ag. M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang	: <u>Abdul Razak, S.HL., M.IS</u> NIP. 198002072009011007	()
Sekretaris Sidang	: <u>Zarkani, MM</u> NIP.197603262002121001	()
Penguji I	: <u>Dr. Dr. Marvani, S. Ag. M.H.I</u> NIP. 197609072005012004	()
Penguji II	: <u>Wenny Dastina, S. Sos., M.Si</u> NIP. 197801092005012006	()
Pembimbing I	: <u>Dr. Rahmi Hidayati, S. Ag., M.H.I</u> NIP. 197112201992032001	()
Pembimbing II	: <u>Ananda Putri Rohima, S.Sos., MPA</u> NIP. 199109282020122011	()

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin dengan rahmat Allah SWT skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, serta motivasi dalam menuntut ilmu. Terutama kepada Almarhum ayahanda saya Azwan yang telah menyemangati saya selama perkuliahan sebelum ia menghembuskan nafas terakhirnya. Dan ibu saya Marlina, ibu yang tangguh dan ibu terhebat yang selama ini sudah banyak berkorban demi kuliah saya. Tak banyak dapat saya ucapkan selain mendoakan ia semoga selalu dalam lindungan Allah, sehat selalu baik hati hingga bahagia dunia akhirat. Untuk pacar saya Oka Parado terimakasih juga selalu bersedia untuk saya repotkan, semoga sehat selalu. Dan untuk keluarga besar saya terimakasih banyak sudah mendoakan hingga saya bisa sampai ke titik ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Shalli'Ala Muhammad Wa'alaahi Syaidina Muhammad* yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Adapun judul skripsi ini adalah **“Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi bagi Penyandang Disabilitas di Polisi Resort Kota Jambi”**

Dalam rangka proses tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H Su'aidi Asy'ari M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim S.Thi., M.A., MIR., Ph.D. sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Ruslan Abd Gani S.H., M.Hum. sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Ishaq S.H., M.Hum. sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.

4. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I.,M.Hum, sebagai Plh. Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan.
5. Ibu Dr.Rahmi Hidayati,S.A.g.,.M.H.I sebagai Pembimbing I, dan Ibu Ananda Putri Rohima,M.PA sebagai pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh Karyawan/ Karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.
7. Untuk seluruh kawan kawan kelas J Ilmu Pemerintahan, terimakasih untuk waktu kebersamaan selama ini

Di samping itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT penulis memohon ampunan atas semua kesalahan yang ada didalam skripsi ini, semoga amal kebijakan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, 3 Maret 2023

Indah Kurniawati

NIM : 105180343

ABSTRAK

NAMA : Indah Kurniawati
NIM : 105180343
JUDUL : Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi bagi Penyandang Disabilitas di Polisi Resort Kota Jambi

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan terhadap kualitas layanan SIM D bagi penyandang disabilitas di Polres Kota Jambi. Mengingat adanya penyandang disabilitas di Kota Jambi ini dan juga banyaknya keluhan dari para penyandang disabilitas karena kurangnya aturan yang berlaku bagi kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk para penyandang disabilitas. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara kepada narasumber kunci yaitu Anggota Kepolisian Polreta Kota Jambi bagian pelayanan SIM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SIM D bagi penyandang disabilitas sudah memenuhi semua aspek dari kualitas pelayanan, namun masih terdapat kekurangan terutama di bagian fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi, selain itu juga perlu dilakukan sosialisasi lebih lagi kepada penyandang disabilitas kota jambi untuk melakukan pembuatan SIM D karena itu adalah kewajiban dan juga hak mereka sebagai warga negara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Disabilitas, SIM D.

ABSTRACT

NAME : Indah Kurniawati
NIM : 105180343
TITTLE : **Service Quality of Driving Permits for Persons with Disabilities at the Jambi City Resort Police**

This study aims to review the quality of SIM D services for persons with disabilities at the Jambi City Police. Given the existence of persons with disabilities in Jambi City and also the many complaints from persons with disabilities due to the lack of regulations that apply to the possession of a special driving license (SIM) for persons with disabilities. The method of data collection was carried out by interviewing key informants, namely Members of the Jambi City Police, the driver's license service division. The results of the study show that SIM D services for people with disabilities have fulfilled all aspects of service quality, but there are still deficiencies, especially in the facilities that need to be improved, besides that there is also a need for more outreach to people with disabilities in the city of Jambi to make SIM D because it is their obligation as well as their rights as citizens.

Keyword: Quality of Service, Disability, SIM D.



DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
E. Metode Penelitian.....	13

KERANGKA TEORI

A. Teori Pelayanan	17
B. Jenis Pelayanan Publik	18
C. Pelayanan Publik	19
D. Kualitas Pelayanan Publik	20
E. Manajemen Pelayanan Publik.....	23
F. Disabilitas.....	25
G. Sistematika Penulisan.....	26

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Historis	28
B. Visi Misi.....	29

C. Tugas dan Wewenang	30
D. Struktur Oeganisasi	34

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

E. Kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi	49
A. Strategi peningkatan kualitas pelayanan sim bagi penyandang disabilitas.....	61

PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURICULUM VITAE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 umumnya¹. Para penyandang disabilitas ini sering sekali kesulitan dalam segala hal mobilitas pada saat melakukan aktivitas sehari-hari apabila dibandingkan dengan orang-orang normal disekitarnya². 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.

Saat ini tidak jarang penyandang disabilitas masih mendapatkan atau mengalami diskriminasi. Misalnya diskriminasi dalam dunia kerja masih terjadi³, meskipun upaya – upaya perlindungan hukum telah dilakukan⁴. Diskriminasi yang dialami para penyandang disabilitas ini baik secara langsung maupun tidak langsung telah menyadarkan masyarakat bahwa mereka juga manusia sama seperti

¹ Alia Harumdani Widjaja, Winda Wijayanti, and Rizkisyabana Yulistiyaputri, "Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Memperoleh Pekerjaan Dan Penghidupan Yang Layak Bagi Kemanusiaan," *Jurnal Konstitusi*, 2020, <https://doi.org/10.31078/jk1719>.

² Arif Maftuhin, "Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, Dan Penyandang Disabilitas," *INKLUSI*, 2016, <https://doi.org/10.14421/ijds.030201>.

³ Geminastiti Purinami A, Nurliana Cipta Apsari, and Nandang Mulyana, "PENYANDANG DISABILITAS DALAM DUNIA KERJA," *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2019, <https://doi.org/10.24198/focus.v1i3.20499>.

⁴ Ametta Diksa Wiraputra, "Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Penyandang Disabilitas," *Dharmasiswa*, 2021.

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).

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 2016⁵ tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan 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.

Namun demikian, penelitian – penelitian terdahulu menemukan fakta bahwa masih terjadi diskriminasi terhadap pelayanan bagi penyandang disabilitas. Penelitian Rahayu misalnya, menemukan fakta bahwa masih terdapat diskriminasi bagi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan pembuatan KTP elektronik. Fasilitas yang ada belum dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dengan berbagai macam jenis dan ragamnya.⁶ Selain itu ditemukan pula buruknya fasilitas publik pada ruang publik seperti stasiun Yogyakarta, dimana terdapat kekurangan dalam mekanisme prosedural terkait pelaksanaan

⁵ Undang – Undang Negara Republik Indonesia, No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

⁶ Rahayu Subekti and Irkham Bagus Prasetya, “Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo,” *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 2021, <https://doi.org/10.51921/chk.v23i2.171>.

HAM, kelembagaan penyandang disabilitas, dan adanya faktor sosial politik pemangku kebijakan publik yang belum sadar akan pengakomodasian HAM bagi difabel.⁷

Kebutuhan difabel meskipun jumlahnya tidak mayoritas, namun negara harus hadir dalam memenuhi kebutuhan mereka. Menurut ⁸ Sumardika, dkk bagi penyandang disabilitas keleluasaan atas mobilitas menjadi hal penting, terkhusus pada perolehan layanan publik lewat perluasan aksesibilitas sehingga terhindarlah mereka dari diskriminasi sebab ketuhanannya atas partisipasi pada kegiatan sehari – hari. Bentuk – bentuk perlindungan dapat berupa peraturan daerah seperti yang ada di Mataram, Wonogiri, Padang dan Yogyakarta juga Kota Jambi.

Secara nasional pertauran tentang perlindungan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas juga telah diatur melalui salah satunya Undang – Undang Lalu Lintas.

Penyandang disabilitas juga berhak untuk mendapatkan hak mengendarai kendaraan pribadi yang selanjutnya diharuskan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) jenis D sesuai dengan Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). SIM adalah surat yang menunjukkan bahwa pemilik atau seseorang sudah bebas dan legal dalam berkendara di jalan, untuk mendapatkan SIM dari pihak kepolisian yaitu minimal berumur tujuh belas tahun. Ada berbagai jenis SIM yang diedarkan oleh pihak

⁷ TioTegar Wicaksono, Jhon Ias Ganesa Simamora, and Glinggang Hima Pradana, “Pelayanan Publik Kereta Api Di Yogyakarta Bagi Difabel,” *INKLUSI*, 2019, <https://doi.org/10.14421/ijds.060103>.

⁸ I Putu Sumardika, I Wayan Wesna Astara, and I Nyoman Sutama, “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Mendapatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tabanan,” *Jurnal Analogi Hukum*, 2021, <https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.170-176>.

kepolisian. Yaitu, SIM A untuk kendaraan bermobil, dan SIM C untuk kendaraan bermotor. Semua bisa di dapatkan bila mana sudah memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu, biasanya tergantung kebutuhan dan juga sesuai jenis kendaraan yang dimiliki.

