

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG TRANSPORTASI UNTUK
PENYANDANG DISABILITAS OLEH DIFA CITY TOUR KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

AULIYA TRY ANGGRAINI

20130520259

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Auliya Try Anggraini

NIM : 20130520259

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir penelitian ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, November 2016

Yang membuat pernyataan

Auliya Try Anggraini

MOTTO

**“ KESUKSESAN BUKAN TENTANG SEBERAPA BANYAK UANG
YANG KAMU HASILKAN, TAPI SEBERAPA BESAR KAMU BISA
MEMBAWA PERUBAHAN UNTUK ORANG LAIN”- MICHELLE**

OBAMA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Persembahan Skripsi Ini Teruntuk:

Allah SWT & Rasulullah SAW

Ya Allah terimakasih atas nikmat dan karunia yang telah engkau berikan, tak terhingga, melindungiku dan membimbing dalam kehidupanku. Serta Rasulullah SAW yang telah memberikan pengetahuan akan ajaran Tuhanku dan membawaku dari jurang kejahilan menuju kehidupan yang terang benderang.

Ayah dan Ibu Tercinta

Terimakasih atas doa yang terus mengalir, rasa sayang, pengorbanan dan dorongan semangat, memotivasi yang tak pernah berhenti serta bantuan moril maupun materil yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Saudara-Saudaraku Tercinta

Ahmad Rizki Widya Nata Pratama, Cita Widiya Sari yang telah banyak memberikan bantuan dan doa, keluh kesah temen curhat serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini

Geng Wacana

Cecep Jamiat, Muhammad Iqbal, Lukman Khakim, Ayunda Rizka Amanda, Ummi Nurlathifah, Oktiani Dwi C, FiFi idyawati, Nensy Lusida, Relsan Mandela, Taufan, Mardha Adhi P yang telah memberikan inspirasi, semangat, motivasi, sharing, pendengar keluh kesah, serta doa, yang sudah seperti keluarga di kota perantauan ini

Himpunan Mahasiswa Islam Fisipol

Yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pembelajaran dalam berorganisasi, mengajarkan arti kekeluargaan, menginspirasi, serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini

KKN 090

Terimakasih atas dukungan semangat doa dari kalian semua My Best Team Faqun Nisa, Rexy, Tantia, Intan, Agung, Aulia Kasiwi, Wijaya, Prasetyo, Febiana, Lya, Rian, Reza, Rifky

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
SINOPSIS.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan	9
D. Manfaat.....	9
E. Studi Terdahulu	10
F. Kerangka Teori.....	16
1. Inovasi	16
2. Pelayanan Publik	21
3. Disabilitas	33
G. Definisi Konsepsional	36
H. Definisi Operasional.....	37
I. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Lingkup Penelitian	39
3. Unit Analisa.....	40
4. Data dan Sumber Data.....	40
5. Teknik Pengumpulan Data	41
6. Teknik Analisa Data.....	41
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	
A. Profil daerah Kota Yogyakarta	44
B. Jumlah Disabilitas Kota Yogyakarta	46
C. Deskripsi Kantor Difa Tour City	49
BAB III INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG TRANSPORTASI BAGI DISABILITAS OLEH DIFA CITY TOUR KOTA YOGYAKARTA	
A. Inovasi Pelayanan Publik.....	52
1. Keunggulan	53
2. Kesesuaian	57
3. Kerumitan	59

4. Kemungkinan Dicoba	64
B. Standar Pelayanan Publik	66
1. Prosedur Pelayanan	67
2. Biaya Pelayanan	72
3. Sarana dan Prasarana	75
4. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	79
5. Kemudahan Akses	82
6. Keamanan	84
C. Kendala-Kendala	86
1. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan	87
2. Tidak ada Penghargaan/Intensif	90
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
A. Daftar Pertanyaan	99
B. Dokumentasi	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu tentang saran transportasi Disabilitas.	14
Tabel 2.1 Rekapitulasi data PMKS Kota Yogyakarta Tahun 2014.....	46
Tabel 2.2 Profil Pegawai Difa City Tour.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hambatan Inovasi	19
Gambar 3.1 Inovasi Transportasi Oleh Difa City Tour	58
Gambar 3.2 Aplikasi Difa Bike	71
Gambar 3.3 Prosedur Pelayanan Menggunakan Difa Bike	71
Gambar 3.4 Sarana Ojek Difa Untuk Disabilitas non Kursi Roda	78
Gambar 3.5 Sarana Ojek Difa Khusus Pengguna Kursi Roda.....	78

DAFTAR GRAFIK

A. Grafik 2.1 Jumlah Penurunan Disabilitas Tahun 2013	48
B. Grafik 2.2 Perbandingan Jumlah Disabilitas dan Jumlah penduduk Kota Yogyakarta	49