

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA  
TAHUN 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja)**

**SKRIPSI**

Diajukan dalam rangka memenuhi tugas akhir syarat penyelesaian studi sarjana  
pada

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh:**

**Dwi andani**

**20140520299**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2018**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DIKOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016 (STUDI KASUS: TRANS JOGJA)**

Oleh :

Dwi Andani

20140520299

Telah Dipertahankan Dan Disahkan Didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : kamis, 16 Agustus 2018

Tempat : Ruang Ujian Skripsi Ilmu Pemerintahan UMY

Jam : 14.00 sd. selesai

#### **SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua Penguji**

**Dr. Suswanta, M.Si.**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si**

**Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si**

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Dwi Andani

Nomor Mahasiswa : 20140520299

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja) tidak pernah mendapatkan pengajuan karya dari perguruan tinggi manapun serta, sepanjang pengetahuan saya tidak pernah terdapat karya orang lain taupun pendapat orang lain kecuali yang disebutkan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka . Selanjutnya apabila suatu hari terdapat dan terbukti duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima semua konsekuensi yang menyertai.

Yogyakarta, 3 Agustus 2018

**Dwi Andani**

**MOTTO:**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Qs. Al Mujadalah:11)

Someone is sitting in the shade today because someone planted a tree a long time ago.

( Warren Buffett)

Ketika kita menunda-nunda, ingatlah waktu terus berjalan

(Dwi Andani)

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

1. Allah SWT, untuk segala cinta dan karunia serta kemudahan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
2. Untuk kedua orang tua saya, Bpk. Bambang Irianto dan Ibu Musdarni terima kasih atas doa, motivasi, pelajaran hidup yang telah diajarkan selama ini. Terima kasih atas kerja keras sehingga saya bisa menyelesaikan studi dengan lancar.
3. Saudara- saudara kandung saya (Maya Kurniati, Wimpi Wedana, Ibnu Rianto) terima kasih telah memberi motivasi selama ini.
4. Dr. Suswanta M.Si yang telah memberi kritik dan saran dalam pembuatan skripsi saya.
5. Untuk keluarga kecil di Yogya ( Anis, Indri, Eka, Roro) yang selalu menemani saya makan dan yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam pembuatan skripsi saya.
6. Sahabat saya, Adi Patuh dan Yudi Saputra terima kasih menemani saya saat sedih karna kalau lagi senang kadang lupa sama kalian wkwk. Terima kasih telah bersedia menjadi tempat curhat apapun itu penting atau tidak, serta terima kasih telah membantu saya dalam segala hal seperti mengengkol si merah saat macet, menemani kegalauan dan nemani malam minggu saya yang sering sendiri dulu wkwkwk.
7. M Sobur Yahya terima kasih telah menemani saya dalam berbagai kondisi sedih ataupun senang, memberi motivasi serta tidak pernah lelah

mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi, sehingga saya dapat menyelesaikan studi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan, karunia serta rahmat dalam peulisan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 (Studi Kasus Trans Jogja)” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi pihak yang terkait serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagi pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi petunjuk dan memberikan izin melaksankana penelitian untuk menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Suswanta M,Si yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan selama penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan doa dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan kemudahan dan semnagat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Semoga kebaikan mereka mendapatkan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat peneliti serta pihak-pihak yang terkait.

Yogyakarta , 3 Agustus 2018

Penulis

Dwi Andani



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
SINOPSIS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	19
1. Kebijakan Pelayanan Publik.....	19
a. Pengertian Kebijakan Publik.....	19
b. Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	21
c. Pelayanan Publik.....	24
d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	26
e. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28
f. Azas-azas Pelayanan Publik.....	29
g. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
h. Standar Pelayanan.....	36
i. Jenis Pelayanan Publik.....	36
2. Disabilitas.....	37
G. Definisi Konseptual.....	40
H. Definisi Operasional.....	41
I. Metode Penelitian.....	42

1. Jenis Penelitian.....	42
2. Data dan Sumber Data.....	43
a. Data Primer.....	43
b. Data Sekunder.....	43
3. Teknik Pengumpulan Data.....	44
4. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB II DESKRPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Profil kota Yogyakarta.....	48
1. Keadaan Geografi.....	49
B. Profil Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.....	50
1. Visi dan Misi.....	50
2. Struktur Organisasi.....	51
3. Tupoksi.....	52
C. Jumlah Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta.....	53
D. Sejarah Trans Jogja.....	57
<b>BAB III ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Keandalan (Reability).....	62
1. Ketepatan Waktu.....	62
2. Keamanan.....	66
B. Daya Tanggap (Responsiveness).....	69
1. Ketersediaan Layanan Angkutan.....	69
2. Kecepatan Pelayanan Kru.....	72
C. Jaminan (Assurance).....	74
1. Sikap Pelayanan Petugas.....	74
2. Pengetahuan Petugas Tentang Trayek.....	77
D. Empati (Empathy).....	82
1. Perlakuan Yang Sama Antar Penumpang.....	82
E. Bukti Fisik (Tangibel).....	83
1. Kebaruan Armada.....	84
2. Fasilitas Tempat Duduk.....	88
3. Fasiilitas Ruang Tunggu Halte.....	88
a. Ramp.....	91
b. Ruang Tunggu Halte.....	93
c. <i>Gap Platform</i> .....	94
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	98
Daftar Pustaka.....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas DIY.....	2
Tabel 1.2 Studi Terdahulu.....	12
Tabel 1.3 Karakteristik Informan.....	45
Tabel 2.1 Rekapulasi Data PMKS.....	53
Tabel 3.1 Cycle Times Trans Jogja.....	64
Tabel 3.2 Jumlah Armada Pertrayek.....	70
Tabel 3.3 Pengembangan Angkutan Perkotaan.....	84
Tabel 3.4 Jumlah Halte Trans Jogja.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kota Yogyakarta.....	50
Gambar 2.2 Susunan Organisasi Dinas.....	51
Gambar 2.3 Grafik Penyandang Disabilitas Kota Yogyakarta.....	54
Gambar 2.4 Jalur Trayek Trans Jogja.....	59
Gambar 3.1 Layanan Pengaduan.....	67
Gambar 3.2 Pelayanan Petugas Trans Jogja.....	73
Gambar 3.3 Peta Trayek Yang Dilalui.....	81
Gambar 3.4 Kursi Prioritas.....	86
Gambar 3.5 Space Kursi Roda .....	87
Gambar 3.6 Halte Shelter.....	89
Gambar 3.7 Halte Portable.....	90
Gambar 3.8 Bidang Miring.....	92
Gambar 3.9 Ruang Tunggu Halte.....	93
Gambar 3.10 Gap Platform.....	94

## SINOPSIS

Adapun yang melatar belakngin penelitian ini dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana dalam bidang transportasi bagi penyandang disabilitas. permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penyandang disabilitas dikota Yogyakarta dapat menggunakan fasilitas transportasi yang sudah diberikan oleh pemerintahan DIY . permasalahan yang diteliti oleh peneliti adalah bagaimana Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Dengan Studi Kasus Trans Jogja.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan pelayanan yang berikan oleh trans jogja. Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan oleh Zeithaml (1998) yaitu didalamnya terdiri dari *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di babarsari, wawancara dengan penyandang disabilitas serta beberapa operator lapangan Trans Jogja. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara, dokumentasi serta observasi.

Kebijakan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Oleh Trans Jogja. Trans Jogja berupaya dalam mengatasi permasalahan yang ada trans jogja membuat kebijakan yang sesuai dengan isu-isu yang menjadi prioritas dalam penyediaan layanan yang baik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Perda DIY No 4 tahun 2012, penyandang disabilitas berhak untuk hidup seperti orang normal lainnya, berdasarkan Perda tersebut maka Trans Jogja membuat kebijakan dengan fitur menambahkan fasilitas-fasilitas dalam armada bus maupun didalam halte yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas yang mencerminkan tangibel, dalam sikap pelayanan atau responsiveness masih buruknya karena Trans Jogja belum memenuhi SOP yang ada, reliability sudah sangat baik, Emphaty sudah sangat baik serta assurance sudah dikatakan baik tetapi masih banyak petugas dilapangan masih kurang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Penelitian ini menunjukan bahwa beban yang dialami oleh Pemerintahan Daerah Iatimewa Yogyakarta dalam mewujudkan kebebasan akses selayaknya seperti orang normal bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta belum dapat di penuhi oleh pemerintah khususnya UPT Trans Jogja sebagai penyelenggara transportasi di Kota Yogyakarta bukan hanya dari segi fasilitas yang diberikan tetapi dari sikap dan kinerja operator. UPT Trans Jogja dan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus sangat teliti dalam menambahkan fasilitas penunjang kemandirian dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas serta perbaikan dalam sikap serta kemampuan petugas lapangan yang harus diperhatikan.

**Kata kunci:** Transportasi, disabilitas, Trans Jogja