Menurut Ary Ginanjar, Ketua Bidang Komite dan Perlindungan serta Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas bahwa selama ini memang perlakuan diskriminasi masih sering terjadi terhadap masyarakat disabilitas. Akses terhadap transportasi umum yang masih terbatas terhadap kaum difabel membuat mereka ingin memiliki SIM agar bisa melakukan aktivitas dengan kendaraan sendiri. Menurut Ary, Pemerintah bisa menempelkan stiker khusus bagi penyandang difabel pada kendaraannya atau helm yang digunakan untuk memberikan informasi terhadap pengendara lainnya. Selain itu pernyataan dari pihak Kepolisian TB M. Faisal yang memberikan keterangan bahwa Polri tidak bisa memberikan SIM kepada difabel tuna rungu yang tidak bisa mendengar total dengan alasan keamanan. Polri khawatir akan terjadinya kecelakaan jika SIM dimiliki oleh difabel tuna rungu dan digunakan untuk berkendara. Selanjutnya TB M. Faisal akan menyampaikan keluhan kaum difabel untuk diteruskan kepada atasan untuk mempermudah perolehan SIM D bagi kaum dfabel.⁹

Selain itu pernyataan dari pihak Kepolisian yang diwawancarai oleh Penulis memberikan keterangan bahwa Polri tidak memberikan SIM D kepada semua Penyandang Disabilitas. Biasanya tidak diberikannya SIM D khusus kepada Penyandang Disabilitas tuna rungu, bukan penyandang disabilitas fisik yang mana

⁹ Tuna Rungu Bertutur Susahnya Mendapat SIM, diakses di www.metrotv.com pada tanggal 16 Desember 2022 pukul 15.00 WIB

tuna rungu tidak bisa mendengar total sehingga dengan alasan keamanan Polisi tidak memberikan SIM D. Polisi khawatir akan terjadinya kecelakaan jika SIM dimiliki oleh Penyandang Disabilitas tuna rungu dan digunakan untuk berkendara.¹⁰

Selanjutnya pada Pasal 242 UU LLAJ disebutkan terkait persyaratan dan prosedur pelayanan SIM D bagi penyandang disabilitas. Dalam pasal tersebut, disebutkan bahwa baik pemerintah pusat maupun daerah, serta perusahaan angkutan umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang lalu lintas dan angkutan jalan kepada penyandang cacat, usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

Mengenai persyaratan untuk dapat memperoleh sim D yaitu sehat jasmani dan sehat rohani dan kesehatan penglihatan yang pengujianya dilakukan dengan cara sebelah mata melihat jelas secara bergantian melalui alat bantu snellen chart dengan jarak +(kurang lebih) 6 (enam) meter tidak buta warna parsial dan total dan kesehatan pendengaran yang diukur dari kemampuannya mendengar dengan jelas bisikan dengan satu telinga tertutup untuk setiap telinga dengan jarak 20 cm dari daun telinga.

Persyaratan tersebut harus dipenuhi oleh setiap penyandang disabilitas untuk dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM D) Pada dasarnya Setiap orang wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk dapat mengemudikan kendaraan bermotor di jalan raya. Surat Izin Mengemudi atau SIM berfungsi sebagai bukti kompetensi (kemampuan) seseorang dalam mengemudi kendaraan

¹⁰ 0 Hasil Wawancara Pra Survey Dengan Bapak Asmui Anggota Pelayanan SIM Polres Kota Jambi pada tanggal 14 Desember 2022 pukul 14.00 WIB

bermotor dan juga sebagai registrasi data pengemudi kendaraan bermotor yang digunakan untuk mendukung penyelidikan, penyidikan dan identifikasi forensik kepolisian.

Pihak yang diberikan kewenangan menerbitkan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Pengemudi adalah orang yang mengemudikan ranmor di jalan yang telah tertentu seperti persyaratan usia, administratif, kesehatan dan lulus ujian untuk dapat memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) yang diinginkan.

Proses pembuatan SIM pada umumnya harus melewati beberapa tahapan, ada beberapa tes yang harus dilakukan, seperti pemohon harus melewati tahap-tahap proses pembuatan SIM sesuai dengan Persyaratan Pemohon SIM Pasal 217 (1) PP 44/93, yakni; 1) Permohonan tertulis 2) Bisa membaca dan menulis 3) Memiliki pengetahuan peraturan lalu lintas jalan dan teknik dasar kendaraan bermotor 4) Batas usia 17 Tahun untuk SIM Golongan A, 20 Tahun untuk SIM Golongan BI/BII 5) Terampil mengemudikan kendaraan bermotor 6) Sehat jasmani dan rohani 7) Lulus ujian teori dan praktik. Adapun biaya pembuatan SIM D, pemohon dikenakan tarif Rp 50.000 dan untuk perpanjangannya ialah Rp 30.000.

Peningkatan pelayanan bagi disabilitas salah satunya adalah peningkatan pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk disabilitas yang perlu diperhatikan dan diperkuat dengan adanya perda Kota Jambi No 2 Tahun 2019 yang mengatur tentang perlindungan dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan UU tersebut Polresta seharusnya menyediakan berbagai fasilitas untuk penyandang disabilitas diantaranya fasilitas ruang tunggu yang menyediakan kursi roda. Penyandang disabilitas harusnya disiapkan fasilitas kursi roda, walker atau alat bantu jalan dan tongkat untuk mempermudah pengurusan SIM D serta dibantu oleh petugas mulai dari pendaftaran sampai proses selesai. Selain itu diperlukan juga adanya kartu antrian khusus atau prioritas bagi pelayanan difabel. Perlu juga adanya formulir tersendiri yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas dengan gangguan penglihatan, misalnya yang menggunakan huruf braile.

Akses masuk ke ruangan juga harus ramah difabel harus ada jalur khusus dan alternatif tangga atau disediakan jalan khusus atau lift (bukan tangga). Selain itu, bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda mungkin membutuhkan pintu yang berbeda atau lebih luas dibanding dengan yang regular. Selain itu, kursi tunggu juga berbeda antara penyandang disabilitas. Diperlukan pula adanya guiding block atau ubin pemandu bermotif garis dan menggunakan warna kontras seperti kuning, jingga atau warna lainnya sehingga mudah dikenali oleh penyandang gangguan penglihatan

Sekali lagi, meskipun jumlahnya tidak mayoritas, namun kebutuhan penyandang disabilitas harus tetap dipenuhi. Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Jambi, pada tahun 2021 terdapat 146 orang penyandang disabilitas. Jumlah disabilitas tersebut tersebar diberbagai kecamatan di Kota Jambi serta kecamatan yang paling banyak penyandang disabilitas di kecamatan.

Pertanyaannya apakah kemudian UU tersebut telah mampu melindungi penyandang Disabilitas di Kota Jambi terutama dalam pengurusan SIM. Nyatanya berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi masih mengalami kesulitan dalam pengurusan SIM.

Berdasarkan hasil grand tour yang peneliti lakukan masih terdapat permasalahan dalam pengurusan SIM yang dirasakan oleh Penyandang Disabilitas di Kota Jambi. Sekretaris Rerakan Untuk Kesejahteraan Tuna Rungu (Gerkatun), Wawan yang didampingi oleh Meta, sukarelawan yang peduli terhadap difabel menyatakan bahwa saat ini materi yang diberikan untuk tes SIM masih sulit difahami oleh penyandang Tuna Rungu. Ia menyatakan bahwa masih minim fasilitas untuk Tuna Rungu maupun fasilitas untuk penyandang disabilitas lainnya.¹¹

Seperti misalnya poster persyaratan pembuatan sim dibawah ini yang belum ramah difabel, tidak disediakan informasi untuk pembuatan SIM D, maupun penulisan dengan huruf braile.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Wawan, 15 September 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Wawan yang didampingi oleh Meta, sukarelawan yang peduli terhadap difabel menyatakan bahwa saat ini materi yang diberikan untuk tes SIM masih sulit difahami oleh penyandang Tuna Rungu. Ia menyatakan bahwa masih minim fasilitas untuk Tuna Rungu maupun fasilitas untuk penyandang disabilitas lainnya.

Seperti misalnya poster persyaratan pembuatan sim dibawah ini yang belum ramah difabel, tidak disediakan informasi untuk pembuatan SIM D, maupun penulisan dengan huruf braile.

Gambar 1.1 Poster persyaratan pembuatan SIM di Polresta Kota Jambi



Sumber: dokumentasi penulis

Selain itu Polresta kota jambi juga belum membuat lajur kuning yang seharusnya ada, seperti terlihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1.2 Halaman Polresta Kota Jambi



Sumber: Dokumentasi penulis

Hal ini menunjukkan satu dari sekian masalah disabilitas di Kota Jambi yang masih mengalami kesulitan untuk melakukan pelayanan ketika mereka ingin membuat SIM kendaraan, baik SIM kendaraan bermotor atau kendaraan bermobil. Ragam difabel harus diakomodir melalui ragam jenis layanan pula, karena perbedaan jenis difabel tersebut. Meskipun layanan pembuatan SIM khusus yang dibuat oleh pihak Polres Kota Jambi memang sudah disediakan Yaitu, untuk penyandang disabilitas dibedakan dengan SIM masyarakat lainnya seperti halnya SIM A dan SIM C.

