

Evaluasi Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2018

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh
Muhammad Fadil
20150520163

Prodi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadil

Nim : 20150520163

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN PEMBUATAN SIM D DI POLRESTA YOGYAKARTA TAHUN 2018”** tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bertanggung jawab serta menerima segala konsekuensi yang telah berlaku.

Yogyakarta, 24 Februari 2019

Muhammad Fadil

MOTTO

Minimalisirlah sifat mengeluh jangan takut dan jangan malu, takutlah ketika fikiran itu suda menguasai raga dan malulah ketika kita tidak merasa mampu dalam kemampuan yang Allah berikan. Kerena kemunafikan dalam fikiran itu lebih keji dalam menjalani kehidupan perantauan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2018”. Tercapainya target penyelesaian Skripsi ini tidak lain karena adanya tuntutan amanah dan menjadi kewajiban perantau.

Skripsi ini saya persembahkan dan ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang tidak mampu saya jabarkan dan mampu saya amalkan melalui Asmaul- Usna.
2. Rasullullah SAW, “tuntutlah ilmu walaupun sampai ke negri Tiongkok”
3. Kepada Mama (Maimunah Mahmud) dan Tata (Muhammad Said MPA), saya hanya mengungkapkan kata tidak terasah kurang lebih 4 tahun tinggal di perantauan sangat banyak pelajaran yang saya dapatkan. Hidup di perantauan tidak seindah ketawa bebas ketika lagi berkumpul dengan teman-teman, hiduplah di perantauan dengan bekal yang matang. Doaku kepada Allah hanya meminta untuk perpanjang umur mama sama tata sampai mama merasakan bahwa kelak saya yang akan mengurus Mama dan Tata di masa tua nanti.
4. Teruntuk sponsorku, kakak Nurismi S.H., M.H., dan kakak Agustina S.P serta adik-adik Mauludiya dan Aji Syaputra. Kalian saudaraku harus kuat dengan adanya musibah yang menimpah di keluarga kita selagi aku masih di perantauan hanya doa dan kekuatan pikiran kita untuk lebih maju di kemudian hari.
5. Dan yang tidak kalah penting, insyallah calon ibu dari keturunanku kelak nanti yaitu Yolanda Nur Utari, banyak masa yang suda kita lewatin dan terima kasih sampai saat ini dan kelak kemudian hari sampai ajal menjemput.

6. Kepada kawan-kawanku Udin, Halik, Maqbul, Fiswan, Anas, Rahmad, Wahyu yang di Tarakan, inginku kita tetep menjaga persaudaraan kita walaupun sebagian dari kita suda ada yang menjadi kepala keluarga :D.
7. Kawan-kawanku yang di perantauan Erwin Duri, Kepin, Aldi Minang, Dika Nasikuning, Iki Konter, Bagas Sembako, Emal Tambak, Anas Sawit, Yogi, dan Mandan cina, kalian harus sehat terus kita suda tua main iya tapi ingat umur. Kelak kita bakal jadi kepala keluarga.
8. dan kepada dosen-dosen IP UMY, pak Awang terima kasih suda membimbing saya selama mengerjakan skripsi sampai selesai.

KATA PENGANTAR

Assallamuallaikum Warohmatulahi Wabarokatuh.

Puji syukur atas kenikmatan yang Allah berikan dan tak mampu dijabarkan, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi tentang “Evaluasi Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Yogyakarta Tahun 2018” merupakan pelajaran yang penting bagi saya, walaupun dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang saya temui saat proses mengerjakan dan menyelesaikan. Alhamdulillah semua sudah saya lewati dengan sabar dan ikhlas, dan pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Demikian saya ucapkan terima kasih serta bapuk dosen yang telah membantu serta mendukung selama proses penyelesaian skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan penghormatan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan saran dan masukan serta arahan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji proposal skripsi.
6. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP, selaku dosen penguji skripsi.

7. Kepada seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang suda memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepada seluruh staf UMY dan karyawan pada umumnya dan jurusan Ilmu Pemerintahan pada khususnya, yang telah membantu saya dalam bidang pelayanan baik administrasi maupun non-administrasi selama saya menempuh pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhirnya berharap semoga apa yang telah saya sajikan dalam skripsi dapat bermanfaat bagi rekan-rekan di Fisipol UMY, walaupun skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saya menerima berbagai saran dan masukan yang membangun demi proses penyempurnaan serta membenahi tulisan ini.

Wassalamu'allaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 26 Maret 2019

Muhammad Fadil

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Krangka Teori.....	11
1. Evaluasi Pelayanan.....	11
2. Pelayanan Publik.....	15
3. Disabilitas.....	20
G. Definisi Konsepsional.....	21
H. Definisi Oprasional.....	22
I. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	24

3. Unit Analisis.....	26
4. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
5. Jenis Data.....	27
6. Teknik Pengumpulan Data.....	28
7. Teknik Analisis Data.....	30

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Polresta Yogyakarta.....	33
B. Visi & Misi Polresta Yogyakarta.....	33
C. Struktur Organisasi Polresta Yogyakarta.....	35
D. Kondisi Letak dan Geografis Polresta Yogyakarta.....	37
E. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta.....	39
F. Struktur Organisasi Satuan Penyelenggara Administrasi SIM Polresta Yogyakarta..	40
G. Standar Oprasional Pelayanan SIM.....	40

BAB III PEMBAHASAN

A. Transparansi.....	46
1. Transparansi Persyaratan.....	46
2. Transparansi Kejelasan Rincian Biaya.....	50
3. Transparansi jadwal penyelesaian pelayanan (Pembuatan SIM D).....	52
B. Partisipasif.....	55
1. Penyediaan Kotak Saran dan Kritik.....	55
C. Akuntabilitas.....	58
1. Kesesuaian proses pembuatan SIM D dengan SOP.....	58
2. Pihak penyelenggara bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat proses pembuatan SIM D.....	61
D. Berkesinambungan.....	63

1. Capaian dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat disabilitas.....	63
E. Keadilan.....	64
1. Tidak ada Pungutan Liar.....	65
2. Tidak Membedakan Dalam Memberikan Layanan Pembuatan SIM D.....	68
F. Netralitas.....	69
1. Tidak Mempunyai Kepentingan Khusus Dalam Memberikan Pelayanan Melainkan Kewajiban Memberikan Pelayanan Selaku Pihak Penyelenggara.....	70

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Literature Review.....	6
Tabel 2.1 Struktur Organisasi Polresta Yogyakarta.....	35
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Satuan Penyelenggara Administrasi SIM	40
Tabel 3.1 Hasil Kuesioner.....	47
Tabel 3.2 Hasil Kuesioner.....	50
Tabel 3.3 Hasil Kuesioner.....	53
Tabel 3.4 Hasil Kuesioner.....	56
Tabel 3.5 Hasil Kuesioner.....	59
Tabel 3.6 Hasil Kuesioner.....	61
Tabel 3.7 Hasil Kuesioner.....	66
Tabel 3.8 Hasil Kuesioner.....	68
Tabel 3.9 Hasil Kuesioner.....	70

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Yogyakarta.....	39
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Pembuatan SIM.....	45
Gambar 3.2 Persyaratan Pembuatan SIM.....	48
Gambar 3.3 Tarif Pembuatan SIM.....	51
Gambar 3.4 Standar Waktu Pelayanan.....	54
Gambar 3.5 Pengaduan Saran dan Masukan.....	57
Gambar 3.6 Ruang Pengaduan.....	62
Gambar 3.7 Standing Banner Stop Pungli.....	67