

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI BAGI MASYARAKAT BERKEBUTUHAN KHUSUS DI KEPOLISIAN RESOR KOTA BANJARMASIN

ABD Rahman, Muslih Ambrie
rahmanmamuju68@gmail.com ; mantra_fisip@yahoo.co.id

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

ABSTRAK

Fokus dinamika pada peningkatan kualitas layanan terletak pada kepuasan masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Salah satu bentuk layanan responsif yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah layanan manajemen SIM untuk orang dengan kebutuhan spesifik. Layanan SIM untuk orang berkebutuhan khusus dalam upaya menyediakan Layanan responsif dan memberikan akses yang setara kepada orang-orang dengan kebutuhan khusus dalam hal menyediakan layanan SIM. Pada saat yang sama, pengembangan studi dan penelitian tentang pelayanan publik untuk orang dengan kebutuhan khusus sangat penting untuk dilakukan. Salah satu hal lain, adalah bahwa masih ada sedikit yang tersedia literatur dan hasil penelitian yang berbicara tentang pola dan mekanisme pelayanan publik yang disediakan Untuk orang-orang dengan kebutuhan khusus. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumen. Hasil Penelitian menunjukkan Pelayanan SIM atas masyarakat berkebutuhan khusus berjalan sudah baik. Hal itu mengacu kepada indikator pelayanan publik yang baik berupa prosedur, kemudahan, kepastian waktu, kedisiplinan, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan dan keamanan. Adapun kendala yang masih terjadi adalah aplikasi online belum optimal, data base rekam jejak pelanggaran lalu-lintas belum tersedia, sarana kendaraan disabilitas untuk tes belum tersedia, demikian juga portal web pendaftaran dan pengaduan.

Kata kunci : Pelayanan, SIM, Disabilitas

SERVICE FOR MAKING DRIVING LICENSE LETTERS FOR SPECIFIC REQUIRED COMMUNITIES IN THE RESORT POLICE BANJARMASIN CITY

ABSTRACT

The focus of the dynamics on improving service quality lies in community satisfaction as stakeholders. One form of responsive services performed by the Republic of Indonesia National Police is a SIM management service for people with special needs. Through one of them Banjarmasin Police, SIM services to people with special needs in an effort to provide Responsive services while providing equal access to people with special needs in terms of providing SIM services. At the same time, the development of studies and research on the treatment of public services for people with special needs is very important to do. One of the other things, is that there is still little available Literature and research results that talk about the patterns and mechanisms of public services provided To people with special needs. The research method uses a qualitative approach, with interview, observation and document data collection techniques. The results showed that SIM services for people with special needs were running well. It refers to good public service indicators in the form of procedures, convenience, time certainty, discipline, accuracy, completeness of infrastructure, comfort and security. The obstacles that still occur are the online application is not optimal, the data base of the track record of traffic violations is not yet available, disability vehicle facilities for testing are not yet available, as well as the registration and complaint web portal.

Keywords: Service, Driving License, Disability

PENDAHULUAN

Komitmen pemerintah Indonesia untuk menjamin hak-hak penyandang disabilitas negara Indonesia juga telah meratifikasi konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas (*convention on the rights of persons with disabilities*) dengan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Ratifikasi adalah sebagai suatu bentuk persetujuan yang ditingkatkan dalam perjanjian yang kemudian mengikat para pihak peserta perjanjian. Untuk melaksanakan perintah konstitusi dan konvensi yang telah mengikat, maka dikeluarkan peraturan untuk melindungi hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan perlakuan yang sama pada pelayanan publik, yakni terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Namun tidak jarang penyandang disabilitas masih mengalami diskriminasi. Diskriminasi yang dialami para penyandang disabilitas baik secara langsung dan tidak langsung telah mengkristal dan menyadarkan umat manusia akan pentingnya pengakuan bahwa mereka adalah manusia yang sama dengan manusia yang lain, setara dalam hak dan bebas dalam menentukan pilihan. Diskriminasi kepada penyandang disabilitas masih sering kita temui, masyarakat masih menganggap bahwa kaum disabilitas masih kurang, tak terkecuali pada pelayanan publik dalam pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM D) bagi penyandang disabilitas tersebut.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik salah satunya berasaskan *kesamaan hak*. Dimana instansi yang ditunjuk negara sebagai pelayanan publik tidak serta merta membedakan masyarakat baik dari segi suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi. Selain itu dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan fasilitas dan pelayanan khusus bagi kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Salah satu wujud layanan responsif yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah layanan pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus. Melalui salah satunya Polresta Banjarmasin, layanan SIM kepada masyarakat berkebutuhan khusus sebagai upaya untuk memberikan layanan responsif sekaligus memberikan akses yang sama kepada masyarakat berkebutuhan khusus dalam hal memberikan layanan SIM.

Selama ini, perhatian banyak orang terkait dengan layanan SIM hanya fokus pada masyarakat secara umum, yang secara fisik berada dalam kategori yang cukup mumpuni.

Sementara, pada aspek yang lain absen melihat layanan SIM untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus. Akhirnya, debat dan perbaikan mengenai layanan terkait dengan pengurusan SIM juga lebih banyak memotret soal perbaikan layanan yang diperuntukan untuk masyarakat secara umum. Padahal, sama seperti yang lainnya, masyarakat berkebutuhan khusus juga memerlukan layanan prima dalam hal pengurusan SIM.