Mengingat adanya penyandang disabilitas di Kota Jambi ini dan juga banyaknya keluhan dari para penyandang disabilitas karena kurangnya aturan yang berlaku bagi kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) khusus untuk para penyandang disabilitas maka peneliti ingin melakukan penelitian dan mengkaji mengenai persoalan latar belakang di atas yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi bagi Penyandang Disabilitas di Polresta Kota Jambi**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- A. Bagaimana kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi?
- B. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan sim bagi penyandang disabilitas?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan SIM D bagi penyandang disabilitas yang ada di Kota Jambi tahun 2022 dan jenis penyandang disabilitas yang boleh mendapatkan SIM D yakni disabilitas fisik.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan peneliti ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi?
- b. Untuk mengetahui strategi pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi?

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Teoritis:
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan informasi sebagai pengembangan bagi kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan SIM di Polres Kota Jambi ini dan juga meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas khususnya di Polres Kota Jambi.
- b. Praktis:
Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi sebagai acuan informasi, serta masukan untuk mewujudkan pelayanan SIM D yang baik untuk para penyandang disabilitas.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif menurut Cresswell adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Dari hasil analisis peneliti kemudian menjabarkan dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya. Hasil akhir penelitian kualitatif dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.

1. Pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moeleong¹² adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara *holistic*, dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori sebagai pemandang dan pendukung agar fokus penelitian sesuai dengan realiti yang terjadi dilapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan pelayanan dan bagaimana kulalitas pelayanan tersebut.

¹² J Lexy, "Moeleong," *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2010.

2. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober tahun 2022 berlokasi di Polresta Kota Jambi.

1. Jenis Data

a. Primer

Menurut Sugiono, data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan¹³. Data primer yang digunakan yakni Kasatlantas Polresta Jambi dan anggota Satlantas Polresta Jambi.

b. Sekunder

Menurut Arikunto data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer dapat memperkaya data primer¹⁴

Sumber Data

¹³ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.," in *METODE PENELITIAN ILMIAH*, 2014.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta," *Arikunto, Suharsimi 2014*, 2014.

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah aktifitas pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi kepada penyandang disabilitas, dan wawancara mendalam kepada informan kunci.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya. Menurut Sugiyono¹⁵ data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Teknik pengumpulan data sekunder ini digunakan untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan.

c. Instrumen pengumpulan data

a. Observasi

Observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencacatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

dilapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang luas tentang permasalahan yang diteliti¹⁶.

Aspek yang diamati peneliti meliputi, gambaran lokasi penelitian, lingkungan fisik pada umumnya, unit bantuan, proses kegiatan dalam pelaksanaan bantuan, pelaksana program dan fasilitas atau sarana lainnya yang terkait. Observasi yang dilakukan juga mengacu pada pedoman observasi yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti. Adapun observasi peneliti lakukan yakni di Polresta Jambi di Bagian Pengurusan atau Pembuatan SIM.

b. Wawancara

Interview (wawancara), dimana peneliti akan berkomunikasi dengan informan sehingga mendapatkan informasi-informasi sesuai dengan penelitian yang berkaitan dengan obyek penelitian dengan menyusun pedoman wawancara. Informan Penelitian yaitu, Bapak Manurung sebagai Kepala Satlantas kemudian Bapak M Aries dan Bapak Oki S sebagai Anggota Satlantas Polresta Jambi bagian petugas pelayanan SIM kaum difabel dan penyandang disabilitas. Bapak Isnaini sebagai penyandang disabilitas di Polresta Jambi

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk mengumpulkan data yang di ambil dari beberapa buku bacaan maupun dokumen dan yang lainnya

¹⁶ Basrowi and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

berhubungan dengan objek penelitian di lokasi penelitian untuk melengkapi data tentang pelayanan sim kepada penyandang disabilitas di Kota Jambi.



BAB II

LANDASAN TEORI

Kerangka teori ini merupakan gambaran singkat tentang sebuah teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka teori yang dipakai penulis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

A. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai salah satu pemberian layanan untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu dengan aturan sesuai pokok yang sudah diterapkan dengan standar pelayanan ditetapkan. Menurut Sinambela¹⁷ mengatakan, bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secaa ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

A.S Moenirdalam skripsi Andani, 2017¹⁸ 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.

¹⁷ LIJAN Poltak Sinambela, “Repormasi Pelayanan Publik,” in *Repormasi Pelayanan Publik*, 2011.

¹⁸ Andani, D. *Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.2016, Hal. 21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

Dari definisi diatas dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat dirasakan antara penerima layanan dan pemberi layanan, baik berupa barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi atau dari suatu lembaga perusahaan dengan bertujuan membantu dan mengarahkan proses kegiatan yang dituju.

2. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/ 7/ 2003 yang isinya ada beberapa kegiatan pelayanan umum atau publik lainnya, diantaranya:

- a. Pelayanan Administratif Pelayanan yang berbentuk atau menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau suatu barang dan sebagainya. Dokumen yang dimaksud antara lain meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, sertifikat tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).
- b. Pelayanan barang Pelayanan yang menghasilkan sebagaimana dalam berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti halnya jaringan telepon penyedia jaringan listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Pelayanan jasa Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebagai jasa seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, pos, dan sebagainya.

Berdasarkan peraturan ini maka pelayanan SIM dalam penelitian ini termasuk dalam kategori pelayanan administrasi.

3. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong¹⁹ 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. Sedangkan menurut Panji Santosa²⁰ mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik dari pemerintah, pihak swasta atas nama dari pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembayaran ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat itu sendiri.

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.

¹⁹ Harbani Pasolong, "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, 2011.

²⁰ Pandji Santosa, "Disintegrasi, Pemerintahan Lokal Dan Dana Perimbangan Pusat Dan Daerah," *Sosiohumaniora*, 2010, <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v12i1.5437>.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparaturnya pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Menurut Tjiptono²¹ dalam kualitas pelayanan merupakan kerjasama dari tiap unsur organisasi baik dari segi atasan maupun bawahan yang

²¹ Fandy Tjiptono, "Service, Quality & Satisfaction," *Yogyakarta: ANDI*, 2016.

bekerjasama demi mewujudkan serta memenuhi kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan. Sinambela²² mengungkapkan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik ini pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan itu maka adanya kualitas pelayanan prima yang tercermin yaitu:

1. **Transparan.** Pelayanan yang bersifat terbuka serta tidak adanya kejanggalan dalam suatu pelayanan dan terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas.** Suatu pelayanan yang dapat memegang pertanggung jawabannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi serta pelayanan yang dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisien serta efektivitas.
4. **Partisipatif.** Penyelenggara pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat agar dapat memperhatikan aspirasi dari masyarakat, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak adanya diskriminatif serta pandangan perbedaan agama, ras, suku, golongan, gender dan status ekonominya
6. **Keseimbangan dan hak kewajiban.** Adanya keseimbangan keadilan yang diterapkan pelayanan serta mempertimbangkan aspek yang

²² Lijan Poltak Sinambela, *Sinambela Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, 2016.

bertujuan untuk memberikan keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

Berry dan Parasuraman, dalam Tjiptono²³ menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (Kebutuhan fasilitas kendaraan khusus disabilitas dan Fasilitas khusus disabilitas). Penampilan pada sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan yang ada disekitarnya adalah bukti bahwa penyedia layanan jasa yang diberikan untuk masyarakat yang membutuhkan. Fasilitas fisik yang berupa perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan para pegawai atau penyedia pelayanan.
- b. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. (Keamanan dalam fasilitas khusus yang disediakan untuk orang disabilitas dan Kenyamanan fasilitas khusus untuk orang disabilitas)
- c. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (Ketersediaan kendaraan khusus disabilitas dan Kecepatan pelayanan pihak penyelenggara)
- d. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya,

²³ Tjiptono, "Service, Quality & Satisfaction."

resiko, atau ragu-ragu. (Sikap pelayanan petugas dan Pengetahuan petugas tentang pelayanan khusus disabilitas)

- e. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Perlakuan yang sama antara orang disabilitas dan non-disabilitas)

5. Manajemen Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945²⁴. Sehingga keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang fisafat negara. Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak di tawar-tawar lagi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai perwujudan tuntutan masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas efisien dan efektif²⁵. Pelayanan birokrasi akan menyentuh keberbagai segi kehidupan masyarakat yang harus di lakukan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

²⁴ Ali Abdul Wakhid, "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia," *Jurnal TAPIS*, 2017.

²⁵ Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2020.

Fungsi layanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan di bentuknya pemerintah, seperti yang di kemukakan oleh Rasyid bahwa: Tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah di adakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Berkaitan dengan hal itu maka pemerintah dapat dikatan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara”pemerintah adalah segenap alat perlengkapan negara atau lembaga – lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara” .

Pemerintah dapat dikatakan suatu lembaga yang menyelenggarakan tugas negara. Tugas negara atau pemerintah tercemin dalam struktur serta proses pelaksanaan kegiatan yang tekanannya pada kegiatan organisasi yaitu untuk mencapai tujuan dan dikerjakan oleh beberapa orang dengan pembagian tugas tertentu. Birokrasi pemerintah pada tingkat tertentu harus menjadikan semangat melayani kepentingan masyarakat sebagai dasar dari motivasi mereka berkerja di bidang pemerintahan, serta memiliki komitmen

pengabdian dan pelayanan untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat.²⁶

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan sekaligus meningkatkan kinerja dengan membuat inovasi – inovasi dalam upaya pelayanan publik. Salah satu tujuan dari inovasi kebijakan publik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik²⁷

6. Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peyandang dapat diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan kata disabilotas merupakan kata Bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan Bahasa Inggris yaitu disability yang berarti cacat atau ketidakmampuan²⁸. Pengertian disabilitas yang di cantumkan dalam Undang-Undang No 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat. Disabilitas atau difabel ialah orang yang mempunyai kelainan dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan hambatan bagi mereka yang menjalankan aktivitas kesehariannya, ada beberapa kriteria penyandang disabilitas. Diantaranya, yaitu:

- a. Penyandang cacat fisik Bagi penyandang cacat fisik, merupakan sebuah kelainan fisik yang diderita seseorang diantaranya bisa dari korban

²⁶DeddyMulyadi.studikebijakanpublikdanpelayanan publik.(Bandung.Alfabet,cv2016),hlm 173-175

²⁷ Ida Yunari Ristiani, “Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat,” *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2020.

