

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polres Bantul Pada Tahun 2018-2019 dapat disimpulkan bahwa pelayanan SIM bagi Penyandang disabilitas sudah ada yang terpenuhi dan baik, ada juga sebagian pelayanan atau fasilitas yang masih kurang. Dari kekurangan pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas beberapa poin penting disimpulkan bahwa kekuarangan pelayanan SIM akan membuat para penyandang disabilitas merasa sulit dan tidak lolos ujian materi. Baik berupa ujian materi berbasis komputer ataupun ujian praktek lalu lintas di lapangan, adapun kekurangan dan kelebihan dari pelayanan SIM di Polres Bantul, sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible) mempunyai tujuan untuk menunjukkan kepada pihak eksternal yang berupa sarana dan prasarana seperti, penambahan kursi prioritas atau penyandang disabilitas. Kekurangannya fasilitas tempat duduk sehingga para pengunjung penyandang disabilitas terkadang tidak mendapatkan tempat duduk dan ada yang bergabung dengan kursi umum untuk non disabilitas, dan ada juga yang duduk di lantai. Kekurangannya tempat duduk bagi penyandang disabilitas menyulitkan bagi pengunjung yang merasa tidak nyaman serta seringkali bergantian demi mendapatkan tempat duduk.
2. Keandalan (Reliability) bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan SIM yang cepat dan mudah, serta tidak mengganggu waktu yang lainnya. Penyandang disabilitas

di prioritaskan pelayanannya dan keterbatasan dalam melakukan alur prosedur pembuatan SIM terkadang agak lambat dikarenakan keterbatasan fisik dan kesulitan ketika berpindah dari tempat ke tempat lainnya. Polres Bantul juga sudah menyediakan jalur khusus kursi roda bagi penyandang disabilitas agar mudah menuju akses pembuatan SIM dan juga dibantu dengan petugas ketika kesulitan memakai kursi rodanya.

3. Daya Tanggap (Responsivenees) mempunyai kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan SIM di Polres Bantul sehingga dengan cepat dan tanggap, terlaksana dengan baik apabila ada kesulitan dalam mengerjakan suatu ujian atau prosedur pembuatan SIM maka petugas setempat memberikan arahan dengan cukup menguasai apa yang diinginkan konsumen penyandang disabilitas sehingga mempermudah prosedur pembuatan SIM yang diperolehnya. Toleransi juga dilakukan apabila adanya keterbatasan atau kekurangan dalam segi pelaksanaan dalam pelayanan pembuatan SIM khusus penyandang disabilitas. Namun ada beberapa petugas yang sedikit kurang memahami dalam menyikapi pelayanan terhadap penyandang disabilitas dan keterbukaan dalam segi memberikan informasi juga kurang dari beberapa petugas lainnya.
4. Jaminan (Assurance) bertujuan untuk melakukan komunikasi serta kepercayaan dan keamanan dalam melakukan pelayanan SIM bagi penyandang disabilitas. Dalam hal sikap petugas kepada masyarakat, terutama masyarakat berkebutuhan khusus, ada petugas yang sedikit cuek dan ada petugas yang sudah baik dan profesional ketika menghadapi masyarakat penyandang disabilitas yang berkunjung. Para staff pelayanan SIM juga sudah sedikit terbiasa dan terlatih meskipun tidak semaksimal mungkin, tetapi

sudah dapat memberikan arahan dan pelayanan yang baik serta mudah di mengerti bagi penyandang disabilitas.

5. Emphaty (Emphaty) bertujuan agar toleransi bagi penyandang disabilitas diharuskan dan di prioritaskan. Agar dapat mempermudah pelayanan pembutaan SIM khusus serta tidak adanya diskriminasi antara penyandang disabilitas dan non disabilitas. Untuk pelayanan SIM di Polres Bantul semuanya sama sesuai prosedur tidak adanya perbedaan dalam pelayanan baik bagi non disabilitas maupun penyandang disabilitas. Petugas membantu bagi para penyandang disabilitas sampai tahap akhir pembuatan SIM.

Dari poin di atas beberapa dimensi yang berkaitan dengan pelayanan SIM menunjukkan sudah melakukan pelayanan yang baik dan terlatih, adapun dari sebagian petugas yang mungkin sedikit belum terlatih dan terbiasa dalam hal menyikapi para penyandang disabilitas pada poin sikap dan pengetahuan petugas dalam pelayanan SIM khusus prioritas serta dari segi arahan petugas ujian SIM lapangan yang sedikit kurang memberikan arahan terhadap penyandang disabilitas.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian di atas dengan judul Kualiti Pelayanan SIM Bagi Penyandang Disabilitas Di Polres Bantul. Maka saran yang diberikan untuk Polres Bantul adalah:

1. fasilitas tempat duduk yang harus ditambah dan diperluas ruangan khusus penyandang disabilitas, agar nyaman bagi pengunjung disabilitas dan ketika pengunjung melebihi kapasitas sudah siap sedia cadangan khusus bagi orang-orang penyandang disabilitas. Agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka fasilitas ruang khusus di tambah dan

diperluas demi kenyamanan masyarakat penyandang disabilitas yang berkunjung ke Polres Bantul.

2. Untuk ruang uji SIM khusus disediakan agar tidak bergabung dengan masyarakat non disabilitas, dan prosedur pembuatan SIM khusus lebih diringankan lagi agar waktu dan tempatnya berbeda sehingga tidak menunggu lama dan bergabung dengan non disabilitas.