Karena itu, dalam hal memberikan layanan pengurusan SIM secara umum dapat ditekankan pada beberapa aspek, diantaranya proses pembuatan perizinan baik dari segi waktu dan kemudahannya. Pelayanan prima sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, kemudahan dan transparansi (Aribowo, 2017). Kegiatan pelayanan masyarakat yang diberikan Polri harus dilakukan secara terorganisir, tertib dan lancar sehingga pelayanan yang diperlukan dengan cepat dapat diakomodir dan mudah dilaksanakan. Penerbitan administrasi seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Dalam pelayanan pembuatan SIM, lamanya waktu tunggu akan menyebabkan semakin lamanya total waktu pelayanan proses pembuatan SIM dari awal pembelian blanko pendaftaran sampai dengan SIM tersebut dapat diterima oleh pemohon. Lamanya waktu pelayanan ini tidak jarang akan mengakibatkan terjadinya *bottleneck* (antrean) dalam pembuatan SIM.

Kemudian kedua alur proses pembuatan SIM secara umum alur proses pembuatan SIM mulai dari pembelian blanko pendaftaran SIM, tes kesehatan, pembayaran, pengisian formulir, tes tulis, tes praktek, foto, sampai SIM tersebut jadi. Tidak jarang akan terjadi antrean dalam tiap proses tersebut. Proses yang paling lama adalah saat tes praktek, yang bisa memakan waktu berminggu-minggu dan beberapa kali jika tidak lulus. Letak loket satu dengan loket lain yang berjauhan akan semakin menambah total waktu pelayanan pembuatan SIM. Kurangnya sumber daya atau petugas pada tiap loket juga dapat menghambat kelancaran proses pembuatan SIM tersebut (Aribowo, 2017).

Selain sebagai legitimasi dalam berkendara, SIM juga seringkali menjadi tolak ukur untuk menilai kepedulian masyarakat dalam berlalu lintas. Bahkan dalam perkembangannya, SIM seringkali digunakan sebagai komponen untuk mengontrol penegemudi, termasuk para penyandang disabilitas. Dalam hal ini setidaknya keberadaan SIM yang berlaku secara lima tahunan sebagai alat kontrol bagi pihak kepolisian untuk memberikan sekaligus memastikan komponen pengendara berlalu lintas. Mengingat hingga saat ini, data yang dirilis oleh Polresta Kota Banjarmasin

bahwa masyarakat Banjarmasin yang pernah mengikuti tes SIM D untuk berkendara roda dua hanya berjumlah dua orang, ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kasatlantas Polresta Banjarmasin bahwa “Sekaligus menunjukkan, jika sektor pada pengendalian roda dua sebagai sektor yang sangat dekat dengan layanan SIM termasuk pengguna SIM D yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas. Di Polresta Banjarmasin pernah hanya dua orang yang mengikutites SIM D, satu nya lulus dan satunya tidak lulus” (wawancara, 21 Februari 2019).

Melihat keterangan dari kasatlantas Polresta Banjarmasin diatas menarik bahwa hanya ada pernah dua orang saja yang mengikuti tes/ujian SIM D, pada kalau dilihat dari data penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin sangat banyak dapat mencapai lebih dari 1.200 (seribu dua ratus) orang, seperti yang diulas dalam media online Kumparan mengutip pendapat Perwakilan Sahabat Difabel Kota Banjarmasin, Marsinah Dhede, mengatakan :

pembaharuan data sangat penting untuk menyalurkan bantuan ke para difabel. Menurut Marsinah, menilai data difabel mesti dilakukan menyeluruh. Ia mengakui pendataan difabel tidak mudah meski lewat mekanisme dari pintu ke pintu rumah. Mengacu data PMKS 2016 di Kota Banjarmasin, penyandang difabel ada sebanyak 1.296 orang. Menurut Marsinah, angka ini jelas tak valid lagi karena penyandang disabilitas terus bertambah. Data yang tidak valid memicu difabel tidak mendapatkan haknya (Kumparan,2017)

lebih jelasnya jumlah difabel atau penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin per Bulan Juli 2019 seperti pada Table 1.1.

Tabel.1.1 : Jumlah penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin

No	Wilayah / Kecamatan	Jumlah Disabilitas
1	Banjarmasin Utara	415
2	Banjarmasin Selatan	691
3	Banjarmasin Barat	597
4	Banjarmasin Tengah	418
5	Banjarmasin Timur	368
Total Kota Banjarmasin		2.489

Sumber: Dinas Sosial Kota Banjarmasin,2019

Data diatas menunjukkan besaran para penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin. Data ini mengisyaratkan jika dihubungkan dengan para disabilitas yang dapat berkendara ataudapat sebagai pengguna kendaraan menjadi peluang tersendiri bagi pengurusan SIM yang akan berlangsung pada pihak kepolisian, yang

semestinya lebih banyak lagi. Terkesan irois memang kalau jumlah penyandang disabilitas di Kota Banjarmasin sebanyak 2.489 orang, lalu kemudian pihak kepolisian Resot Kota Banjarmasin mengatakan bahwa hanya ada 2 (dua) orang saja yang mengurus SIM D. Hal ini sekaligus menjadi tantangan pihak kepolisian lalu lintas terutama dalam memberikan pelayanan, apakah ada kemungkinan animo para penyandang disabilitas yang sudah kemampuan berkendara sangat rendah karena pihak kepolisian kurang baik melakukan pelayanan, padahal kepolisian khususnya polisi lalu lintas dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima, terutama pihak penyandang disabilitas.

Pelayanan disini, tentu bukan saja soal prinsip-prinsip *good governance*, yang partisipatif, akuntabilitas dan transparansi. Tetapi, prinsip-prinsip pelayanan yang lebih melayani banyak kalangan serta klaster social, termasuk pelayanan pembuatan SIM di Polresta Kota Banjarmasin.