²⁸ Frichy Ndaumanu, “Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah,” *Jurnal HAM*, 2020, <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>.

bencana alam, korban kecelakaan, atau mendapatkan kecacatan ditengah hidupnya. Bisa juga bawaan sejak lahir.

- b. Penyandang cacat mental Penyandang cacat mental yaitu seseorang yang mengalami gangguan jiwanya baik dari segi bawaan dari lahir maupun dari tengah-tengah hidupnya. Biasanya orang yang menyandang cacat mental mereka sulit sekali di ajak berkomunikasi, berpikir, serta berinterkasi sesama orang lain.
- c. Penyandang cacat mental dan fisik Penyandang cacat mental dan fisik, merupakan suatu kelainan yang menimpa seseorang dengan kelainan fisik maupun kelainan dari segi pola pikir maupun kepribadian.

B. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman secara tertib kepada pembaca, maka diperlukan penyusunan yang terstruktur. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

Pembahasan dimulai dengan pendahuluan BAB I. Bab pertama pada dasarnya menjadi dasar bagi penulis penelitian. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, masalah yang diangkat, batasan masalah, tujuan dan ketersediaan peneliti, kerangka teori dan kajian pustaka.

Pada BAB II, Bab kedua ini membahas tentang metode penelitian skripsi yang meliputi subsitus dan waktu penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, alat pengumpulan data, analisis data sistematis dan rencana penelitian. Untuk memudahkan penulis dalam menggunakan waktu dengan tepat. Oleh karena itu,

rencana penelitian dikembangkan pada sub bagian ini untuk menyelesaikan penelitian tertulis tepat waktu.

Kemudian pada BAB III adalah Bab yang berisi gambaran umum (yaitu dokumen) di lokasi tersebut.

BAB IV, membahas pembahasan dan hasil penelitian yaitu analisis kualitas pelayanan SIM D bagi penyandang disabilitas di Kota Jambi.

Dan BAB V membahas tentang kesimpulan yang meliputi kesimpulan dan saran, serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan resume. Kesimpulan diambil dari bukti dan deskripsi sebelumnya yang berkaitan erat dengan subjek. Kesimpulan bukanlah kelanjutan dari apa yang telah ditulis sebelumnya, tetapi kesimpulan merupakan jawaban atas masalah dari data yang diperoleh.



BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG POLRESTA JAMBI

A. HISTORIS

Sejarah panjang bangsa Indonesia telah tertoleh dalam sejarah kebangsaan dan perjuangan Bangsa Indonesia, yang tentunya tidak terlepas didalamnya peran insan-insan Bhayangkara. Sebagaimana diketahui bahwa patih Majapahit, Gajah Mada merupakan embrio Bhayangkara di negeri ini. Pada masa penjajahan Belanda dan Jepang, satuan polisi dibentuk untuk kepentingan pemerintah penjajah, namun pada waktu di proklamirkan kemerdekaan Bangsa Indonesia satuan-satuan polisi istimewa yang telah memiliki senjata dengan heroik memproklamirkan diri sebagai polisi Nasional Indonesia, bersama-sama rakyat dan unsur bersenjata lainnya dengan segenap kekuatan yang ada berjuang mempertahankan kemerdekaan Indonesia, tidak terkecuali di daerah Jambi, disamping turut serta mengusir penjajah satuan polisi tetap menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Karena polisi merupakan bagian prasyarat suatu negara, Polri secara berkelanjutan dari waktu ke waktu terus terbenah memperbaiki kinerjanya selaku pelindung, pengayom, pelayan masyarakat dan penegak hukum.

Polresta Jambi diresmikan pada tanggal 2 Oktober 1996, Polresta Jambi merupakan penjabaran likuidasi dari Polda Jambi dan Polda Jambi itu sendiri merupakan likuidasi Polda Sumbagsel, dimana sebelumnya merupakan kewilayahan setingkat polwil dengan kesatuan wilayah 1 (satu) polresta, 6 (enam) Polres yaitu polresta Jambi, Polres Batanghari, Polres Tanjung Jabung,

polres bungo tebo, polres sarolangun bangko dan polres kerinci. Validasi polwil Jambi menjadi polda jambi merupakan hasil pertimbangan strategis pimpinan ABRI setelah melalui berbagai usul, sarana dan masukan serta pertimbangan-pertimbangan pimpinan polri serta pihak-pihak lain diluar polri guna mengantisipasi berbagai perkembangan lingkungan dan kebutuhan organisasi polri kedepan dalam menjawab perkembangan tantangan tugasnya dan menuntut pelayanan polri yang semakin baik dan meningkat.

Kapolresta adalah memimpin, membina dan mengawasi/ mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan polresta, memberikan arahan terhadap bawahannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakannya tugas lain sesuai perintah kapolda. Di polresta jambi ada tugasnya sat narkoba, pada awalnya sat narkoba di polresta jambi bergabung dengan sat reskrim pada tahun 2002 sat narkoba berpisah dengan sat reskrim. Pada tanggal 29 mei 2004 gedung sat narkoba telah diresmikan oleh kapolda jambi Drs. Mudjiyanto Brigadir Jenderal Polisi.²⁹

B. VISI DAN MISI

VISI

Reserse Kriminal Polri yang profesional, proporsional dan dipercaya masyarakat dalam memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan masyarakat dan penegakan hukum.

MISI

²⁹ Dokumentasi Polresta Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

- b. Mengembangkan sistem manajemen yang akuntabel dalam proses penyelidikan dan penyidikan tindak pidana guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan.
- c. Meningkatkan profesionalisme penyidik dan mengoptimalkan fungsi forensik, Identifikasi Kepolisian, sarana dan prasarana dalam rangka penegakan hukum.
- d. Meningkatkan kinerja dan layanan Reserse Kriminal Polri serta meningkatkan sistem teknologi informasi yang modern.
- e. Meningkatkan kerjasama dengan unsur CJS maupun lintas Departemen dan kerjasama Internasional dalam rangka penegakan hukum.
- f. Meningkatkan sistem perencanaan, implementasi dan evaluasi serta pengawasan kinerja Reserse Kriminal Polri yang akuntabel.
- g. Meningkatkan spirit dan soliditas Reserse Kriminal Polri serta mengembangkan etika moralitas organisasi yang berorientasi pada aspek legalitas.

C. Tugas Dan Wewenang

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

1. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. menegakkan hukum; dan
3. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

1. melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
2. menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
3. membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
4. turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
5. memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
6. melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
7. melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
8. menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
9. melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

10. melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
11. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
12. melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

1. menerima laporan dan/atau pengaduan;
2. membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
3. mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
4. mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
5. mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
6. melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
7. melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
8. mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
9. mencari keterangan dan barang bukti;
10. menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional;
11. mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

12. memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
13. menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundangundangan lainnya berwenang:

1. memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya;
2. menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
3. memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor;
4. menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;
5. memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
6. memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan;
7. memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian;
8. melakukan kerja sama dengan kepolisian negara lain dalam menyidik dan memberantas kejahatan internasional;
9. melakukan pengawasan fungsional kepolisian terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait;
10. mewakili pemerintah Republik Indonesia dalam organisasi kepolisian internasional;

11. melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian

D. STRUKTUR ORGANISASI

Polresta jambi dipimpin oleh kapolres yang berada dibawah bertanggung jawab kepada kapolda. Tugas pokok kapolresta adalah memimpin, membina dan mengawasi / mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan polresta, memberikan arahan terhadap bawahannya serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah kapolda.³⁰

Kapolresta dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh wakil kepala polisi resort kota (waka polresta), bagian operasional (bag ops), bagian sumberdaya (bag sumda), bagian perencanaan (bag ren), satuan intelkam (sat intelkam), satuan reserse kriminal (sat reskrim),satuan Narkoba (sat narkoba), sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPJT), seksi pengawas (si was), seksi umum (si um), seksi keuangan (si keu), seksi profesi dan pengamanan (si propam),seksi teknologi, informasi dan komunikasi (si tipol) dan para polsek.

Apabila di jelaskan satu persatu, dapat dilihat dibawah ini:

1. Wakapolresta

Wakapolresta adalah pembantu utama kapolresta yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kapolresta. Tugas pokok waka polresta membantu kapolresta dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengendalikan mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi polresta. Dalam

³⁰ Peraturan kepala kepolisian RI No.23 tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja pada tingkat polres dan polsek,(bandung;citra umbara,2012),hlm 15

batas kewenangannya memimpin polresta dalam hal kapolresta berhalangan serta melakukan tugas sesuai perintah kapolresta

2. Bag Ops

Merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bagops bertugas merencanakan dan mengendalikan administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah, menyajikan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres serta mengendalikan pengamanan markas. Dalam melaksanakan tugasnya, Bagops menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan administrasi dan pelaksanaan operasi kepolisian;
- b. perencanaan pelaksanaan pelatihan praoperasi, termasuk kerja sama dan pelatihan dalam rangka operasi kepolisian;
- c. perencanaan dan pengendalian operasi kepolisian, termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian serta pelaporan data operasi dan pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah;
- d. pembinaan manajemen operasional meliputi rencana operasi, perintah pelaksanaan operasi, pengendalian dan administrasi operasi kepolisian serta tindakan kontinjensi;
- e. pengkoordinasian dan pengendalian pelaksanaan pengamanan markas di lingkungan Polres; dan
- f. pengelolaan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres.

3. Bag Sumda

Bagian sumberdaya adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf polresta yang berada di bawah kapolresta. Bagian sumberdaya bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan kesehatan, bantuan dan penerapan hukum.

merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bagsumda bertugas melaksanakan pembinaan administrasi personel, sarana dan prasarana, pelatihan fungsi, pelayanan kesehatan, bantuan dan penerapan hukum. Dalam melaksanakan tugasnya, Bagsumda menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan dan administrasi personel
- b. pembinaan karier personel Polres antara lain Usulan Kenaikan Pangkat (UKP), Kenaikan Gaji Berkala (KGB), mutasi, pengangkatan, dan pemberhentian dalam jabatan yang menjadi lingkup kewenangan Polres;
- c. perawatan personel antara lain pembinaan kesejahteraan rohani, mental, jasmani, moril dan materiil, mengusulkan tanda kehormatan;
- d. pembinaan psikologi personel, antara lain kesehatan jiwa personel dan pemeriksaan psikologi bagi pemegang senjata api;
- e. pelatihan fungsi, antara lain fungsi teknis kepolisian, keterpaduan antar fungsi teknis kepolisian dan fungsi pendukung; dan
- f. pelayanan kesehatan bagi anggota Polri dan PNS Polri beserta keluarganya;
- g. pembinaan administrasi sarana dan prasarana (sarpras), antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

- h. menginventarisir, merawat, dan menyalurkan perbekalan umum, peralatan khusus, senjata api, dan angkutan;
- i. melaksanakan Sistem Informasi Manajemen Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN); dan
- j. memelihara fasilitas jasa dan konstruksi, listrik, air, dan telepon;
- k. pelayanan bantuan dan penerapan hukum, antara lain:
 - l. memberikan pelayanan bantuan hukum kepada institusi dan personel Polres beserta keluarganya;
 - m. memberikan pendapat dan saran hukum;
 - n. melaksanakan penyuluhan hukum kepada personel Polres beserta keluarga dan masyarakat; menganalisis sistem dan metoda terkait dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di lingkungan Polres; dan
 - o. berperan serta dalam pembinaan hukum yang berkaitan dengan penyusunan Peraturan Daerah.

4. Bag Ren

Bagian perencanaan adalah merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Bagren bertugas menyusun Rencana Kerja (Renja), mengendalikan program dan anggaran, serta menganalisis dan mengevaluasi atas pelaksanaannya, termasuk merencanakan pengembangan satuan kewilayahan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bagren menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek Polres, antara lain Rencana Strategis (Renstra), Rancangan Renja, dan Renja;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

- b. penyusunan rencana kebutuhan anggaran Polres dalam bentuk Rencana Kerja Anggaran Kementerian/Lembaga (RKA-KL), Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), penyusunan penetapan kinerja, Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau Term Of Reference (TOR), dan Rincian Anggaran Biaya (RAB);
- c. pembuatan administrasi otorisasi anggaran tingkat Polres; dan
- d. pemantauan, penyusunan Laporan Realisasi Anggaran (LRA) dan pembuatan laporan akuntabilitas kinerja Satker dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) meliputi analisis target pencapaian kinerja, program, dan anggaran.

Bagren dipimpin oleh Kabagren yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a. Subbagian Program dan Anggaran (Subbagprogar);
 - b. Subbagian Pengendalian Anggaran (Subbagdalgar.
5. Sat Intelkam

Satuan intelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satintelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Intelijen bidang keamanan, pelayanan yang berkaitan dengan izin keramaian umum dan penerbitan SKCK, menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik, serta membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak. Dalam melaksanakan tugasnya Satintelkam menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan kegiatan intelijen dalam bidang keamanan, antara lain persandian dan produk intelijen di lingkungan Polres;
- b. pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (early detection) dan peringatan dini (early warning), pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen;
- c. pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informal organisasi sosial, masyarakat, politik, dan pemerintah daerah;
- d. pendokumentasian dan penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan strategik serta penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres;
- e. penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan;
- f. penerbitan surat izin untuk keramaian dan kegiatan masyarakat antara lain dalam bentuk pesta (festival, bazar, konser), pawai, pasar malam, pameran, pekan raya, dan pertunjukkan/permainan ketangkasan;
- g. penerbitan STTP untuk kegiatan masyarakat, antara lain dalam bentuk rapat, sidang, muktamar, kongres, seminar, sarasehan, temu kader, diskusi panel, dialog interaktif, outward bound, dan kegiatan politik; dan
- h. pelayanan SKCK serta rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak.

Satintelkam dipimpin oleh Kasatintelkam yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali

Wakapolres. Khusus pada Polres Tipe Metropolitan, Polrestabes, dan Polresta, Kasatintelkam dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wakil Kepala Satuan Intelkam (Wakasatintelkam). Satintelkam dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

- a. Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal), yang bertugas melakukan pembinaan kegiatan intelijen dalam bidang keamanan, mengumpulkan, menyimpan, dan melakukan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informal organisasi sosial, masyarakat, politik, dan pemerintah daerah, serta persandian, pendokumentasian, penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan strategis, penyusunan produk intelijen untuk mendukung kegiatan Polres, dan pemberdayaan personel pengemban fungsi intelijen;
- b. Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan, memberikan pelayanan dalam bentuk izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, STTP, rekomendasi penggunaan senjata api dan bahan peledak, SKCK kepada masyarakat yang membutuhkan, dan melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaannya; dan
- c. Unit, terdiri dari paling banyak 7 (tujuh) Unit, yang bertugas melaksanakan tugas-tugas operasional meliputi kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (early detection) dan peringatan dini (early warning), pengembangan jaringan informasi dan

penyusunan prakiraan intelijen keamanan dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan.

6. Sat Reskrim

Satuan Reserse Kriminal yang selanjutnya disingkat Satreskrim adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi reserse kriminal pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres. Satreskrim bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS.

Dalam melaksanakan tugas, Satreskrim menyelenggarakan fungsi:

- a. pembinaan teknis terhadap administrasi penyelidikan dan penyidikan, serta identifikasi dan laboratorium forensik lapangan;
- b. pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan dan pelayanan umum;
- d. penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Satreskrim;
- e. pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana yang dilakukan oleh penyidik pada unit reskrim Polsek dan Satreskrim Polres;
- f. pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS baik di bidang operasional maupun administrasi penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

g. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum dan khusus, antara lain tindak pidana ekonomi, korupsi, dan tindak pidana tertentu di daerah hukum Polres.

7. Sat Narkoba

Satuan Narkoba disingkat Sat Narkoba merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satresnarkoba bertugas melaksanakan pembinaan fungsi penyelidikan, penyidikan, pengawasan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkoba berikut prekursornya, serta pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan Narkoba. Dalam melaksanakan tugasnya, Satresnarkoba menyelenggarakan fungsi:

- a. penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkoba, dan prekursor;
- b. pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan Narkoba;
- c. pengawasan terhadap pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan Narkoba yang dilakukan oleh unit reskrim Polsek dan Satresnarkoba Polres; dan
- d. penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Satresnarkoba.

Satresnarkoba dipimpin oleh Kasatresnarkoba yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Khusus pada Polres Tipe Metropolitan, Polrestabes, dan Polresta,

Kasatresnarkoba dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wakil Kepala Satuan Reserse Narkoba (Wakasatresnarkoba). Satresnarkoba dalam melaksanakan tugas dibantu oleh:

1. Urusan Pembinaan Operasional (Urbinopsnal), yang bertugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap administrasi serta pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Narkoba, pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan Narkoba serta menganalisis penanganan kasus dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan tugas Satresnarkoba;
2. Urusan Administrasi dan Ketatausahaan (Urmintu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan; dan
3. Unit, terdiri dari paling banyak 3 (tiga) Unit, yang bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan dan peredaran gelap Narkoba dan prekursor di daerah hukum Polres.

8. SPKT

Sentrapelayanan Kepolisian Terpadu disingkat SPKT adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi:

- a. pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP),

Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

- b. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- c. pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
- d. pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres melalui Bagops.

SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dibawah koordinasi dan arahan Kabagops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. SPKT dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Unit.

9. Si Was

Si Was adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan polresta yang berada dibawah kapolresta. Si Was bertugas menyelenggarakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidental terhadap pelaksanaan

kebijakan pimpinan oleh semua unit kerja khususnya dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian rencana kerja, termasuk bidang material, fasilitas dan jasa serta memberikan saran tindak terhadap penyimpangan yang ditemukan. Si Was dipimpin oleh keasiwas yang bertanggung jawab kepada kapolresta dan dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari dibawah kendali wakapolresta.

10. Si Um

Si Um adalah unsur pembantu pimpinan polresta yang berada di bawah kapolresta. Si Um bertugas menyelenggarakan terjaminya pelayanan administrasi dan kelancaran tugas-tugas pimpinan yang mencakup fungsi kesekretariatan, kearsipan dan amdministrasi umum lainnya serta pelayanan markas dilingkungan polresta. Si um dipimpin oleh kasium yang bertanggung jawab kepada kapolresta dan dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari di bawah kendali wakapolresta.