Salah satu yang menjadi perhatian adalah pengurusan SIM di Polresta Kota Banjarmasin bagi komponen masyarakat yang secara fisik sangat terbatas.Tidak bisa di pungkiri jika pengguna roda dua saat ini tidak hanya oleh mereka yang secara fisik sempurna, tetapi ada juga beberapa pengguna kendaraan yang dengan fisik kurang sempurna. Jika melihat aspek normatif, sebenarnya tidak ada pengecualian dalam kaitannya dengan syarat administratif, seperti SIM. SIM berlaku dan akan diperlakukan kepada siapa saja.

Bersamaan dengan kondisi itu pula, perkembangan kajian dan penelitian mengenai perlakuan layanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus menjadi sangat penting untuk dilakukan. Satu dari lain hal, bahwa literatur dan hasil penelitian yang tersedia masih sedikit yang berbicara mengenai pola dan mekanisme layanan publik yang diberikan pada masyarakat kebutuhan khusus. Kalaupun ada yang melakukan itu, kebanyakan hanya berlangsung pada soal output pada layanan publik secara umum, seperti pada layanan kesehatan di puskesmas hingga rumah sakit. Sementara itu, disaat yang sama, sangat sedikit yang menaruh perhatian secara serius untuk melihat persoalan sekaligus membangun pola mengenai pemberian layanan berkebutuhan khusus untuk pengurusan SIM. Padahal seperti yang telah banyak di sebutkan sebelumnya, jika angka kecelakaan yang cukup tinggi pada roda dua di Indonesia sebagai indikasi besarnya subyek layanan yang akan berhadapan dengan pengurusan SIM.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dengan membuat peraturan yang bertujuan untuk melindungi hak penyandang disabilitas khusus dalam bidang pelayanan publik namun kenyataannya

penyandang disabilitas masih kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang sama seperti masyarakat normal, seperti yang disampaikan Ketua Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI), Djumono yang termuat dalam media elektronik bahwa : “Bisa berseliweran di jalan raya menggunakan kendaraan pribadi agar memudahkan mobilitas, mungkin itu hanya jadi angan-angan besar bagi mayoritas orang dengan kebutuhan khusus, terutama penyandang tunarungu”

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Angkutan dan Sarana Jalan, penyandang difabel disebutkan harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) D. Meski sudah diatur dalam undang-undang, penyandang tunarungu tetap kesulitan mendapatkan SIM D dengan beragam alasan. Saat ingin membuat SIM, mereka biasanya terkendala mendapat surat keterangan dokter sebagai pelengkap syarat pembuatan SIM di kepolisian.

Kemampuan mendengar mereka yang di bawah rata-rata dipandang tidak layak mendapatkan SIM. Karena tidak mendapat keterangan layak mendapatkan SIM dari dokter, polisi pun akhirnya tidak bisa memproses pengajuan pembuatan SIM untuk mereka.

Surat Izin Mengemudi atau SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Pasal 77 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalandinyatakan “Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi sesuai dengan jenis Kendaraan Bermotor yang dikemudikan.” SIM bagi penyandang disabilitas juga diatur dalam Pasal 80 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana bagi penyandang disabilitas mempunyai SIM khusus yaitu SIM D. Aturan lebih lanjut dalam pembuatan SIM khusus bagi penyandang disabilitas juga diatur dalam Pasal 7 Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM, dimana bagi penyandang disabilitas dibuatkan SIM khusus yaitu SIM D. Di dalam Pasal 3 Perkap Nomor 9 Tahun 2012 tentang SIM juga menganut prinsip kesamaan hak, dimana disini terdapat perlakuan yang sama antara masyarakat pada umumnya dengan penyandang disabilitas.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Polisi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:886), arti kata “polisi” adalah:

1. Badan pemerintahan yang bertugas

memilihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar hukum dan sebagainya).

2. Anggota badan pemerintahan (pegawai negara) yang bertugas menjaga keamanan.

Menurut Azhari (1995:19) ditinjau dari segi etimologis istilah polisi di beberapa negara memiliki ketidaksamaan, seperti di Yunani istilah polisi dengan sebutan “*politeia*”, di Inggris “*police*” juga dikenal adanya istilah “*constable*”, di Jerman “*polizei*”, di Amerika dikenal dengan “*sheriff*”, di Belanda “*politie*”, di Jepang dengan istilah “*koban*” dan “*chuzaisho*” walaupun sebenarnya istilah *koban* adalah merupakan suatu nama pos polisi di wilayah kota dan *chuzaisho* adalah pos polisi di wilayah pedesaan. Jauh sebelum istilah polisi lahir sebagai organ, kata “polisi” telah dikenal dalam bahasa Yunani, yakni “*politeia*”. Kata “*politeia*” digunakan sebagai title buku pertama Plato, yakni “*Politeia*” yang mengandung makna suatu negara yang ideal sekali sesuai dengan cita-citanya, suatu negara yang bebas dari pemimpin negara yang rakus dan jahat, tempat keadilan dijunjung tinggi. Dilihat dari sisi historis, istilah “polisi” di Indonesia tampaknya mengikuti dan menggunakan istilah “*politie*” di Belanda. Hal ini sebagai akibat dan pengaruh dari bangunan sistem hukum Belanda yang banyak dianut di negara Indonesia.

Menurut (Kunarto, 1996:51) Kata polisi berasal dari suatu judul buku yang ditulis oleh Plato yakni seorang filsuf Yunani kuno. Buku itu berisi tentang teori dasar polis atau negara kota. Yang mana pada jaman itu kelompok-kelompok manusia membentuk himpunan yang merupakan satu kota (mungkin semacam dusun kecil) kelompok itu membentuk benteng-benteng yang merupakan pagar, pertahanan dari ancaman yang datang dari luar. Dalam kondisi seperti itu, diperlukan kekuatan untuk menegakkan aturan yang disepakati itu agar dipatuhi oleh setiap warga kelompok. Disamping itu juga diperlukan kekuatan untuk mempertahankan diri dari ancaman pihak luar polis. Kekuatan ini lah yang kemudian disebut kepolisian dan eksistensinya melahirkan fungsi polisi.

Sedangkan menurut (Warsito Hadi Utama, 2005:5) kata polisi sendiri berasal dari bahasa Yunani yaitu *politeia* yang artinya warga kota Athena, lalu pengertiannya berkembang menjadi warga negara dan kemudian berkembang lagi menjadi kota-kota yang merupakan negara yang berdiri sendiri yang disebut juga dengan *polis*, maka *politeia* atau polis yakni adalah semua usaha dan kegiatan negara, termasuk juga kegiatan keagamaan. Dalam arti modern, polisi adalah suatu pranata umum sipil yang mengatur tata tertib dan hukum. Namun kadang kala pranata ini bersifat militeristik, seperti di Indonesia sebelum polisi

lepas dari ABRI sejak tanggal 1 Januari 2001.

Sejarah bergulirnya reformasi hukum dengan dikeluarkannya TAP MPR No.VI/MPR/2000 tentang Pemisahan TNI dan Polri, TAP MPR No. VII/MPR/2000 tentang Peran TNI dan Peran Polri dan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia maka :

1. Polri adalah alat negara yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang Kepolisian mencegah dan menekan dalam rangka *Criminal Justice System*.
2. Polri adalah alat negara yang melaksanakan pemeliharaan keamanan dalam negeri. Polri berkedudukan langsung dibawah presiden dimana Kapolri diangkat dan diberhentikan oleh presiden dengan persetujuan DPR.

Dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Istilah kepolisian dalam Undang-undang ini mengandung dua pengertian, yakni fungsi polisi dan lembaga polisi.

Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).

Dengan mendasari Prinsip-prinsip peraturan yaitu:

1. Profesional, yaitu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi tingkat Polres dan Polsek dilaksanakan sesuai dengan kemampuan serta kompetensi yang dimiliki;
2. Prosedural, yaitu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi tingkat Polres dan Polsek sesuai dengan mekanisme, tata cara dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Akuntabel, yaitu dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi tingkat Polres dan Polsek dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

- ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Transparan, yaitu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi tingkat Polres dan Polsek dilaksanakan secara terbuka; dan
5. Nesesitas, yaitu dalam penentuan jabatan struktural disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Fungsi Polisi

Fungsi Kepolisian Republik Indonesia yang tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal 2 menyebutkan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Tugas Polisi

Tugas polisi secara umum sebagaimana tercantum dalam Pasal 13 Undang-Undang No. 2

Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, menyebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

1. Memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat
2. Menegakkan hukum
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Mendukung tugas pokok tersebut di atas, polisi juga memilikitugas-tugas tertentu sebagaimana tercantum dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

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: melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
6. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.

- Melakukan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
- 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.
- Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi/ atau pihak berwenang.
- Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup tugas kepolisian.
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Wewenang Polisi

Disamping memiliki tugas-tugas tersebut di atas, polisi memiliki wewenang secara umum yang diatur dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu sebagai berikut:

- Menerima laporan dan/atau pengaduan;
- Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
- Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
- Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
- Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
- Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
- Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
- Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
- Mencari keterangan dan barang bukti;
- Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional;
- Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
- Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;

- Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Adapun wewenang yang dimiliki kepolisian untuk menyelenggarakan tugas di bidang proses pidana menurut Pasal 16 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

- Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan penyitaan.
- Melarang setiap orang meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyidikan
- Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyidikan.
- Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri.
- Melakukan pemeriksaan – pemeriksaan surat.
- Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi.
- Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara.
- Mengadakan penghentian penyidikan.
- Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum.
- Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi yang berwenang di tempat pemeriksaan imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak untuk mencegah atau menangkap orang yang disangka melakukan tindak pidana.
- Memberi petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil untuk diserahkan kepada penuntut umum.
- Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab.

Disabilitas

Penyandang cacat, demikianlah istilah yang sampai sekarang masih digunakan orang untuk menyebut sekelompok masyarakat yang memiliki gangguan, kelainan, kerusakan, atau kehilangan fungsi organ tubuhnya. Kata cacat memberikan paradigma negatif, seakan-akan mereka yang tergolong cacat ditengarai sebagai pembeda di masyarakat dan dikategorikan sebagai kaum lemah, masih timbul rasa diskriminasi sehingga realita di masyarakat, para penyandang disabilitas masih mengalami keterbatasan tambahan, keterbatasan dalam akses publik, informasi, maupun lapangan pekerjaan yang setara dengan yang lainnya.

Pada tahun 2011, pasca ratifikasi *Convention on the Rights of Persons with*

Dissabilities (CRPD) melalui UU Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas kata cacat dihilangkan dan sudah menggunakan istilah penyandang disabilitas, Perubahan itu sebenarnya lebih tepat untuk dikatakan sebagai hasil dari upaya daerah, baik pemerintah setempat atau masyarakat, dalam mengakomodir paradigma baru, dengan meninggalkan istilah penyandang cacat. Pemakaian istilah difabel memiliki nilai lebih manusiawi dan sebagai suatu usaha untuk menghilangkan kekuatan ruang yang memiliki hubungan tidak adil /diskriminasi serta mendorong eksistensi dan peran difabel dalam lingkungan mereka.

Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh W.J.S Poewadarminta menyatakan bahwa kelainan atau Disabilitas yang dialami oleh seseorang menunjukkan sesuatu yang menyebabkan kurang baik atau kurang sempurna, baik mengenai badan maupun batin atau akhlak. Definisi diatas memberikan beberapa arti untuk kata disabilitas yang mencakup :

- Kekurangan yang menyebabkan mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin atau akhlak)
- Lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurang baik (kurang sempurna)
- Cela atau aib.
- Tidak/kurang sempurna.

Disabilitas bukan hanya merupakan orang orang penyandang cacat sejak lahir melainkan juga korban bencana alam atau perang yang mendapatkan kecacatan ditengah-tengah hidupnya maupun para penderita penyakit yang mengalami gangguan melakukan aktivitas secara selayaknya baik gangguan fisik maupun mental. Ragam jenis disabilitas sebagai berikut Pasal 4 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas :

- Penyandang Disabilitas fisik;
- Penyandang Disabilitas intelektual;
- Penyandang Disabilitas mental; dan/atau
- Penyandang Disabilitas sensorik.

Dalam *The International Classification of Impairment, Disability and Handicap (WHO*

1980) ada tiga definisi berkaitan dengan kecacatan, yaitu *Impairment*, *disability*, dan *handicap*. *Impairment* adalah kehilangan atau abnormalitas struktur atau fungsi psikologis, fisiologis atau anatomis. *Disability* adalah suatu keterbatasan atau kehilangan kemampuan (sebagai akibat *impairment*) untuk melakukan suatu kegiatan dengan cara atau dalam batas-batas yang dipandang normal bagi seseorang manusia. *Handicap* adalah kerugian bagi individu tertentu, sebagai akibat dari suatu *impairment* atau *disability* (Soleh, 2016:18).

Penggunaan istilah *Difabled* di perkenalkan pada konferensi ketunetraan Asia yang diselenggarakan oleh *Internasional Federation of The Blind (IFB)* dan *World Council for teh Welfare of The Blind (WCWB)*. *Difabled* dalam bahasa Indonesia menjadi “difabel”. Istilah *Difabled* sendiri merupakan akronim dari *differently abled* dan kata bendanya adalah *difability* yang merupakan akronim dari *different ability* yang berarti memiliki kemampuan yang berbeda. Penggunaan istilah difabel lebih ramah dan memiliki keberpihakan. Kemampuan yang berbeda mencakup mereka yang memiliki ketunanan dan tidak memiliki ketunanan juga memiliki kemampuan yang berbeda (Soleh, 2016:20).

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas yaitu orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak.

Pengertian disabilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian maka desain penelitian ini, mempergunakan

pendekatan analitik kualitatif yaitu suatu pendekatan yang dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya guna memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa tak memerlukan kuantifikasi, atau karena gejala tersebut tak memungkinkan diukur secara tepat, yang menurut **Bogdan and Taylor**, pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (dalam **Moleong** : 3 : 2000). Penelitian ini lebih bersifat deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang mengungkapkan mengenai suatu permasalahan apa adanya, sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sebagai alasan pemilihan metode ini karena teknik kualitatif lebih cocok dengan cara penelitian ini.

Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 1988), dalam penelitian ini yang diamati adalah orang yaitu personil Satuan Lalulintas pada saat pelayanan atau bertugas pada bagian pelayanan pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) D bagi penyandang disabilitas karena merekalah yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan pembuatan SIM, sehingga mereka mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini dilaksanakan di Polresta Banjarmasin Jl. Jend. A Yani Km. 3,5 Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan khususnya Satlantas Polresta Banjarmasin, dengan pertimbangan bahwa di wilayah Kota Banjarmasin memiliki kepadatan penduduk terbesar di seluruh kabupaten di Kalimantan Selatan, juga wilayah kerja Polresta Banjarmasin masih terdapat orang-orang berkebutuhan khusus terutama untuk kebutuhan perjalanan menggunakan motor.

Sumber Data

Sumber data menurut **Lofland and Lofland** (dalam **Moleong**, 2000 : 112) adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian jenis data sebagai sumber dalam penelitian ini meliputi kata-kata dan tindakan, data tertulis, foto dan data statistik. Sumber data tersebut adalah :

1. Kata-kata dan tindakan Informan yang diamati atau diwawancarai merupakan

sumber data utama. Kata-kata dan tindakan Informan yang diamati kemudian dicatat melalui catatan tertulis (field Notes) atau melalui perekaman/video/audio tapes, pengambilan foto, atau film.

2. Sumber data tertulis, yaitu sumber data dalam bentuk buku-buku, karya tulis, yang berkaitan dengan monitoring dan evaluasi dan pelaksanaan proyek sejak penganggaran sampai dengan pengawasan.

Instrumen Penelitian

Berdasarkan pada pendapat Moleong (2000:121) yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah : “sebagai alat pengumpul data seperti tes pada penelitian kualitatif”, namun dari kesemuanya itu yang sangat berperan dalam mengumpulkan data adalah manusianya, antara lain adalah peran peneliti itu sendiri.

Dalam metode penelitian kualitatif tidak dikenal adanya responden, yang ada adalah informan. Sedangkan yang dimaksud informan adalah orang yang dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong:2000:90). Jadi informan adalah orang yang memberi respon atau jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan peneliti baik secara lisan maupun tertulis yang berkaitan erat dengan data yang dibutuhkan atau dianggap relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Pemilihan informasi didasarkan atas subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas serta permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberi data.

Informan menurut J. Moleong (2001:90) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini pemilihan narasumber ditentukan dengan relevansi dari data yang diperlukan peneliti dalam penelitian, berikut adalah informan yang ada kaitannya dengan Surat Ijin Mengemudi di Polresta Banjarmasin :

1. Kasat Satlantas Polresta Banjarmasin
2. Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan
3. Masyarakat disabilitas yang berkebutuhan SIM D

Teknik Pengumpulan Data.

Ada beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi, mengadakan pengamatan langsung ke tempat penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka penulisan tesis ini. Yang menjadi observasi dalam penelitian ini yaitu keadaan satuan Lalulintas pada Polresta

Banjarmasin

2. Wawancara mendalam (*In Dept Interview*) adalah wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada informan dalam rangka mengumpulkan keterangan berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Satlantas pada Polresta Banjarmasin dengan menggunakan daftar yang berisikan serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis.
3. Dokumentasi, sebagai catatan peristiwa yang telah berlalu. Catatan-catatan ini bisa saja berupa tulisan, gambar (Photo) ataupun karya monumental dari seseorang. Dokumen dapat bersumber dari dokumen resmi maupun dokumen pribadi yang merupakan data pelengkap dari penggunaan metode observasi, wawancara dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) tahap:

1. Tahap Reduksi Data
2. Tahap Penyajian Data/ Analisis Data Setelah Pengumpulan Data
3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bentuk pelaksanaan tugas kepolisian menurut undang-undang kepolisian adalah dalam mengeluarkan surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan publik, salah satunya dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (selanjutnya disebut SIM). SIM merupakan salah satu hasil dari pelayanan publik yang diberikan instansi kepolisian, dalam fungsi satuan lalulintas (selanjutnya disebut Satlantas). SIM merupakan salah satu alat bantu kepolisian untuk menyatakan masyarakat layak atau tidaknya menggunakan kendaraan bermotor di jalan raya.

Dengan demikian, terkait dengan pembuatan SIM dapat dikatakan polisi melakukan upaya pencegahan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat, agar dapat terhindar dari kecelakaan di jalan dan permasalahan

hukum berkenaan hak mengemudi kendaraan bermotor. Untuk bisa mendapatkan SIM, dalam hal ini SIM D bagi pemohon SIM disabilitas, maka hal pertama dilakukan adalah melaksanakan pendaftaran.

Dalam hal ini, mekanisme pelayanan pembuatan SIM D di Polresta Kota Banjarmasin dapat digambarkan pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Pembuatan SIM D di Polresta Kota Banjarmasin.

Prosedur/tata cara pendaftaran dalam pelayanan pembuatan SIM D yang diselenggarakan oleh Polresta Banjarmasin dapat berupa manual atau pun online melalui situs Polresta Banjarmasin yang link dengan situs pendaftaran langsung di web registrasi resmi dari Polri : <http://sim.korlantas.polri.go.id>. Pendaftaran merupakan awal pelayanan dilakukan oleh petugas dengan perangkat kerja yang sudah disiapkan oleh Polresta Banjarmasin.

Secara umum terkait persyaratan untuk membuat SIM, termasuk SIM D yakni :

1. Syarat usia minimal usia 17 tahun untuk SIM A, C, dan SIM D, usia 20 tahun untuk SIM B I, usia 21 tahun untuk B II, 22 tahun untuk SIM B I umum,
5. Kesehatan pendengaran diukur dari kemampuan mendengar dengan jelas bisikan dengan satu telingatertutup untuk setiap telinga dengan jarak 20 cm (senti meter) dari dauntelinga, dan kedua membran telinga harus utuh.
6. Kesehatan fisik diukur dari tekanan darah harus dalam batas normal dan tidak ditemukan keganjilan fisik. Bagi pemohon SIM disabilitas selama bisa mengemudikan kendaraan bermotor, kedisabilitasnya tidak mengganggu dalam mengendarai kendaraan bermotor dan harus ada surat pengantar dokter umum atau dokter kepolisian.

Berikut beberapa foto sarana dan prasarana kelengkapan dan proses yang harus dilalui oleh pemohon pembuatan SIM, termasuk SIM D bagi disabilitas.

Gambar 2. Sarana di Polresta Banjarmasin untuk Penyandang Disabilitas

dan usia 23 tahun untuk SIM B II umum.

2. Syarat administrasi meliputi pengisian formulir pengajuan SIM yang ada di Polresta.
3. Membawa Kartu Pemohon SIM Penduduk (KTP) asli setempat yang masih berlaku bagi warga negara Indonesia atau dokumen keimigrasian bagi warga negara asing.
4. Syarat kesehatan meliputi kesehatan jasmani dan rohani. Untuk syarat kesehatan jasmani meliputi kesehatan penglihatan yang diukur dari kemampuan mata yang berfungsi dengan baik, yang pengujiaannya 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, serta luas lapangan pemohon SIM mata normal dengan sudut lapangan pemohon SIM 120 (seratus dua puluh) sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) derajat. Selain itu juga pemohon mendapat syarat tidak buta warna.

Pemohon SIM disabilitas kendaraan belum tersedia, namun bagi pemohon dapat membawa sendiri motor modifikasi yang mereka merasa nyaman dan cocok untuk dikendarai, asal tidak mengganggu pengguna jalan lainnya pada saat di jalan. Untuk ruang praktik memiliki tempat tersendiri bagi

pemohon sarana ke lokasinya dari Polresta.

Gambar 3. Ruang Tunggu Pelayanan SIM



Kemudahan dan akurasi dari dari pelayanan ujian SIM secara online adalah terintegrasinya data, program dan sistem dari pemerintah daerah dan pusat dengan pihak kepolisian. Terintegrasinya sistem yang digunakan oleh pemerintah daerah dengan pihak kepolisian (Polresta Banjarmasin) mengenai data yang mendapat giliran ujiannya. Selain itu, kesehatan di Polresta Banjarmasin tidak jauh

pribadi, rekam jejak dan data-data yang berkaitan dengan data masyarakat, sehingga memudahkan dalam hal pembuatan SIM secara online, termasuk proses ujian tertulis yang sudah terintegrasi dengan mabes Polri pusat yang secara digital soal ujian dapat dijawab oleh peserta ujian SIM, termasuk SIM D yang mengikuti tes. Hanya saja kelemahannya adalah bagi pemohon disabilitas yang tuna rungu (tidak ada pendengaran) akan mendapat kesulitan, dan juga bagi ketentuan kepolisian bagi mereka tidak akan diberi SIM, dengan alasan bahwa mereka akan mendapat masalah ketika berkendara karena tidak dapat mendengar jika ada kendaraan yang “mengklapson” pada saat berkendara. Pada tes ini jika tak lulus lagi ataupun tidak ada keterangan, uang pembayaran untuk pengajuan SIM akan dikembalikan. Pemohon dapat diluluskan kalau mereka sanggup menjawab dengan benar sebanyak 75% dari semua soal yang disajikan untuk dijawab secara online.

Selanjutnya *kedua* setelah pemohon lulus ujian tertulis maka pemohon akan mengikuti ujian praktik, ini adalah ujian dimana Pemohon SIM diharuskan berkendara dan dilihat apakah sudah sesuai rambu-rambu yang ada. Jika Pemohon SIM lulus ujian ini maka SIM Pemohon SIM siap untuk dicetak. Nah ini adalah bagian yang paling ditunggu-tunggu, SIM akan diserahkan melalui loket pengambilan SIM. Sama seperti prosedur lain Pemohon SIM akan mengantri untuk mendapatkan SIM ini, biasanya Pemohon SIM harus menunggu nama Pemohon SIM dipanggil oleh petugas dan SIM untuk digunakan oleh pemohon. Untuk ujian praktik untuk SIM D setara dengan SIM C, pemohon SIM prasarana lapangan dan sarana uji praktik sama dengan perlengkapan uji Surat Izin Mengemudi C tetapi materi ujian hanya melaksanakan:

- uji pengereman/keseimbangan;
- uji slalom/zig zag; dan
- uji reaksi rem menghindar.

SIM D setara dengan SIM A, pemohon SIM prasarana lapangan dan sarana uji praktik sama dengan perlengkapan uji SIM A, tetapi materi ujian hanya melaksanakan:

- uji menjalankan ranmor maju dan mundur sejauh 50 meter pada jalur sempit;
- uji parkir paralel dan parkir seri; dan
- uji mengemudikan ranmor berhenti di tanjakan dan turunan.

Sebagai informasi, dalam pembuatan SIM peserta harus melewati dua tahap ujian meliputi tes tulis dan praktik. Kedua ujian itu saling berhubungan, yakni memastikan orang tersebut telah memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor di berbagai situasi dan kondisi. Jika pemohon gagal pada salah satu dari kedua tes tersebut, pemohon diperbolehkan mengulang setelah tenggang tujuh hari, 14 hari, dan 30 hari.



Gambar 4. Test Berkendara Pelayanan SIM

Aplikasi Komputer SIM

Salah satu bentuk pelaksanaan tugas kepolisian menurut undang-undang kepolisian adalah dalam mengeluarkan SIM yang diperlukan dalam rangka pelayanan publik, salah satunya dalam pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM). SIM merupakan salah satu hasil dari pelayanan publik yang diberikan instansi kepolisian, dalam fungsi satuan lalu lintas Dalam perkembangannya, pembuatan SIM, termasuk SIM D bagi disabilitas mengalami kemajuan yang sangat baik yang diperuntukkan kepada masyarakat agar masyarakat dimudahkan dalam menggunakan pelayanan pembuatan SIM. Inovasi yang telah dibuat oleh organisasi kepolisian yaitu berupa aplikasi komputer yang berbasis pembuatan SIM on line. Namun inovasi ini sudah diterapkan di Banjarmasin namun belum dimanfaatkan maksimal oleh masyarakat pemohon dalam hal pendaftaran, dikarenakan aplikasinya yang belum maksimal sosialisasinya, sehingga banyak masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas pelayanan online tersebut.

Sarana Kendaraan Bagi Pemohon SIM Disabilitas

Sarana kendaraan bagi pemohon SIM disabilitas belum disediakan oleh Polresta, dikarenakan kendaraan tersebut harus menyesuaikan kebutuhan/bentuk cacat atau kebutuhan khusus dari pemohon SIM D. Walaupun sebenarnya bisa saja pihak kepolisian mengadakan sarana motor bagi disabilitas tersebut dengan melihat kebanyakan pemohon dengan bentuk cacat yang umum, misalnya cacat pada bentuk kaki atau masalah dengan kaki mereka, atau anggota tubuh lainnya seperti tangan.

KESIMPULAN

a Berdasarkan pada hasil analisa yang

dilakukan peneliti dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai pelayanan Pembuatan SIM Bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus Di Polresta Banjarmasin sudah baik. berdasarkan pelayanan pendaftaran maupun ujian SIM D, hal ini dapat dilihat dari :Prosedur Pelayanan : Kesederhanaan pelayanan pembuatan SIM D, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan pembuatan SIM D yang diselenggarakan oleh Polresta Banjarmasin pada dasarnya dirasakan oleh masyarakat pelayanan yang mudah dalam pemenuhan persyaratan maupun prosedurnya.

- b. Kemudahan : Kemudahan Akses dalam lingkup unit pelayanan maupun kebutuhan perlengkapan pelayanan yaitu mudah bagi masyarakat untuk mengakses tempat atau lokasi pelayanan serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat melalui pemanfaatan teknologi telematika (internet). Dalam hal ini inovasi yang dilakukan dalam pembuatan SIM yaitu inovasi pembuatan SIM berbasis komputer dengan program yang telah diatur dalam organisasi kepolisian yaitu uji SIM tertulis melalui Audio komputerisasi..
- c. Kepastian waktu dan kedisiplinan : Dalam pembuatan SIM D baru dan SIM D Lama diperlukan waktu yang sebentar yaitu 1 (satu) hari selesai. Untuk jangka waktu penerbitan SIM D baru berlaku selama 5 (lima) tahun apabila masa berlakunya telah berakhir maka SIM D tersebut dapat diperpanjang.
- d. Akurasi : SIM D yang diterima oleh masyarakat sampai saat ini data yang dimuat sesuai dengan data yang diinput dan telah disetujui dengan pemohon.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana : Dalam pembuatan SIM D sarana prasarana yang diperlukan dalam pembuatan SIM D adalah blangko SIM D, seperangkat Komputer beserta printernya, ruang ujian tertulis dan praktik dengan perangkat penunjangnya sudah memadai..
- f. Kenyamanan dan keamanan : Tempat pelayanan pembuatan SIM, termasuk SIM D di dalam keadaan baik dan nyaman karena disertai tempat tunggu

yang cukup, rapi, bersih, teredia tempat pembuangan sampah, pendingin ruangan yang cukup, dan parkir yang cukup luas. Dengan kenyamanan yang diberikan oleh pemberi layanan membuat penerima layanan dalam pembuatan SIM D merasa puas dalam pembuatan SIM D dan tidak mengeluhkan apapun.

2. Adapun faktor yang menjadi kendala pelayanan pembuatan SIM D adalah :
 - a. Aplikasi Komputer pelayanan pendaftaran SIM D online belum maksimal dimanfaatkan pemohon.
 - b. Data best rekam jejak masyarakat yang pernah melanggar aturan lalu lintas belum tersedia pada saat pemohon memperpanjang SIM.
 - c. Sarana kendaraan bagi penyandang disabilitas belum disediakan oleh Polresta.
 - d. Fasilitas Polresta Banjarmasin hanya menyediakan portal web informasi Polresta Banjarmasin. Terkait pengaduan dan pendaftaran belum terakomodasi

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, 1995, Negara Hukum Indonesia, Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya, UI Press, Jakarta
- Brown, K dan Coulter, P.B (1983) subjective and objective measure of polices service delivery "public administration review 43
- Cameron, K., 1981. 'The enigma of organizational effectiveness', dalam D. Baugher (ed.), Measuring Effectiveness, San Francisco, Jossey Bass
- Carter, N., Klein, R. dan Day, P., 1992. How Organizations Measure Success: the use of performance indicators in government. London, Routledge.

- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe
- Faisal, Sanapiah 2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Handoko, T. Hani, 1993. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPFE
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*. Diterjemahkan dari bahasa Inggris oleh Lontoh, De Lusian. Jakarta: Raja GrafindoHerdiansyah, Haris. 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hood, Christopher. 1991. "A public management for all seasons." *Public Administration*, 6, no. 3: 3-19.
- _____. 1995. "The "new public management" in the 1980s: Variations on atheme." *Accounting, Organizations and Society*, 20: 93-109.
- Lewis, Carol W.& Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bas
- Kunarto, 2004, *Prilaku Organisasi Polri*, Jakarta : Citra Manunggal.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Masruri, Anis. 2003. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai Pelayanan Publik*. Dalam *Thaqiyat*, Vol.4, No. 2, Juli – Desember 2003.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication
- Moleong, J. Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung : Rosda.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhadji, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta
- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Osborne, David dan Patrik, Peter. 2000. *Memangkas Birokrasi (Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha)* Diterjemahkan dari bahasa Inggris oleh Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: PPM
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Pesolong, Harbani. 2000. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rahardi, Pudi, 2007, *Hukum Kepolisian (Profesionalisme dan Reformasi Polri)*, Surabaya: Laksbang Mediatama
- Raharjo, Satjipto, 2008, *Lapisan-Lapisan Dalam Studi Hukum*, Bayumedia, Malang
- Sukmadinata, 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

- Sutopo, H.B. 2003. Pengumpulan dan Pengolahan Data Dalam Penelitian Kualitatif dalam Masykuri Bakri (ed.). Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Teoritis dan Praktis. Surabaya : Lembaga Penelitian Universitas Islam Malang dan Visipress.
- Tim penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sadjijono, 2005, Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance, Yogyakarta : Laksbang Mediatama
- Widodo, Joko. 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya
- Warsito, Hadi Utomo, 2005. Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta
- Winardi. 1992. Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Dokumen-dokumen:
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Sinambela, Lijan. (2010). Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sonhaji, Ahmad. 1994 .*Penelitian Kualitatif dalam Bidang Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suparlan, Parsudi, Kode Etik Polri Guna Menunjang Profesionalisme Kepolisian, Jakarta : Jurnal Polisi Indonesia, Edisi x Bulan September 2007