11. Si Keu

Seksi keuangan adalah unsur pengawasan dan pembantu pimpinan yang berada dibawah kapolresta. Kasi keu bertugas melaksanakan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, akutansi dan verifikasi serta pelaporan pertanggung jawaban keuangan. Sikeu dipimpin oleh kepala seksi keuangan yang bertanggung jawab kepada kapolresta jambi dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali waka polresta jambi.

12. . Si Propam

Seksi profesi dan keamanan adalah merupakan unsur pengawas dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolres. Sipropam bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri dan/atau PNS Polri, melaksanakan sidang disiplin dan/atau kode etik profesi Polri, serta rehabilitasi personel; Dalam melaksanakan tugasnya, Sipropam menyelenggarakan fungsi:

- a. pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri;
- b. penegakan disiplin, ketertiban dan pengamanan internal personel Polres;
- c. pelaksanaan sidang disiplin dan/atau kode etik profesi serta pemuliaan profesi personel;
- d. pengawasan dan penilaian terhadap personel Polres yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan/atau kode etik profesi; dan
- e. penerbitan rehabilitasi personel Polres yang telah melaksanakan hukuman dan yang tidak terbukti melakukan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi.

Sipropam dipimpin oleh Kasipropam yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolres. Sipropam dalam melaksanakan tugas dibantu oleh

- a. Unit Provos, yang bertugas melakukan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Polri, penegakan disiplin dan ketertiban personel Polres, pelaksanaan sidang disiplin dan/atau kode etik profesi, serta pelaksanaan pengawasan dan penilaian terhadap personel Polres yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan/atau kode etik profesi; dan

- b. Unit Pengamanan Internal (Unitpaminal), yang bertugas melakukan pengamanan internal dalam rangka penegakan disiplin dan pemuliaan profesi, penyiapan proses dan keputusan rehabilitasi personel Polres yang telah melaksanakan hukuman dan yang tidak terbukti melakukan pelanggaran disiplin dan/atau kode etik profesi.

13. Si Tipol

Seksi teknologi, informasi dan komunikasi adalah unsur pendukung yang berada di bawah kapolresta. Seksi teknologi, informasi dan komunikasi bertugas menyelenggarakan pelayanan teknologi komunikasi dan informasi, meliputi kegiatan komunikasi kepolisian, pengumpulan dan pengolahan serta penyajian data, termasuk informasi kriminal dan pelayanan multimedia.

14. Polsek

Polsek bertugas menyelenggarakan tugas pokok polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas polri lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Polsek dipimpin oleh kepala polsek yang bertugas memimpin, membina, mengatur, dan mengendalikan satuan organisasi dilingkungan polsek dan

unsur pelaksanaan kewilayahan dalam jajarannya termasuk kegiatan pengamanan markas serta memberikan saran pertimbangan kepada kapolresta yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

@ Hak cipta milik UIN Sufha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini adalah berisi tentang hasil wawancara dan survei penelitian yang terkait dengan Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polresta Kota Jambi dengan Studi Kasus Polresta Kota Jambi pada bagian pelayanan pembuatan SIM khusus penyandang diasabilitas. 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 diberikana penilaian dan penjelasan terhadap bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi terhadap para penyandang disabilitas.

A. Kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi.

Kualitas Pelayanan sebagaimana telah dijelaskan pada BAB II meliputi beberapa aspek, maka dalam pembahasan ini akan dibahas sesuai dengan kriteria aspek tersebut.

1. Bukti Fisik.

Bukti fisik merupakan kemampuan terhadap penyedia layanan yang menunjukkan seberapa besar eksitensinya 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.

Kebutuhan fasilitas kendaraan khusus untuk para penyandang disabilitas belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa mereka memang membutuhkan fasilitas kendaraan tersebut, 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.

Sehingga, penyandang disabilitas tertentu akan membutuhkan jenis kendaraan yang berbeda, dan berbeda dari kebutuhan non disabilitas. 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. Dari hasil wawancara dengan Arief selaku petugas lapangan uji teori kendaraan bermotor.

“kami belum menyediakan kendaraan khusus untuk pengujian disabilitas, mengapa pertama karena untuk jenis disabilitas tertentu, itu butuh jenis kendaraan yang berbeda, setiap jenis disabilitas itu berbeda, satu jenis disabilitas saja belum tentu sama percis kebutuhannya, sheingga kami sangat menyarankan penyandang disabilitas untuk membawa kendaraan sendiri saat mengurus SIM D. Jadi, begitu juga lah sebaliknya mbak ya, kami juga belum tentu bisa, mbak juga belum tentu bisa menggunakan kendaraan mereka, karena memang sangat spesifik. Saya sendiri pernah mencoba mbak kendaraan khusus penyandang disabilitas memang sulit saya kendarai dan keseimbangannya pun memang sulit saya kendarai, tetapi orang

yang punya motor tersebut sudah biasa menggunakan motor modifikasinya karena sesuai dengan kenyamananya masing-masing, jadi begitu kira – kira mbak, bukan berarti kami tidak mau sediakan, tapi memang unik kebutuhannya”.³¹

Kendaraan bagi penyandang disabilitas merupakan sebuah kesulitan diantara pengendara dan penguji SIM di lapangan, karena bagi penyandang disabilitas berkendara itu melainkan seperti harus belajar dari awal untuk beradaptasi. Oleh karena itu dari segi sarana dan prasarana kendaraan khusus penyandang disabilitas tidak tersedia di Polresta Kota Jambi, melainkan alangkah baiknya para penyandang disabilitas yang ingin uji SIM membawa kendaraannya masing-masing yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Berdasarkan hasil observasi di internet, diketahui bahwa terdapat berbagai macam jenis kendaraan disabilitas. Tidak semua difabel bisa mengendarai sepeda motor modifikasi roda tiga yang sama. Pembuat motor modifikasi sebelum mulai merakit sepeda motor roda tiga, harus tahu kondisi fisik pemesannya. Misalnya seperti yang dirangkum dari koran tempo dibawah ini.³²

- a. Pertama, sepeda motor roda tiga biasa untuk penyandang disabilitas ringan atau bisa berjalan sendiri dengan menggunakan tongkat atau kruk.

³¹ Wawancara dengan Bapak , 26 Februari 2023.

³² <https://difabel.tempo.co/read/1153366/mengenal-4-jenis-sepeda-motor-roda-tiga-untuk-difabel>, diakses pada 1 Maret 2023.

- b. Kedua, sepeda motor dengan tambahan sespan atau boks di samping sepeda motor untuk memboncengkan difabel pengguna kursi roda
- c. Ketiga, sepeda motor dengan setang yang dipindah ke sespan. Singkatnya, kendali kemudi dipindahkan dari bodi sepeda motor ke sespan.
- d. Keempat, sepeda motor dengan setang dan roda depan yang dipindah ke sespan.

Dari hasil temuan dilapangan serta informasi terkait kepemilikan kendaraan bermodifikasi dengan menggunakan roda tambahan pada ban belakang motor tersebut, beberapa dari berbagai pihak kepolisian ada yang beranggapan baik dan buruknya terhadap kendaraan yang dimodifikasi khusus bagi para penyandang disabilitas yang senantiasa masih bisa melakukan aktivitas dengan kendaraan bermotor. Kendaraan yang dimodifikasi menurut petugas kepolisian lalu lintas sedikit berbahaya apabila pengendara tersebut merasa masih dalam tahap beradaptasi dengan kendaraan yang berbeda pada umumnya, menurut para penyandang disabilitas mungkin sesuatu yang hal sangat sudah terbiasa dalam hal mengendarai kendaraan yang di modifikasi.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi diatas, dapat disimpulkan bahwa motor penyandang disabilitas memang bermacam-macam bentuk dari modifikasinya dengan sesuai kebutuhan dan kenyamanan sendirinya, karena dengan dimodifikasinya motor khusus bagi penyandang disabilitas

dapat menjalankan pekerjaan/aktivitas sebagai mestinya dengan kemudahan mengendarai motor yang sudah di modifikasi.

Fasilitas untuk prioritas dan penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi terutama di ruang pelayanan SIM seharusnya 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 seperti yang diungkapkan oleh Bapak Manurung selaku petugas pelayanan SIM.

“Kami sediakan paling utama itu jalur antrian khusus mbak, jangan sampai mereka mengantri bersama dengan non disabilitas karena menunggu Panjang itu pasti memberikan ketidaknyamanan bagi mereka, terus juga kita berikan ruang tunggu khusus, yang tempat duduknya lebih nyaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan kursi roda, seperti tangga khusus gitu, ada juga kita sediakan kursi roda kalau dari pemohon tidak membawa”³³

Beberapa fasilitas khusus yang tersedia di Polresta Kota Jambi terutama di unit pelayanan SIM khusus untuk penyandang disabilitas merupakan hal yang paling penting yang harus diutamakan bagi kenyamanan orang-orang yang mempunyai keterbatasan khusus. Fasilitas yang tersedia di ruang tunggu pelayanan SIM sudah memadai dan sudah tersedia ruang khusus, tempat duduk khusus serta antrian khusus untuk

³³ Wawancara dengan Bapak Manurung, 26 Februari 2023.

penyandang disabilitas. Karena demi kenyamanan para pengunjung yang berkebutuhan khusus, tetapi ruang khusus serta kursi untuk penyandang disabilitas sebaiknya diperbanyak, namun mengingat kunjungan yang tidak banyak maka dianggap cukup.

Berdasarkan hasil dokumentasi diketahui bahwa terdapat saranan dan prasarana yang telah disiapkan oleh Polresta Kota Jambi untuk pemohon berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas yaitu kursi roda khusus, ruang tunggu khusus, antrian prioritas disabilitas. Fasilitas khusus yang ada di Polresta Kota Jambi merupakan hal yang paling di utamakan yang perlu diperhatikan oleh pihak Polresta Kota Jambi karena ketersediaan fasilitas khusus yang memadai dan nyaman akan sangat senang bagi pengunjung yang mempunyai kebutuhan khusus/penyandang disabilitas yang akan melakukan pembuatan SIM. Dengan adanya ruang khusus yang disediakan untuk penyandang disabilitas atau orang-orang yang berkebutuhan khusus akan sangat mudah ketika mengakses pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi

2. Kehandalan

Kehandalan (reliability) dalam penelitian ini yaitu kemampuan Polresta Kota Jambi sebagai penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara akurat dan kepastian waktunya. Kinerja yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan sebagaimana permintaan dari masing-masing pelanggan yang membutuhkan. Dimana pihak penyelenggara pelayanan SIM D harus lebih

memberikan pelayanan dan perhatian secara lembut dan dapat dimengerti bagi orang yang mempunyai kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas.

Kepastian dalam keamanan sangat penting bagi pengunjung terutama untuk para penyandang disabilitas yang akan membuat SIM di Polresta Kota Jambi. Keamanan seperti fasilitas yang tersedia serta ruangan khusus untuk penyandang disabilitas perlu di perhatikan demi kenyamanan pengunjung terutama para penyandang disabilitas, karena mereka mempunya keterbatasan dan kekurangannya masing-masing.

Untuk dalam hal ketepatan waktu, pihak penyelenggara pembuatan SIM di Polresta Kota Jambi 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 Polresta Kota Jambi 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. Seperti hasil yang diungkapkan dalam wawancara saya dengan Bapak Manurung selaku pihak penyelenggara pembuatan SIM mengatkan:³⁴

“kita memang memprioritaskan untuk orang yang berkebutuhan khusus terutama para penyandang disabilitas, agar dapat mudah aksesnya dan tidak ribet karena ada jalur khusus untuk orang

³⁴ Wawancara dengan Bapak Manurung, 26 Februari 2023.

disabilitas dan kita juga sedia kursi roda bagi yang tidak membawa kursi roda disini tersedia beberapa kursi roda dan juga ada jalur khusus untuk orang disabilitas sehingga tidak mengganggu dengan yang lainnya. Untuk dari waktunya bagi penyandang disabilitas memang berbeda itu, karena dilihat dari keterbatasannya lalu dari pergerakannya pun beda dari daftar, lalu menuju ke ruang foto abis itu ke ruang teori memang itu membutuhkan waktunya sedikit berbeda dengan orang-orang non disabilitas.”

Ungkapan wawancara di atas menjelaskan bagaimana dalam menyikapi prioritas untuk penyandang disabilitas yang intinya yaitu dari segi ruangan dan fasilitas khusus penyandang disabilitas. Untuk alur prosedur pembuatan SIM memang sama, akan tetapi ketika dari beberapa sekian banyak penyandang disabilitas yang mungkin dari segi waktu dan alur prosedur yang jangkauannya sedikit berbeda, maka akan ada prosedur khusus sehingga tidak menyulitkan bagi penyandang disabilitas, yaitu dengan bantuan petugas pelayanan SIM yang memberikan arahan khusus agar proses alur prosedur pembuatan SIM cepat selesai.

Selain itu, Polresta Kota Jambi juga sangat mengutamakan kenyamanan bagi pemohon disabilitas. Kenyamanan memang diutamakan bagi setiap pelayanan publik dan untuk para pelanggan yang berkunjung untuk melakukan pembuatan SIM terutama bagi penyandang disabilitas yang berkunjung ke Polresta Kota Jambi akan merasa puas dan nyaman. Fasilitas memang diutamakan bagi penyandang disabilitas agar merasa nyaman dan tidak perlu khawatir soal fasilitas yang di khususkan. Kenyamanan tersebut sudah terjamin serta aman menurut Staff pelayanan Bapak Oki di Polresta Kota Jambi³⁵.

³⁵ Wawancara dengan Bapak Oki S, 26 Februari 2023.

“disini setiap fasilitas kenyamanan dan keamanan diutamakan terutama bagi penyandang disabilitas memang dikhususkan pelayanannya tetapi prosedurnya sama dengan non disabilitas. Oleh karena itu kami dengan staff yang lainnya membantu sampai proses pembuatan SIM dengan selesai”.³⁶

Adanya fasilitas yang memadai serta nyaman untuk digunakan para penyandang disabilitas memang diperlukan disetiap pelayanan publik. Pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi sudah cukup baik dan fasilitas memadai dan tidak perlu ditambahkan kursi dan ruang khusus bagi orang berkebutuhan khusus dan para penyandang disabilitas karena pengunjung disabilitas di Polresta Kota Jambi tidak banyak disetiap harinya.

Dengan adanya tempat duduk dan fasilitas khusus yang cukup dan tidak kurang para penyandang disabilitas akan terasa nyaman, memang ruang khusus orang penyandang disabilitas sudah cukup dan meskipun tidak seluas ruang tunggu orang non disabilitas karena keterbatasan ukuran ruangan dan bangunan sehingga ruangan khusus disabilitas tidak sebanyak ruang umum non disabilitas pada umumnya.

3. Daya tanggap (responsiveness)

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

³⁶ Wawancara dengan Bapak Oki , 26 Februari 2023.

informasi yang dibutuhkan kepada konsumen atau pelanggan dengan rendah hati dan cepat tanggap. Adapun pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pembuatan SIM di Polresta Kota Jambi dengan poin ketersediaan kendaraan khusus disabilitas dan kecepatan memberikan layanan.

Pihak Polresta Kota Jambi 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.

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. Seperti yang di ungkapkan petugas pelayanan SIM Bapak Oki pada hasil wawancara.³⁷

“saya pernah melayani yang memang mohon maaf, agak sedikit tuli dan tidak bisa mendengar, karena keterbatasan orang tersebut tidak memakai

³⁷ Wawancara dengan Bapak Oki, 26 Februari 2023.

alat bantu sehingga saya harus dengan ekstra teliti ketika menjelaskan kepada orang tersebut agar dapat dipahami. Namanya juga orang yang berkebutuhan khusus jadi kita harus ekstra sabar dan ramah terhadap mereka apa yang mereka butuhkan sehingga saya sebisa mungkin melayani mereka dengan sepenuh hati”.

Dari pernyataan di atas yang diberikan Staff pelayanan bagian SIM sudah semaksimal mungkin. 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.

Ungkapan wawancara dari penyandang disabilitas yaitu,

“Pelayanannya lumayan cepat, orang yang berkebutuhan khusus di dahulukan, staffnya juga ramah. Tapi jika orang berkebutuhan khusus seperti saya ini harus menyediakan fasilitas sendiri. Seperti saya yang kurang elar mendengar ini harus menyediakan alat bantu dengar agar memudahkan saya berinteraksi dengan petugas.”

4. 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 Kota Jambi untuk melakukan prosedur pembuatan SIM.

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 Bapak Iko 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.

Pelayanan juga tidak harus melayani dengan memberikan informasi atau pelayanan SIM saja, melainkan ada juga petugas yang membantu menjemput dari parkir khusus jalur difabel. Karena kesulitan dengan kursi roda maka petugas pelayanan SIM membantu mendorong dan mengarahkan untuk ke ruang khusus penyandang disabilitas. Karena ada jalur khusus untuk disabilitas yang menuju ke loket pelayanan SIM. Fasilitas kursi roda tersedia di tempat pelayanan SIM dan di keseluruhan tempat yang ada di Polresta Jambi guna membantu orang-orang yang kesulitan berjalan atau yang sudah lanjut usia.

Sikap para petugas sama halnya kepada yang lainnya tidak memandang disabilitas dan non disabilitas. Perlakuan petugas dengan sikap ramah dan sopan akan membuat orang yang dilayani senang dan nyaman ketika mendapatkan pelayanan. Sebagai rasa toleransi juga para penyandang disabilitas mungkin sedikit didahulukan dari non disabilitas, karena adanya keterbatasan waktu dan kemampuan juga. Seperti yang diungkapkan oleh petugas pelayanan SIM Bapak Oki.

“pelayanan yang kami berikan disini semuanya sama tidak memandang disabilitas dan non disabilitas sama semuanya, melayani dengan ramah dan sopan terhadap pemohon yang membutuhkan. Namun bagi penyandang disabilitas memang di prioritaskan karena ada keterbatasan dari segi waktu dan kemampuan juga, tapi mungkin beberapa petugas disini ada yang sedikit cuek dan acuh karena mungkin watak mereka masing-masing dalam menyikapi hal yang berhadapan dengan pelayanan yang khususnya bagi penyandang disabilitas”.³⁸

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan dalam sebuah pelayanan dan melayani, semua disamakan tidak adanya kecurangan atau kesulitan dalam pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan yang baik dan sejahtera. Sedikitnya rasa kurang perlakuan yang memang dari segi acuh dan cuek terhadap para penyandang disabilitas dari sebagian petugas yang sedikit mungkin masih belum terbiasa dan memahami ketika berhadapan dengan penyandang disabilitas, karena keterbatasan mereka dalam segala halnya.

5. Emphaty (Emphaty)

Emphaty yang dimaksud adalah memberi perhatian yang tulus dan benar bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan tanpa

³⁸ Wawancara dengan Bapak Oki, 26 Februari 2023.

pilih-pilih. Penyedia pelayanan diharapkan dapat memberi pengertian dan pengetahuan tentang bagaimana alur dan prosedur pembuatan SIM yang baik.

B. Strategi peningkatan kualitas pelayanan sim bagi penyandang disabilitas.

Peningkatan kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas adalah suatu hal yang sangat penting untuk memberikan akses yang setara bagi semua orang dalam mendapatkan SIM. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM di Polresta Jambi yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas diantaranya:

1. Pelatihan kepada polisi bagian melayani: Memberikan pelatihan kepada staf bagian pelayanan tentang cara memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada penyandang disabilitas. Pelatihan juga harus mencakup pengetahuan tentang kebutuhan dan batasan penyandang disabilitas serta bagaimana memperhatikan keamanan mereka.
2. Peningkatan fasilitas: Meningkatkan fasilitas dan aksesibilitas di lokasi ujian, seperti memperbaiki rampa, menambah tempat parkir yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, dan memperbaiki fasilitas toilet yang sesuai untuk penyandang disabilitas.
3. Penyediaan fasilitas pendukung: Menyediakan fasilitas pendukung seperti terjemahan bahasa isyarat, peralatan khusus untuk penglihatan dan pendengaran, serta kursi roda dan bantuan mobilitas lainnya untuk penyandang disabilitas yang membutuhkan.

4. Menyediakan informasi yang mudah diakses: Menyediakan informasi yang mudah diakses tentang persyaratan dan prosedur untuk mengurus SIM bagi penyandang disabilitas, termasuk panduan langkah-demi-langkah yang mudah dipahami.
5. Konsultasi dengan organisasi penyandang disabilitas: Melibatkan organisasi penyandang disabilitas dalam merencanakan dan menyediakan pelayanan yang lebih baik untuk penyandang disabilitas. Organisasi tersebut dapat memberikan masukan dan saran yang berharga tentang apa yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas dalam hal pelayanan SIM.
6. Pengawasan dan evaluasi: Melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan SIM yang diberikan kepada penyandang disabilitas memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini dapat membantu menemukan kelemahan dalam pelayanan dan memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Dengan mengimplementasikan strategi-strategi di atas, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan SIM D bagi penyandang disabilitas di Kota Jambi terutama yang mendapatkan pelayanan SIM di Polresta Kota Jambi dan memberikan akses yang setara bagi semua orang untuk memperoleh SIM D.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polresta Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa pelayan SIM bagi Penyandang disabilitas sudah ada yang terpenuhi dan baik.

1. Kualitas pelayanan sim D bagi penyandang disabilitas terletak dpada 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. Kehandalan (realibility) ini yaitu kemampuan Polresta Kota Jambi sebagai penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dijanjikan secara akurat dan kepastian waktunya. Begitupun daya tanggap (responsiveness) kemampuan dalam melakukan pelayanan atau penyedia layanan yang memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan cepat dan tepat waktunya. Dan jaminan sebuah kemampuan pegawai dari suatu layanan yang memberikan rasa kepercayaan seperti keamanan, kepastian, kemudahan an komunikasi yang baik dan sopan kepada pelanggan. Emphaty nya uga memberikan perhatian yang tulus dan benar yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan tanpa pilh-pilih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

2. Strategi pelayanan sim D strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIM di Polresta Jambi yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan bagi penyandang disabilitas yakni Pelatihan kepada polisi bagian melayani, Peningkatan fasilitas, Penyediaan fasilitas pendukung, Menyediakan informasi yang mudah diakses, Konsultasi dengan organisasi penyandang disabilitas, Pengawasan dan evaluasi, dan Empati

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas dengan judul Kualiatas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas di Polresta Kota Jambi . Maka saran yang diberikan untuk Polresta Jambi adalah:

1. Meningkatkan kegiatan sosialisasi untuk pengurusan SIM D karena jumlah pemohon yang masih kecil, sedangkan penyandang disabilitas di Kota Jambi terdapat lebih dari jumlah pemohon yang telah mendapatkan SIM D.
2. Perbaiki ruang tunggu agar lebih luas untuk mengantisipasi adanya pemohon disabilitas di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Purinami, A, Geminastiti, Nurliana Cipta Apsari, and Nandang Mulyana. "PENYANDANG DISABILITAS DALAM DUNIA KERJA." *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2019. <https://doi.org/10.24198/focus.v1i3.20499>.
- Suharsimi, Arikunto. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta." *Arikunto, Suharsimi 2014*, 2014.
- Suwandi, Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Moleong, Lexy, J." *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2010.
- Maftuhin, Arif. "Mengikat Makna Diskriminasi: Penyandang Cacat, Difabel, Dan Penyandang Disabilitas." *INKLUSI*, 2016. <https://doi.org/10.14421/ijds.030201>.
- Ndaumanu, Frichy. "Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah." *Jurnal HAM*, 2020. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>.
- Pasolong, Harbani. "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Negara*, 2011.
- Yunari, Ristiani Ida. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2020.
- . "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition: Jurnal Ilmiah Managemn*, 2020.
- Santosa, Pandji. "DISINTEGRASI, PEMERINTAHAN LOKAL DAN DANA

PERIMBANGAN PUSAT DAN DAERAH.” *Sosiohumaniora*, 2010.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v12i1.5437>.

Sinambela, Lijan Poltak. *Sinambela Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2016.

Sinambela, LIJAN Poltak. “Repormasi Pelayanan Publik.” In *Repormasi Pelayanan Publik*, 2011.

Subekti, Rahayu, and Irkham Bagus Prasetia. “Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.” *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 2021. <https://doi.org/10.51921/chk.v23i2.171>.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiyono. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.” In *METODE PENELITIAN ILMIAH*, 2014.

Sumardika, I Putu, I Wayan Wesna Astara, and I Nyoman Sutarna. “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Mendapatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tabanan.” *Jurnal Analogi Hukum*, 2021. <https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.170-176>.

Tjiptono, Fandy. “Service, Quality & Satisfication.” *Yogyakarta: ANDI*, 2016.

Wakhid, Ali Abdul. “Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Jurnal TAPIS*, 2017.

Wicaksono, TioTegar, Jhon Ias Ganesa Simamora, and Glinggang Hima Pradana.

“Pelayanan Publik Kereta Api Di Yogyakarta Bagi Difabel.” *INKLUSI*, 2019. <https://doi.org/10.14421/ijds.060103>.

Widjaja, Alia Harumdani, Winda Wijayanti, and Rizkisyabana Yulistyaputri.

“Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas Dalam Memperoleh Pekerjaan Dan Penghidupan Yang Layak Bagi Kemanusiaan.” *Jurnal Konstitusi*, 2020. <https://doi.org/10.31078/jk1719>.

Wiraputra, Ametta Diksa. “Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Penyandang Disabilitas.” *Dharmasisya*, 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

LAMPIRAN I

SURAT IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-76 /D.II.1/PP.00.11/2/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 07 Februari 2023

Kepada Yth.
Kapolda Kota Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

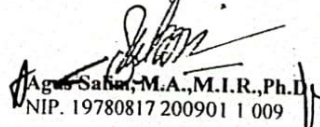
Nama : Indah Kurniawati
NIM : 105180343
Semester/Jurusan : X / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi bagi Penyandang Disabilitas di Polisi Resort Kota Jambi.

Lokasi Penelitian : Polresta Kota Jambi
Waktu Penelitian : 07 Februari 2023 – 07 Mei 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan


Agus Sahar, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

LAMPIRAN II

DAFTAR INFORMAN

Nama	Usia	Jabatan	Alamat
MANURUNG	52 TH	KEPALA SATLANTAS	KOTA JAMBI
M. ARIEF	36 TH	ANGGOTA SATLANTAS	KOTA JAMBI
OKI S	33 TH	ANGGOTA SATLANTAS	KOTA JAMBI
ISNAINI	39 TAHUN	PENYANDANG DISABILITAS	KOTA JAMBI

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

LAMPIRAN III

INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

1. Bagaimana dalam menyikapi prioritas untuk penyandang disabilitas yang intinya yaitu dari segi ruangan dan fasilitas khusus penyandang disabilitas
2. Apakah sudah menyediakan kendaraan khusus untuk penyandang disabilitas
3. Apakah prosedur pelayanannya sama dengan non disabilitas
4. Apakah ada loket atau ruang khusus untuk orang disabilitas
5. Bagaimana kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas di Polresta Kota Jambi
6. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas

LAMPIRAN IV DOKUMENTASI RISET



@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



@ Hak cipta milik UIN Sufha Jambi



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN V CURICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama	: Indah Kurniawati
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Jambi/08 September 2000
NIM	: 105180343
Alamat	: Desa Selat RT.01 Kec. Pemayang Kab. Batang hari
1. Alamat Asal	: Desa Selat RT.01 Kec. Pemayang Kab. Batang hari
2. Alamat Sekarang	: Desa Selat RT.01 Kec. Pemayang Kab. Batang hari
No. Telp/HP	: 0887-0677-7681
Nama/Pekerjaan Ayah	: Azwan/-



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA SELATAN

J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sufha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Nama/Pekerjaan Ibu : Marlina/Guru

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD N 43/1 DESA SELAT
2. SMP\MTS : SMP N 7 BATANG HARI
3. SMA : SMA N 1 MUARO JAMBI
4. UNIVERSITAS : UIN STS JAMBI/2018 -SEKARANG

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi