

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PENYEDIAAN SARANA DAN
PRASARANA TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS
DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**M AIDIL FITRIANSYAH M
NPM : 147310390**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2019

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah SWT yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu kasih sayangmu tak pernah bertepi cinta mu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu

ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi

Semoga Allah membahwas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr.H.Moris Adidi Yogya,M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Budi Muliando, S.IP, M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Dr. Zainal., S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini. Semoga kebaikan yang beliau berikan dibalas oleh tuhan yang maha kuasa dengan kesehatan, rezeky dan kehidupan yang baik.
5. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
8. Kepada seluruh pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam upaya penyempurnaan Skripsi ini, dan juga kepada Supir Trans Metro Kota Pekanbaru dan juga Masyarakat yang berkenan memberikan keterangan yang penulis tanyakan dalam proses pelaksanaan observasi dan pengumpulan data.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta nusa dan bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalammualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 14 Desember 2019
Penulis

M Aidil Fitriansyah M

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING..... | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... | iii |
| BERITA ACARA..... | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... | xv |
| ABSTRAK..... | xvi |
| ABSTRACT..... | xvii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 15 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 15 |
| 1. Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 2. Kegunaan Penelitian..... | 16 |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Studi Kepustakaan..... | 17 |
| 1. Konsep Pemerintahan..... | 17 |
| 2. Konsep Kebijakan Pemerintahan..... | 20 |
| 3. Konsep Pelayanan Publik..... | 23 |
| 4. Konsep Efektivitas Pelayanan..... | 26 |
| 5. Konsep Sarana dan Prasarana Transportasi..... | 33 |
| 6. Konsep Penyandang Disabilitas..... | 36 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| C. Kerangka Pikir..... | 50 |
| D. Konsep Operasional..... | 50 |
| E. Operasional Variabel..... | 53 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Tipe Penelitian..... | 55 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 55 |
| C. Informan Penelitian..... | 56 |

| | |
|--|------------|
| D. Jenis dan Sumber Data..... | 57 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 58 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 59 |
| G. Jadwal Kegiatan Penelitian | 62 |
| BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru | 63 |
| B. Sejarah Ringkas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru..... | 71 |
| C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru | 76 |
| BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Identitas Responden | 78 |
| B. Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru..... | 79 |
| 1. Kejelasan Tujuan yang Dikehendaki..... | 81 |
| 2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan | 88 |
| 3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang Mantap | 90 |
| 4. Perencanaan yang Matang..... | 93 |
| 5. Penyusunan Program yang Tepat..... | 97 |
| 6. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Memadai | 100 |
| 7. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien | 103 |
| 8. Sistem Pengawasan dan Pengadilan..... | 108 |
| C. Kendala yang Dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 114 |
| BAB VI : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 116 |
| B. Saran..... | 117 |
| DAFTAR PUSTAKA | 120 |
| LAMPIRAN..... | 122 |

DAFTAR TABEL

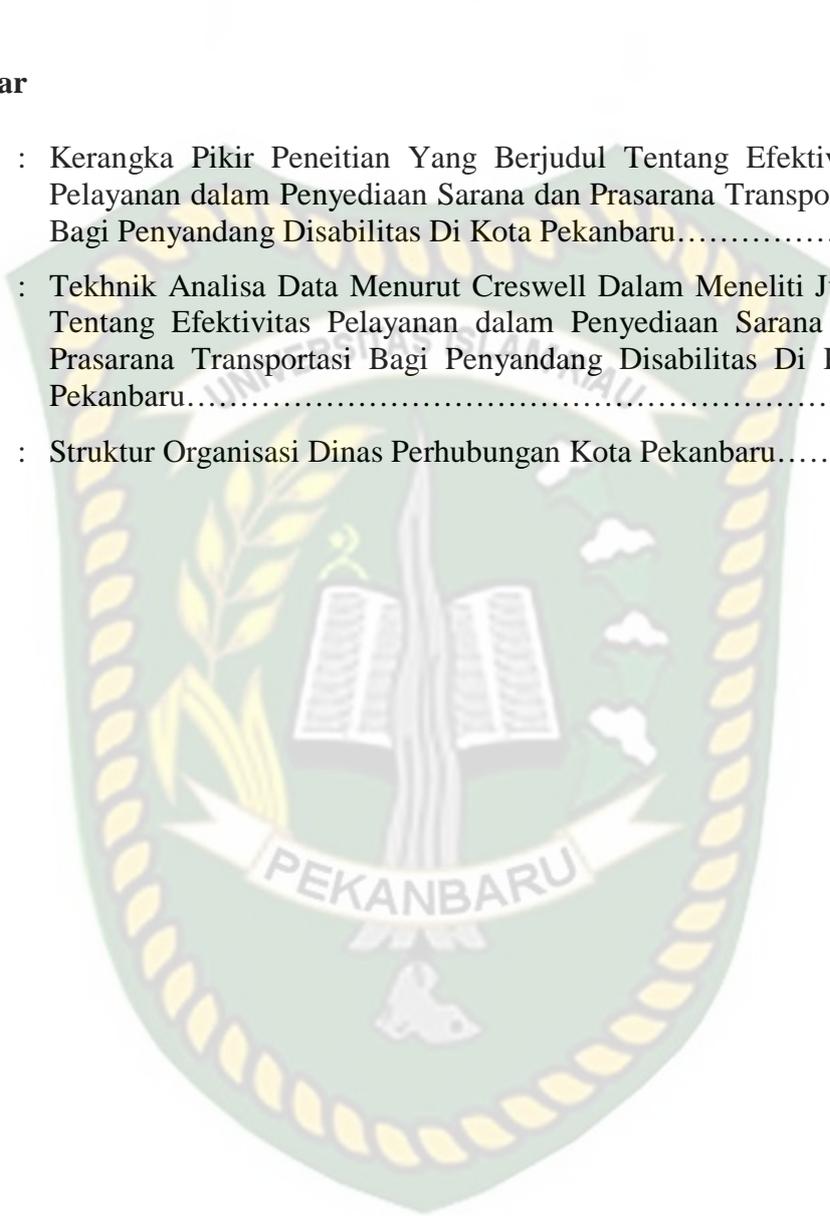
| Tabel | | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| II.1 | : Penelitian Terdahulu terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru... | 39 |
| II.2 | : Operasional Variabel Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 53 |
| III.1 | : Jumlah Key informan dalam penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.. | 56 |
| III.2 | : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 62 |
| IV.1 | : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2016..... | 66 |
| IV.2 | : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2016..... | 67 |
| IV.3 | : Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru..... | 69 |
| IV.4 | : Tingkat pendidikan, golongan, dan jabatan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru..... | 74 |
| V.1 | : Identitas Responden Penelitian Penulis..... | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|--------|---|---------|
| II.I | : Kerangka Pikir Peneitian Yang Berjudul Tentang Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 45 |
| III.1 | : Teknik Analisa Data Menurut Creswell Dalam Meneliti Judul Tentang Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 54 |
| IV.I | : Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru..... | 71 |

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | | Halaman |
|----------|--|---------|
| 1 | : Daftar Wawancara Pegawai Terkait Dengan Penelitian Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru... | 122 |
| 2 | : Daftar Wawancara Pengemudi Trans Metro Pekanbaru (TMP) Terkait Dengan Penelitian Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 128 |
| 3 | : Daftar Wawancara Penumpang Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) Terkait Dengan Penelitian Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 133 |
| 4 | : Foto Dokumentasi Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 137 |
| 5 | : Dokumentasi Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau terkait dengan judul Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 146 |
| 6 | : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Terkait Judul Penelitian Tentang Peranan Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 147 |
| 7 | : Surat Balasan dari Dinas Perhubungan Terkait Judul Penelitian Tentang Peranan Efektivitas Pelayanan dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru..... | 148 |

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Aidil Fitriansyah M
NPM : 147310390
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi penulis telah sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Desember 2019
Pelaku Pernyataan,

M Aidil Fitriansyah M

EFEKTIVITAS PELAYANAN DALAM PENYEDIAAN SARANA DAN PRASARANA TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

M Aidil Fitriansyah M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas di kecamatan marpoyan damai kota pekanbaru. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi umum khususnya untuk penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas, dimana ketersediaan sarana transportasi untuk penumpang disabilitas di kota pekanbaru dinilai masih belum bersahabat terhadap penumpang berkebutuhan khusus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas di kota pekanbaru dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh dinas perhubungan kota pekanbaru dalam dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas di kota pekanbaru. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Indikator dari penelitian ini adalah kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan teori creswell. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi belum sepenuhnya memadai, hal ini diperkuat dari hasil observasi di lapangan bahwa kondisi halte yang tersedia khususnya di kecamatan marpoyan damai tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan penumpang berkursi roda, kondisinya sangat tinggi dan curam sehingga menyusahakan penumpang yang berkebutuhan kebutuhan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Disabilitas

***Effectiveness Of Services In Provision Of Transportation Facilities And
Infrastructure For Disabilities With District Marpoyan Damai Kotapekanbaru***

Abstract

By

M. Aidil Fitriansyah

This study aims to determine the effectiveness of services in the provision of transportation facilities and infrastructure for persons with disabilities in the Marpoyan sub-district of Pekanbaru city. The problem raised in this study is the provision of facilities and infrastructure of public transportation facilities especially for passengers with special needs or disabilities, where the availability of transportation facilities for disabled passengers in the city of Pekanbaru is still considered not friendly to passengers with special needs. The purpose of this study is to analyze the extent of the effectiveness of services in providing transportation facilities and infrastructure for persons with disabilities in the city of Pekanbaru and to find out what obstacles are faced by the city transportation services in the city of Pekanbaru in the provision of transportation facilities and infrastructure for persons with disabilities in the city of Pekanbaru . In conducting this research, researchers used a type of descriptive survey, with the type of qualitative research, qualitative research are methods to explore and understand the meaning by a number of individuals or groups of people ascribed to social or humanitarian problems. The indicators of this study are the clarity of the objectives to be achieved, the clarity of the strategy for achieving the objectives, the process of analysis and formulation of sound policies, careful planning, preparation of appropriate programs, availability of facilities and infrastructure, effective and efficient implementation, supervision and control systems. While the data analysis technique used is using the Creswell theory. Based on this analysis technique, the researcher assessed and concluded that the implementation of the provision of transportation facilities and infrastructure was not yet fully adequate, this was reinforced from the results of observations in the field that the condition of the bus stops available, especially in the peaceful sub-district of Marpoyan did not have a ladder to be used by passengers in wheelchairs. And steep, making it difficult for passengers with needs.

Keywords: Effectiveness of Services, Facilities and Infrastructure, Disability

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disabilitas merupakan kata lain yang merujuk pada penyandang cacat atau difabel. Sedangkan pengertian difabel menurut Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari: penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, dan cacat fisik dan mental.

Membahas masalah disabilitas dan pandangan masyarakat merupakan sebuah ironi. Para kaum disabilitas membutuhkan bantuan dan respon positif dari masyarakat untuk berkembang, tetapi mereka justru mendapatkan perlakuan berbeda dari masyarakat. Umumnya masyarakat menghindari kaum disabilitas dari kehidupan mereka. Alasannya sederhana, karena mereka tidak ingin mendapatkan efek negatif dari kemunculan kaum disabilitas dalam kehidupan mereka seperti sumber aib, dikucilkan dalam pergaulan, dan permasalahan lainnya.

Disabilitas dan Pandangan Masyarakat adalah dua hal yang saling berkaitan, tetapi berbeda. Masyarakat memiliki pandangan yang berbeda terhadap disabilitas yang berada di sekitar mereka. Umumnya masyarakat menganggap jika keberadaan kaum disabilitas ini sebagai sesuatu hal yang merepotkan. Ada yang menganggap keberadaan mereka sebagai aib keluarga, biang masalah, hingga kutukan akan sebuah dosa yang pada akhirnya semakin memojokan disabilitas

dari pergaulan masyarakat. Dalam perkembangan berikutnya, pandangan masyarakat terhadap disabilitas berubah menjadi sesuatu yang harus mereka kasihani dan mereka tolong. Hal ini dikarenakan mereka adalah sosok yang dianggap kurang mampu dan membutuhkan bantuan.

Selain itu penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar dibandingkan masyarakat non disabilitas dikarenakan hambatan dalam mengakses layanan umum, seperti akses dalam layanan pendidikan, kesehatan, maupun dalam hal ketenagakerjaan. Kecacatan seharusnya tidak menjadi halangan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh hak hidup dan hak mempertahankan kehidupannya. Secara eksplisit Indonesia juga memiliki Undang Undang Nomor 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat yang memberikan landasan hukum secara tegas mengenai kedudukan dan hak penyandang disabilitas. dalam konsideran Undang-Undang Penyandang Cacat ditegaskan bahwa "Penyandang cacat merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama".

Seperti yang telah diuraikan pada paragraf di atas, penyandang cacat memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara non disabilitas. penyandang disabilitas memiliki hak untuk hidup, dan mempertahankan kehidupannya. Selain hak untuk hidup, apabila membicarakan isu-isu mengenai hak asasi manusia, kita juga dapat menemukan bahwa manusia sebagai warga negara memiliki hak sipil dan politik, serta memiliki hak ekonomi, sosial dan budaya.

Penyandang disabilitas adalah kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan yang dapat menghambat partisipasi dan peran serta mereka dalam

kehidupan bermasyarakat. Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang telah ikut ditandatangani oleh Indonesia mengamanahkan Negara untuk mengambil kebijakan yang diperlukan untuk menjamin akses bagi penyandang disabilitas terhadap pelayanan kesehatan yang sensitif gender, termasuk rehabilitasi kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa upaya pemeliharaan kesehatan penyandang cacat harus ditujukan untuk menjaga agar tetap hidup sehat dan produktif secara sosial, ekonomis, dan bermartabat. Pemerintah wajib menjamin ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan memfasilitasi penyandang cacat untuk dapat tetap hidup mandiri dan produktif secara sosial dan ekonomis. Disabilitas bukan merupakan kecacatan semata namun merupakan hasil interaksi dari keterbatasan yang dialami seseorang dengan lingkungannya, bukan hanya fisik atau jiwa, namun merupakan fenomena multi dimensi yang terdiri dari fungsi tubuh, keterbatasan aktivitas, hambatan partisipasi dan faktor lingkungan.

Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana ramah difabel saat ini masih sangat terbatas di Indonesia pada umumnya dan Yogyakarta khususnya. Aksesibilitas difabel yang dijanjikan pemerintah dalam UU No 4 th 1997 pada prakteknya tetap saja belum mempermudah akses pergerakan mereka. Beberapa sarana umum yang dibangun dengan mempertimbangkan difabel bahkan pada pelaksanaannya masih saja menyulitkan mereka.

Selain UU No 4/1997 yang khusus mengatur pemenuhan hak difabel, pemerintah juga telah mengeluarkan dan mengimplementasikan Undang-Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU No 25/2009 tersebut bertujuan untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai

pelayanan publik bagi seluruh warga negara termasuk penduduk yang berkebutuhan khusus yaitu kaum difabel. Undang-Undang ini secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas kepada difabel. Namun demikian, tampaknya kehadiran UU tersebut belum mapu menjadi pegangan bagi penyelenggara pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Para difabel masih menemui hambatan fisik dan psikologis dalam memperoleh hak-hak mereka.

Konsep pelayanan publik memiliki makna yang tidak jauh berbeda dengan konsep pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, oleh karena itu, penggunaan ketiga istilah tersebut saling dipertukarkan, pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD

dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pelayanan publik seharusnya memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminatif, seperti tercantum dalam uu No 25/2009 tentang pelayanan publik, menurut uu tersebut, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tindakan diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti kaum difabel sebagai salah satu kelompok masyarakat rentan selain wanita dan anak-anak.

Difabel atau Disabilitas menurut Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat, adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari (a) penyandang cacat fisik, (b) penyandang cacat mental, dan (c) penyandang cacat fisik dan

mental, dalam *declaration of the rights of disabled persons* (1975) disebutkan bahwa seorang difabel adalah seseorang yang tidak dapat menjamin keseluruhan atau sebagian kebutuhan dirinya sendiri sesuai dengan kebutuhan manusia pada normalnya dan/atau kehidupan sosialnya sebagai akibat dari kekurangan fisik dan atau kemampuan mentalnya.

Penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, sudah sepantasnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus, yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan khusus tersebut dipandang sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia universal.

Pemerintah telah mengeluarkan dan mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik bagi seluruh warga negara termasuk penduduk yang berkebutuhan khusus yaitu kaum difabel. Undang-Undang ini secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas kepada difabel. Asas-asas pemberian pelayanan publik meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan

keterjangkauan. Namun demikian, tampaknya kehadiran Undang-Undang tersebut belum mampu menjadi pegangan bagi penyelenggara pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Para difabel yaitu penyandang cacat fisik seperti tunanetra, tunarungu, tunawicara, tunadaksa, masih menemui hambatan fisik dan psikologis dalam memperoleh hak-hak mereka terutama disaat menerima pelayanan publik.

Selain itu, Provinsi Riau juga telah membuat peraturan yang memfasilitasi penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak-hak mereka di tengah-tengah masyarakat, khususnya untuk mendapatkan pelayanan umum, dimana aturan tersebut di atur dalam bentuk Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Dan adapun aturan yang langsung membahas tentang hak-hak Disabilitas ada pada Bab V Pasal 17-19 yang mana isi dari pasal tersebut adalah dikatakan bahwa Setiap penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum, lingkungan serta sarana dan prasarana Transportasi, dimana penyediaan aksesibilitas sebagaimana dimaksud seperti fisik dan non fisik,

Sementara itu, penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik sebagaimana dimaksud diatas, dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan, serta transportasi yang meliputi aksesibilitas:

- a) Bangunan umum;
- b) Sarana peribadatan;
- c) Jalan umum;
- d) Pertamanan
- e) Obyek wisata;
- f) Pemakaman umum.

Dan untuk penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik pada sarana dan prasarana Transportasi meliputi:

- a) Persyaratan teknis kendaraan umum;
- b) Jalur khusus dan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada simpul simpul transportasi (terminal, pelabuhan, bandara);
- c) Tanda-tanda khusus bagi penyandang tuna netra dan penyandang rungu wicara.

Sementara itu untuk penyediaan aksesibilitas yang berbentuk non fisik pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan dan sarana angkutan umum sebagaimana telah dibahas diatas adalah pelayanan informasi dan pelayanan khusus bagi penumpang disabilitas.

Dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan fisik sarana dan prasarana umum serta lingkungan sebagaimana dimaksud pada Pasal 17, harus dilengkapi dengan penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dimana keberadaan pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, BUMN, BUMD, serta Perusahaan Swasta atau Pengusaha dalam penyelenggaraan pembangunan sarana dan prasarana umum serta lingkungan wajib memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas, dimana persyaratan teknis aksesibilitas pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan meliputi:

- a. Ukuran dasar ruang;
- b. Jalur pedestrian;
- c. Jalur pemandu;
- d. Area parkir;
- e. Pintu;
- f. Ramp;
- g. Tangga;

- h. Lift;
- i. Kamar mandi;
- j. Pancuran;
- k. Wastafel;
- l. Telepon;
- m. Perlengkapan;
- n. Perabot;
- o. Rambu;
- p. Penyeberangan pejalan kaki/zebra cross;
- q. Jembatan penyeberangan;
- r. Tempat pemberhentian/shelter.

Disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Kondisi penyandang disabilitas tersebut mungkin hanya sedikit berdampak pada kemampuan untuk berpartisipasi di tengah masyarakat, atau bahkan berdampak besar sehingga memerlukan dukungan dan bantuan dari orang lain. Selain itu penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar dibandingkan masyarakat non disabilitas dikarenakan hambatan dalam mengakses layanan umum, seperti akses dalam layanan pendidikan, kesehatan, maupun dalam hal ketenagakerjaan. Pemerintah beserta pengusaha maupun masyarakat umum perlu memastikan dihapuskannya berbagai hambatan-hambatan dalam hal mempekerjakan penyandang disabilitas.

Salah satu bentuk alat ukur demokrasi yang sedang diampu oleh sebuah pemerintahan adalah dengan menimbang kemampuan negara tersebut dalam memenuhi dan menjamin hak-hak warga negaranya, artinya negara menjadi

provider sekaligus pelindung bagi hak-hak semua warga negara yang dimilikinya. dengan demikian, salah satunya, dalam konteks ini, maka negara berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang dapat dinikmati dan benar-benar berangkat dari kebutuhan masyarakatnya. untuk itu aksesibilitas fasilitas publik menjadi sangat penting, terutama bagi penyandang disabilitas, karena tanpa aksesibilitas tersebut, mereka akan mengalami kesulitan dalam melakukan mobilitas.

Namun seringkali prinsip-prinsip ini sulit sekali untuk diwujudkan. Demokratisasi yang lewat menembus berbagai wilayah, tak jarang lengah dari berbagai kepentingan warga negara, terutama bagi mereka yang terpinggirkan. Banyak tempat dan fasilitas publik yang tidak bisa dinikmati oleh kelompok minoritas, termasuk kaum difabel. Mereka adalah kelompok yang karena peran pemerintah yang kurang, seringkali menjadi gelandangan, pengemis di terminal-terminal, kereta dan perempatan jalan. Mereka sering dicemooh, dan diasosiasikan tak ubahnya seperti “sampah”, tak bermanfaat dan membuat pandangan tidak “sedap” bagi ketertiban tata sosial yang dibentuk oleh orang-orang “normal”. Mereka adalah kelompok “*the other*” yang tergilas oleh arus besar : “normalitas”.

Menjadi difabel ditengah masyarakat yang menganut paham “Normalisme”, yaitu paham pemuja kenormalan, dimana semua sarana umum yang ada didesain khusus untuk orang normal, tanpa adanya fasilitas bagi difabel dimana difabel atau masyarakat yang bekebutuhan khusus dipandang kasihan atau tidak dianggap dalam bermasyarakat adalah sesuatu yang acap kali kita lihat dilingkungan difabel. Bahkan pusat rehabilitasi sekalipun diciptakan menjadikan mereka berbeda dengan orang lain. Terlebih dengan sebutan “*rehabilitasi*”, difabel disetarakan dengan para pecandu narkoba dan obat-obatan terlarang

seolah mengalami kecacatan adalah sebuah penyakit yang harus segera diobati. Akan tetapi benarkah menjadi difabel adalah setara dengan digerogeti penyakit? Seseorang yang memang diciptakan dengan satu perbedaan oleh Sang Pencipta mungkin tidaklah membutuhkan rehabilitasi melainkan lebih membutuhkan persamaan derajat dan pengakuan dari lingkungannya. (Rahayu dkk, 2013:110)

Berdasarkan Susenas (2012) Populasi penyandang disabilitas menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2012 adalah sebesar 2,45% (6.515.500 jiwa) dari 244.919.000 estimasi jumlah penduduk Indonesia tahun 2012. Sementara menurut Program Perlindungan dan Layanan Sosial (PPLS) tahun 2012 jumlah penyandang disabilitas secara nasional adalah sebanyak 3.838.985 jiwa. Perbedaan jumlah ini disebabkan oleh definisi operasional atau instrumen yang digunakan dalam survei berbeda. Khususnya penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru berdasarkan data yang penulis dapatkan dari Dinas Sosial pada tahun 2019 berjumlah 933 orang.

Permasalahan disabilitas dapat ditinjau dari sisi internal dan eksternal sebagaimana berikut:

1. Permasalahan Internal

- a) Gangguan atau kerusakan organ dan fungsi fisik dan atau mental sebagai akibat kelainan dan kerusakan organ menyebabkan berbagai hambatan dalam kehidupan penyandang disabilitas.
- b) Gangguan, hambatan atau kesulitan dalam orientasi, mobilitas, komunikasi, aktivitas, penyesuaian diri, penyesuaian sosial, kepercayaan diri, gangguan belajar, keterampilan, pekerjaan.

2. Permasalahan Eksternal

- a) Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap masalah disabilitas di indonesia.

- b) Stigma (kutukan, nasib, dll), isolasi dan perlindungan yang berlebihan terhadap mereka yang Disabilitas.
- c) Kurangnya peran keluarga dan masyarakat terhadap masalah disabilitas dan penanganannya.
- d) Kurangnya upaya pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan.
- e) Masih banyaknya penyandang disabilitas yang hidup di bawah garis kemiskinan dan tingkat pendidikan masih sangat rendah.
- f) Masih banyaknya keluarga penyandang disabilitas yang menyembunyikan atau menutupi bila memiliki anggota keluarga disabilitas.
- g) Peran dunia usaha belum maksimal. (Susesnas, 2012)

Kenyataan di lapangan menunjukkan kondisi sebaliknya, minimnya sarana pelayanan sosial dan kesehatan serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh para difabel, termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan umum yang dapat mempermudah kehidupan difabel dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas tersebut berupa hambatan arsitektural, membuat difabel kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana ramah difabel saat ini masih sangat terbatas di Indonesia pada umumnya dan khususnya terkait dengan pelayanan penyediaan aksesibilitas bidang sarana dan prasarana transportasi di Kota Pekanbaru.

Sarana dan prasarana umum yang disediakan di pekanbaru salah satunya adalah bus transmetro Pekanbaru. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari survey harian riau.com, Saat ini terdapat 80 bus Trans Metro Pekanbaru serta terdapat 61 halte permanen, 79 unit halte semi permanen dan 123 halte portable. Bagi masyarakat bus transmetro pekanbaru merupakan transportasi umum yang

dapat memenuhi kebutuhan semua orang tanpa terkecuali termasuk masyarakat yang mengalami kecacatan maupun fisik dan non fisik. Oleh karena itu sudah seharusnya bus Trans Metro Pekanbaru dan halte harus ramah difabel. (Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)

Kenyataan di lapangan menunjukkan kondisi sebaliknya. Pelayanan sosial dan mobilitas para penyandang disabilitas kurang terpenuhi dengan layak dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas masih banyak ditemui berupa hambatan arsitekt ural dan prosedural. Hal ini membuat kaum difabel kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang setara dan bahkan untuk dikatakan baik. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana ramah difabel saat ini masih sangat terbatas di Pekanbaru. Aksesibilitas difabel yang dijanjikan pemerintah dalam peraturan daerah nomor 18 tahun 2013 pada prakteknya tetap saja belum mempermudah akses pergerakan mereka.

Didasari pada penjelasan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Disabilitas, khususnya terkait dengan Penyediaan Aksesibilitas Bidang Sarana dan Prasarana Transportasi. Dan adapun fenome-fenomena yang penulis dapatkan di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat halte bus di Pekanbaru belum memenuhi standar untuk yang mengalami disabilitas, terminal dan halte belum didesain akses bel atau dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas, seperti tidak tersedianya tangga landai yang menyulitkan bagi pengguna kursi roda untuk. Hal

tersebut tentunya menjadi masalah ketika penumpang yang naik atau hendak turun adalah penumpang disabilitas dengan keterbatasan yang dimiliki, seperti penumpang yang tidak dapat berbicara (tunawicara), atau penumpang dengan keterbatasan aksesibilitas dengan menggunakan kursi roda.

2. Tidak adanya ruangan khusus atau tempat duduk khusus yang disediakan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru (TMP) terkait dengan kebutuhan penumpang berkebutuhan khusus (*Disabilitas*). Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, tentunya permasalahan hal seperti ini akan sangat dirasakan atau menyulitkan oleh ibu-ibu yang sedang hamil, penumpang pengguna kursi roda, dan kebutuhanlainnya.
3. Tidak ada nya fasilitas pendukung yang di sediakan di dalam bus Trans Metro Pekanbaru, seperti pemberian informasi di dalam bus bagi penumpang berkebutuhan khusus, permasalahan terkait dengan fasilitas seperti ini akan sangat mempengaruhi kebutuhan dari penumpang yang memang memiliki prioritas seperti penumpang Tunawicara, Tunarungu, Tunanetra, dimana penumpang dengan kebutuhan seperti itu akan lebih mudah memberikan informasi atau meminta informasi apabila ingin turun atau naik ke bus.

Berdasarkan fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa di dalam Regulasi Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa setiap penyelenggara usaha di bidang angkutan umum berkewajiban untuk menyediakan aksesibilitas kepada

penyandang disabilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan angkutan umum. Penyediaan aksesibilitas harus memperhatikan keselamatan dan kenyamanan penyandang disabilitas, dilakukan melalui penyediaan tangga, pegangan, kursi serta sarana dan prasarana lainnya. Tetapi kenyataan yang terjadi dilapangan adalah masih banyak yang belum memenuhi kriteria tersebut. Maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang permasalahan yang sesungguhnya terjadi terkait dengan pelayanan yang di berikan kepada penyandang Disabilitas dengan judul : “Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian dan penjelasan latar belakang diatas serta fenomena yang telah disajikan, maka pelaksanaan penyediaan transportasi umum yang di berikan oleh Ttans Metro Pekanbaru (TMP) memiliki kewajiban untuk memberikan keadilan dalam pelayanan kepada penumpangnya dengan demikian maka masalah pokok yang ingin penulis teliti pada Usulan Penelitian ini adalah: “Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun tujuan utama dari penelitian adalah untuk:
 - a. Untuk menganalisis sejauh mana Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.
2. Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk:
- a. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pemerintahan, khususnya tentang peningkatan kualitas pelayanan.
 - b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti berikutnya dengan tujuan terkait dan juga sebagai masukan bagi pihak pengelola Trans Metro Pekanbaru dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang Disabilitas.
 - c. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengelola Trans Metro Pekanbaru dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, dalam upaya menjalankan peran pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi penumpang Disabilitas.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Agar penelitian ini mengandung unsur ilmiah dan untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang di anggap ada relevansinya dengan permasalahan berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan. Penulis merangkaikan beberapa pendapat ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik, antara lain sebagai berikut :

1. Konsep Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pembangunan nasional, pemberdayaan dan peranan pemerintah sangat penting. Oleh karena itu pemerintahan haruslah secara optimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang telah di atur peraturan perundang-undangan.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Ndraha (2003;6), pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

Selanjutnya Syafie (2005;36) mendefinisikan ilmu pemerintahan mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga seta yang memerintah dengan yang diberikan perintah. Secara etimologis, definisi pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Menurut kamus kata-kata tersebut mempunyai arti : perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).

Pemerintah dalam paradigma lama memiliki objek material Negara segara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga

pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara (Munaf, 2016:47)

Penyelenggaraan pemerintah maupun pembangunan menghendaki terlaksananya berbagai kebijakan dan program oleh seluruh badan pemerintah. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antara sektor dan antar lembaga. Sementara itu menurut Rasyid adapun fungsi pemerintahan adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan, yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuk nya, maksudnya sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang macam bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu Monarki, Aristokrasi, dan Demokrasi. Pembagian itu berdasarkan kriteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara. Kelompok ajaran klasik tersebut pertama kali berasal dari Herodotus yang kemudian di lanjutkan dan dikembangkan oleh Plato, Aristoteles dan Polybios. Sedangkan dalam teori modern, bentuk pemerintahan dibedakan antara bentuk monarkhi da republik, pembagian bentuk pemerintahan menjadi monarkhi dan republic, pertama kali dikemukakan oleh Machiavelli dalam bukunya yang berjudul "*II Principe*". Pada

perkembangannya, secara umum bentuk pemerintahan yang banyak di adopsi ialah dari teori modern. (Munaf, 2016:47)

2. Konsep Kebijakan Pemerintahan

Menurut Federick (dalam Agustino, 2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Solichin Wahab mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih terjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, wahab (dalam Solichin, 2008: 40-50) memberikan beberapa pedoman sebagai berikut :

- a) Kebijakan harus dibedakan dari keputusan
- b) Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi
- c) Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
- d) Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
- e) Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
- f) Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit

- g) Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
- h) Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi
- i) Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah
- j) Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Menurut Winarno (2007 : 15), istilah kebijakan (policy term) mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia” , “kebijakan ekonomi Jepang”, dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokartisasi dan deregulasi. Namun baik Solihin Abdul Wahab maupun Budi Winarno sepakat bahwa istilah kebijakan ini penggunaannya sering dipertukarkan dengan istilah lain seperti tujuan (*goals*) program, keputusan, undang-undang, ketentuanketentuan, standar, proposal dan *grand design* (Suharno, 2009 : 11).

Islamy (dalam Suandi, 2010: 12) mengatakan bahwa kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. Policy diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan wisdom yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturanaturan yang ada didalamnya. Anderson sebagaimana dikutip (dalam Islamy, 2009: 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “ *a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*”.

Pengertian kebijakan pemerintah sama dengan kebijaksanaan berbagai bentuk seperti misalnya jika dilakukan oleh Pemerintah Pusat berupa Peraturan

Pemerintah (PP), Keputusan Menteri (Kepmen) dan lain-lain. Sedangkan jika kebijakan pemerintah tersebut dibuat oleh Pemerintah Daerah akan melahirkan Surat Keputusan (SK), Peraturan Daerah (Perda) dan lain-lain.

Kebijakan atau kebijaksanaan pemerintah mempunyai beberapa tingkatan yaitu :

- a. Kebijakan Nasional Yaitu kebijakan Negara yang bersifat fundamental dan strategis untuk mencapai tujuan nasional/negara sesuai dengan amanat UUD 1945 GBHN. Kewenangan dalam pembuat kebijaksanaan adalah MPR, dan Presiden bersama-sama dengan DPR. Bentuk kebijaksanaan nasional yang dituangkan dalam peraturan perundangundangan dapat berupa :

- 1) UUD 1945
- 2) Ketetapan MPR
- 3) Undang-Undang
- 4) Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) dibuat oleh Presiden dalam hal kepentingan memaksa setelah mendapat persetujuan DPR.

- b. Kebijaksanaan Umum

Kebijaksanaan yang dilakukan oleh Presiden yang bersifat nasional dan menyeluruh berupa penggarisan ketentuan-ketentuan yang bersifat garis besar dalam rangka pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan sebagai pelaksanaan UUD 1945, Ketetapan MPR maupun Undang-Undang guna mencapai tujuan nasional. Penetapan kebijaksanaan umum merupakan sepenuhnya kewenangan presiden, sedangkan bentuk kebijaksanaan umum tersebut adalah tertulis berupa

peraturan perundang-undangan seperti halnya Peraturan Pemerintah (PP), Keputusan Presiden (Kepres) serta Instruksi Presiden (Inpres). Sedangkan kebijaksanaan pelaksanaan dari kebijakan umum tersebut merupakan penjabaran dari kebijakan umum serta strategi pelaksanaan dalam suatu bidang tugas umum pemerintahan dan pembangunan dibidang tertentu. Penetapan kebijaksanaan pelaksanaan terletak pada para pembantu Presiden yaitu para Menteri atau pejabat lain setingkat dengan Menteri dan Pimpinan LPND sesuai dengan kebijaksanaan pada tingkat atasnya serta perundangundangan berupa Peraturan, Keputusan atau Instruksi Pejabat tersebut (Menteri/Pejabat LPND).

c. Strategi Kebijakan

Merupakan salah satu kebijakan pelaksanaan yang secara hirarki dibuat setingkat Menteri, Gubernur, Bupati/Walikota berupa Surat Keputusan yang mengatur tatalaksana kerja dan segala sesuatu yang berhubungan dengan SDM. Pengertian strategi merupakan serangkaian sasaran organisasi yang kemudian mempengaruhi penentuan tindakan komprehensif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan atau alat dengan mana tujuan akan dicapai. (Islamy, 2009: 17)

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2011:133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat

memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. definisi pelayanan yang lain menurut Crosby (dalam Ratminto & Winarsih, 2010:35) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2011:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Daviddow dan Uttal (dalam Surjadi, 2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau usaha organisasi atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Moenir (2001:13) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Pelayanan Publik menurut Hopenhayn (dalam Dwiyanto, 2012:138) dikatakan sebagai kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan bervariasi sesuai dengan keragaman masyarakat yang ada. Birokrasi pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang beranekaragam karena kebutuhan masyarakatnya juga beragam.

Berdasarkan pemaparan definisi diatas, peneliti menyimpulkan pelayanan publik sebagai sekelompok organisasi yang melaksanakan pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat.

4. Konsep Efektivitas Pelayanan

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan dampak atau pengaruh dari membuat atau menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan atau sasaran yang ingin dicapai akan tetapi tetap menjadi tanggung jawab yang juga akan dirasakan dan dialami sendiri oleh individu yang menciptakan dan menjalankan pada akhirnya akan kembali lagi kepada apa yang menjadi fokus atau tujuan semula tanpa harus menghiraukan atau melibatkan pengorbanan yang menyangkut biaya sekalipun.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan, efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya, apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun

pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. Siagian (2007: 24).

Barnard (dalam Prawirosentono, 2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi beberapa indikator, yang mana diantaranya adalah:

- a. Kejelasan tujuan program;
- b. Kejelasan startegi pencapaian tujuan program;
- c. perumusan kebijakan program yang mantap;
- d. penyusunan program yang tepat;
- e. Penyediaan sarana dan prasarana;
- f. Efektivitas operasional program;
- g. Efektivitas fungsional program;
- h. Efektivitas tujuan program;
- i. Efektivitas sasaran program;
- j. Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan
- k. Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen,yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat

sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya, apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi,2010:3).

Menurut pendapat (Sutrisno, 2010:125) Ada tujuh variabel yang mempengaruhi organisasi terhadap Efektivitas yaitu:

1. Struktur
2. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa
3. Lingkungan eksternal
4. Lingkungan internal
5. Keterkaitan karyawan pada organisasi
6. Prestasi karyawan
7. Kebijakan manajemen

Standar efektifitas pelayanan publik ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program

kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah – langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja (Sianipar, 2009; 69).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) berpendapat bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, dengan demikian, maka artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011:10-11) berpendapat bahwa secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, Perihal atau cara melayani; *Servis* atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain.

Adapun ukuran untuk efektivitas menurut Steers (dalam Tangkilisan, 2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya.

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut pendapat Gibson (dalam Kurniawan, 2005:107) dimana dalam bukunya mengatakan bahwa kriteria efektifitas adalah:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.

- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
- f. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

6. Konsep Sarana dan Prasarana Transportasi

Sarana transportasi adalah alat transportasi yang digunakan baik di darat air ataupun udara. Contoh sarana transportasi adalah motor, mobil, kereta, api, dan perahu, dan pesawat. (Rochmawati, dkk 2007) Sarana transportasi dibuat untuk mendukung pergerakan masyarakat masyarakat dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan moda angkutan umum yang tersedia, sarana transportasi juga dimaksudkan untuk melayani masyarakat dalam kegiatannya mencapai tujuan dari pergerakan. Sarana angkutan yang menyangkut peralulintasan adalah terminal, rambu dan marka lalulintas, fasilitas pejalan kaki, fasilitas parkir, dan tempat henti.

a. Terminal

Terminal transportasi adalah prasarana angkutan yang merupakan bagian dari sistem transportasi untuk melancarkan arus penumpang dan barang, dan juga sebagai alat pengendalian, pengawasan, pengaturan dan pengoperasian lalu lintas. Terminal transportasi merupakan titik simpul dalam jaringan transportasi jalan yang berfungsi sebagai pelayanan umum yang juga merupakan unsur tata ruang yang mempunyai peranan penting bagi efisiensi kehidupan.

b. Rambu dan Marka Lalu Lintas

Rambu dan marka lalu lintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada sistem jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan obyek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada para pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

c. Fasilitas pejalan kaki adalah suatu bentuk transportasi yang penting di daerah perkotaan. Oleh karena itu kebutuhan para pejalan kaki merupakan suatu bagian terpadu dalam sistem transportasi jalan. Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka memperlambat arus lalu lintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas.

d. Fasilitas Parkir Kendaraan

Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat

penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing kendaraan dengan desain dan lokasi parkir.

e. Rambu dan Marka Lalu Lintas

Rambu dan marka lalu lintas sebagai alat untuk mengendalikan lalu lintas, khususnya untuk meningkatkan keamanan dan kelancaran. Pada system jalan marka dan rambu lalu lintas merupakan objek fisik yang dapat menyampaikan informasi (perintah, peringatan, dan petunjuk) kepada pemakai jalan serta dapat mempengaruhi pengguna jalan.

Sedangkan prasarana transportasi adalah prasarana transportasi yang mempunyai daya rangsang terhadap pertumbuhan disekitarnya. Tidak seimbang penyediaan jaringan jalan terhadap jumlah pertambahan kebutuhan ruang jalan merupakan gambaran permasalahan yang besar akan timpangnya sistem penyediaan (supply) dengan sistem permintaan (demand). Transportasi selalu dikaitkan dengan tujuan misalnya perjalanan dari rumah ke tempat bekerja, ke pasar atau tempat rekreasi.

Ciri utama prasarana transportasi adalah melayani pengguna, bukan merupakan barang atau komoditas. Oleh karena itu, prasarana tersebut tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan. Prasarana transportasi harus dapat digunakan dimanapun dan kapanpun, karena jika tidak, kita akan kehilangan manfaatnya.

Pada dasarnya, prasarana transportasi ini mempunyai dua peranan utama yaitu :

1. Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di perkotaan

2. Sebagai prasarana pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

7. Konsep Penyandang Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris disability (jamak: disabilities) yang berarti cacat atau ketidakmampuan.

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.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat dalam pokokpokok konvensi point 1 (pertama) pembukaan memberikan pemahaman, yakni;

Setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hamabatan baginya untuk melakukan secara selayaknya, yang terdiri dari, penyandang cacat fisik; penyandang cacat mental; penyandang cacat fisik dan mental.

Orang berkebutuhan khusus (disabilitas) adalah orang yang hidup dengan karakteristik khusus dan memiliki perbedaan dengan orang pada umumnya. Karena karakteristik yang berbeda inilah memerlukan pelayanan khusus agar dia

mendapatkan hak-haknya sebagai manusia yang hidup di muka bumi ini. Orang berkebutuhan khusus memiliki defenisi yang sangat luas, mencakup orang-orang yang memiliki cacat fisik, atau kemampuan IQ (Intelligence Quotient) rendah, serta orang dengan permasalahan sangat kompleks, sehingga fungsi-fungsi kognitifnya mengalami gangguan.

Terdapat beberapa jenis orang dengan kebutuhan khusus/disabilitas. Ini berarti bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki defenisi masing-masing yang mana kesemuanya memerlukan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara baik. Jenis-jenis penyandang disabilitas :

1. Disabilitas Mental yang terdiri dari:
 - a. Mental Tinggi. Sering dikenal dengan orang berbakat intelektual, di mana selain memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata dia juga memiliki kreativitas dan tanggungjawab terhadap tugas.
 - b. Mental Rendah. Kemampuan mental rendah atau kapasitas intelektual/IQ (Intelligence Quotient) di bawah rata-rata dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu anak lamban belajar (slow learns) yaitu anak yang memiliki IQ (Intelligence Quotient) antara 70-90. Sedangkan anak yang memiliki IQ (Intelligence Quotient) di bawah 70 dikenal dengan anak berkebutuhan khusus.
 - c. Berkesulitan Belajar Spesifik. Berkesulitan belajar berkaitan dengan prestasi belajar (achievement) yang diperoleh.
2. Disabilitas Fisik. Kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu:
 - a. Kelainan Tubuh (Tuna Daksa). Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.
 - b. Kelainan Indera Penglihatan (Tuna Netra). Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (blind) dan low vision.
 - c. Kelainan Pendengaran (Tunarungu). Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen

maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.

- d. Kelainan Bicara (Tunawicara), adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional di mana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.
3. Tunaganda (disabilitas ganda).Penderita cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dengan penelitian yang terdahulu, dan juga menjadikannya sebagai acuan atau referensi.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu Terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

| | | |
|-----------------------------|----------------------|--|
| 1 | Nama | : Novita Sari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Kota Pekanbaru |
| | Judul Penelitian | : Akseibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pemanfaatan Bangunan Umum Dan Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru. |
| | Persamaan Penelitian | : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |
| Perbedaan Penelitian | | |
| | Fenomena Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fenomena pada penelitian terdahulu adalah diduga bahwa sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas dalam pemanfaatan bangunan umum dan transportasi umum di Kota Pekanbaru belum sepenuhnya memadai. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah meneliti tentang ketersediaan Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya tentang standar halte bus Trans Metro Pekanbaru yang di duga belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas. |
| | Teori Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsep teori yang digunakan oleh Peneliti terdahulu adalah teori yang di ambil dari tesis ending sri wahyuni, 2016 tentang pelaksanaan pelayanan disabilitas dilakukan dengan konsep kemudahan, kegunaan, keselamatan, kemandirian. ➤ Konsep teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari pasolong, dimana dikatakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pasolong (2007:4) |

| | |
|--------------------------|--|
| <p>Metode Penelitian</p> | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang mana bentuknya merupakan bentuk studi kasus dengan tipe deskriptif, jenis penelitian ini berupa menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan terkait dengan variabel yang diteliti, dimana dalam hal ini yang dimaksud adalah penelitian tentang Akseibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pemanfaatan Bangunan Umum Dan Transportasi Umum Di Kota Pekanbaru. ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4) |
| <p>Lokasi Penelitian</p> | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu berada di Kota Pekanbaru, khususnya dinas Sosial Kota Pekanbaru. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru dan secara spesifiknya berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. |
| <p>Temuan Penelitian</p> | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasil penelitian yang ditemukan pada penelitian terdahulu adalah bahwa sarana dan prasarana penunjang akseibilitas penyandang disabilitas dikota Pekanbaru belum sepenuhnya memadai seperti kurangnya koordinasi antar dinas yang menyediakan fasilitas tersebut. ➤ Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahakan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya |

| | | |
|---------------------|--|---|
| 2 | Nama | : Sri Rahayu dan Utami Dewi Universitas Negeri Yogyakarta. |
| | Judul Penelitian | : Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. |
| | Persamaan Penelitian | : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |
| | Perbedaan Penelitian | |
| Fenomena Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak maksimalnya pelayanan publik yang diberikan kepada kaum disabilitas yang berdasarkan Kebijakan terbaru berkaitan dengan difabel khususnya di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Peraturan Daerah No 4 tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Perda ini mencakup tentang penerapan pendidikan inklusi, pekerjaan kepada difabel (adanya penghargaan kepada perusahaan yang memberikan pekerjaan kepada difabel), kebijakan jaminan pembiayaan kesehatan daerah kepada difabel serta beberapa kebijakan layanan yang sudah mulai berpihak kepada difabel. Pasal 3 perda ini menegaskan bahwa Pemerintah Daerah Propinsi DIY menjamin hak-hak kaum difabel meliputi hak dalam bidang pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, sosial, seni, budaya, olah raga, politik, hukum, penanggulangan bencana, tempat tinggal, dan aksesibilitas.. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah meneliti tentang ketersediaan Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya tentang standar halte bus Trans Metro Pekanbaru yang di duga belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas. | |
| Teori Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian terdahulu menggunakan teori menurut ahli Pasolong, yaitu teori tentang pelayanan, dimana dikatakan bahwa pelayanan pada dasarnya di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, atau organisasi dalam memenuhi sebuah kebutuhan. (Pasolong, 2010;128) ➤ Konsep teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari pasolong, dimana dikatakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan | |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | | <p>sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pasolong (2007:4)</p> |
| Metode Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh saudara Sri Rahayu ini termasuk dalam penelitian kualitatif, dimana peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan pelayanan publik berkaityang diberikan kepada difabel baik pelayanan fisik maupun non-fisik. ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4) |
| Lokasi Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu Di fokuskan di Kota Yogyakarta dengan beberapa pertimbangan, seperti Kota Yogyakarta merupakan salah satu pusat pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta yang terkenal sebagai Kota Pendidikan, Pemerintah Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori the best dalam memberikan pelayanan kepada publik. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru dan secara spesifiknya berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. |
| Temuan Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasil penelitian yang ditemukan pada penelitian terdahulu adalah dimana sejumlah program dan pembangunan telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam penyediaan pelayanan pendidikan, perhubungan, sosial dan ketenagakerjaan, beberapa pelayanan meliputi, pelayanan sosial seperti pelayanan kepada difabel atau disabilitas. ➤ Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal |

| | | |
|-----------------------------|----------------------|---|
| | | ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahakan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya |
| 3 | Nama | : Doni Aji Priyambodo Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018. |
| | Judul Penelitian | : Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Yogyakarta (Studi Pada Pelayanan Trans Jogja) |
| | Persamaan Penelitian | : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |
| Perbedaan Penelitian | | |
| | Fenomena Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permasalahan penelitian ini adalah dikarenakan kondisi alam di sekitar jalur hijau seperti tumbuhnya pepohonan, Taman, dan benda-benda lain yang berbatasan langsung dengan Ramp tersebut sehingga menyulitkan penyandang disabilitas untuk naik maupun turun dari halte. Dan Selanjutnya adalah perbedaan ketinggian dimana umumnya halte lebih tinggi 20 hingga 30 Sentimeter dibanding dengan pintu bus hal ini juga menyulitkan bagi penyandang disabilitas saat akan keluar dari bus. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah meneliti tentang ketersediaan Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya tentang standar halte bus Trans Metro Pekanbaru yang di duga belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas. |
| | Teori Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian terdahulu menggunakan teori menurut Loina Parangin (2010:20) dimana dikatakan bahwa pelayanan adalah merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsep teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari pasolong, dimana dikatakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pasolong (2007:4) |
| Metode Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis-empiris, yang menganalisis permasalahan mengenai hak-hak yang harus didapat penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum terutama Bus Trans Jogja. Dengan menggabungkan beberapa data-data sekunder dengan data-data primer yang ada di lapangan. Data yang akan diperoleh didapatkan dari hasil wawancara dan analisis dokumen yang tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Analisis data penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam analisis deskriptif kualitatif bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisa pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Trans Jogja ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4) |
| Lokasi Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta, khususnya di Dinas Sosial Kota Yogyakarta pada tahun 2018. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru dan secara spesifiknya berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. |

| | | |
|-----------------------------|----------------------|--|
| | : | <p>➤ Hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan dengan gambaran bahwa Pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas fisik pada layanan Trans Jogja belum maksimal. Para penyandang disabilitas seakan dipaksakan untuk bisa menyesuaikan dengan kondisi fasilitas yang disediakan walaupun fasilitas tersebut sebenarnya diperuntukkan bagi para penumpang non difabel. Dan berdasarkan beberapa narasumber yang penulis temui hampir semua mengatakan bahwa layanan di Trans Jogja masih belum ramah terhadap penyandang disabilitas, oleh karena itu mereka juga berharap adanya penataan ulang kembali halte dan Bus Trans Jogja.</p> <p>➤ Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahakan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya</p> |
| 4 | Nama | : Lely Nuraviva Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang (0813-9364-1519) |
| | Judul Penelitian | : Aksebilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta. |
| | Persamaan Penelitian | : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |
| Perbedaan Penelitian | | |
| | Fenomena Penelitian | : ➤ Fenomena pada penelitian terdahulu adalah Penyediaan Aksebilitas pada angkutan umum yang di duga belum diperhatikan secara serius oleh Pemerintah Kota Surakarta, dimana dari ketersediaan 151 Halte Bus, hanya ada 26 halte saja yang memiliki fasilitas untuk Penumpang penyandang Disabilitas. |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah meneliti tentang ketersediaan Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya tentang standar halte bus Trans Metro Pekanbaru yang di duga belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas. |
| Teori Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsep teori yang digunakan oleh Peneliti terdahulu adalah teori menurut Sinambela (2010:7) yang mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima, karena itu, kedudukan aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. ➤ Konsep teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari pasolong, dimana dikatakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pasolong (2007:4) |
| Metode Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini merupakan penelitian jenis penelitian Kualitatif Deskriptif, dimana untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi dilapangan serta melakukan analisis secara mendalam dan detail dalam mengamati setiap fenomena yang di jumpai dan diharapkan dapat mengetahui secara mendalam mengenai keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik serta menjelaskan menjelaskan penyebab keberhasilan / kegagalan dari kebijakan tersebut. ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur- |

| | | |
|---|----------------------|--|
| | | prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4) |
| | Lokasi Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu berada di Kota Surakarta. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru dan secara spesifiknya berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. |
| | Temuan Penelitian | : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesimpulan pada penelitian terdahulu adalah, dimana di pandang dari aspek regulasi, Pemerintah Kota Surakarta patut di apresiasi karena Kota Surakarta telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari hak penyandang disabilitas, akan tetapi dari aspek implementasi, perlu adanya sebuah perbaikan karena aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik belum berjalan dengan optimal hal tersebut dapat dilihat melalui kondisi fasilitas publik di Kota Surakarta yang kurang memadai. ➤ Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahkan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya |
| 5 | Nama | : Tamba Jefri Departemen Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Malang. |
| | Judul Penelitian | : Aksesibilitas Sarana dan Prasarana bagi Penyandang Tunadaksa di Universitas Brawijaya |
| | Persamaan Penelitian | : Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |

Perbedaan Penelitian

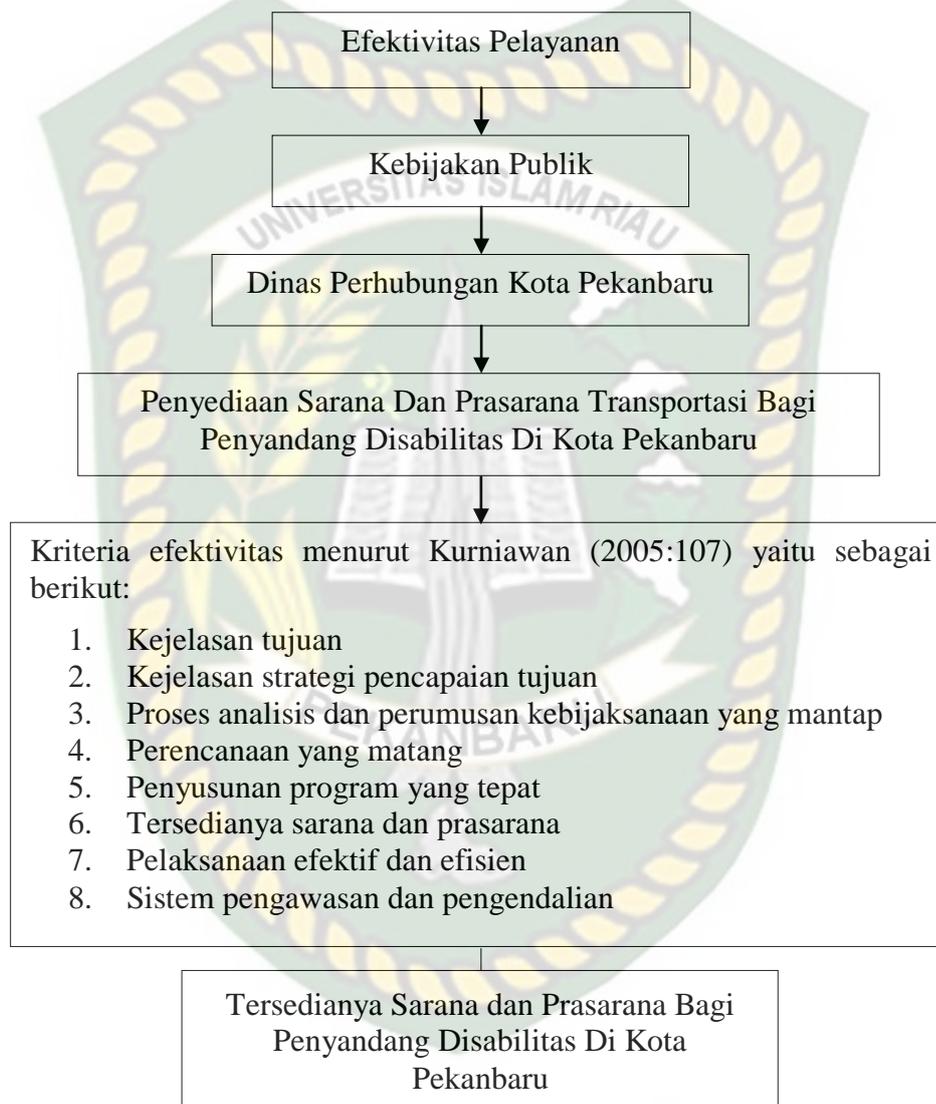
| | |
|---------------------|---|
| Fenomena Penelitian | : ➤ Fenomena pada penelitian terdahulu adalah (1) Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan, tetapi pada faktanya dilapangan, penyediaan sarana dan prasarana untuk akses tersebut belum tersedia, (2) Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan, pada faktanya saat ini, tidak semua fasilitas umum dapat digunakan oleh penderita disabilitas, karna kondisi yang tidak disesikan. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah meneliti tentang ketersediaan Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya tentang standar halte bus Trans Metro Pekanbaru yang di duga belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas. |
| Teori Penelitian | : ➤ Konsep yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah Pembahasan Aksesibilitas menurut Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468/KPTS Tahun 1998 ialah “kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. ➤ Konsep teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori dari pasolong, dimana dikatakan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pasolong (2007:4) |
| Metode Penelitian | : ➤ Penelitian terdahulu ini dilakukan dengan metodologi kualitatif. Dalam metode ini, penelitalah yang mengkontrusikan dunia melalui refleksinya sebagai makhluk sosial, politik dan budaya (Raco, 2010). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini memiliki arti bahwa peneliti harus terjun ke lapangan guna mengamati fenomena yang ada. ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | | mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4) |
| Lokasi Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu berada di Universitas Brawijaya, Kota Malang. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru dan secara spesifiknya berada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. |
| Temuan Penelitian | : | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pada penelitian ini telah ditemukan beberapa hal yang perlu diperhatikan atas aksesibilitas sarana dan prasarana di UB, dimana disimpulkan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bahwa jalur pejalan kaki (pedestrian) di lingkungan UB masih perlu diperhatikan, yakni kurangnya jumlah ramp yang ada. Ramp ini sangat berguna bagi mahasiswa tunadaksa ✓ Kemudian kamar kecil atau toilet. Kamar kecil ditemui di lingkungan UB, khususnya di Fakultas Ilmu Administrasi masih kurang memenuhi syarat aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tunadaksa. Hal ini dapat terlihat dari tidak kecilnya ukuran bilik toilet dan tidak tersedianya handrail pada tiap toilet tersebut ➤ Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahakan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya |

Sumber : *Olahan Penulis, Tahun 2019*

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.



Sumber: Modifikasi penelitian 2019.

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dalam meneliti, maka dijabarkan konsep operasioanal untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan judul penelitian, Adapun konsep-konsep operasional variabel penelitian ini adalah :

1. Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.
2. kebijakan (*policy term*) digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia” , “kebijakan ekonomi Jepang”, dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokratisasi dan deregulasi.
3. Pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan.
5. Sarana transportasi dibuat untuk mendukung pergerakan masyarakat masyarakat dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan moda angkutan umum yang tersedia, sarana transportasi juga dimaksudkan untuk melayani masyarakat dalam kegiatannya mencapai tujuan dari pergerakan.
6. Prasarana transportasi adalah prasarana yang mempunyai daya rangsang terhadap pertumbuhan disekitarnya atau sebagai penunjang sarana yang telah disediakan.

7. Penyandang disabilitas adalah penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris disability (jamak: disabilities) yang berarti cacat atau ketidakmampuan.
8. Indikator Variabel Penelitian:
- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
 - b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan
 - c) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
 - d) Perencanaan yang matang
 - e) Penyusunan program yang tepat
 - f) Tersediannya sarana dan prasarana
 - g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien
 - h) Sistem pengawasan dan pengendalian

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

| Konsep | Variabel | Indikator | Item Penilaian |
|--|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Harbani Pasolong (2007:4). | <i>Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru</i> | 1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai | a. Adanya SOP dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas b. Adanya peraturan yang baku dalam penyediaan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas. |
| | | 2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan | a. Menetapkan waktu dilaksanakannya serta penyelesaian penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. b. Menyusun strategi yang jelas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. |
| | | 3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap | a. Melakukan survey terlebih dahulu sebelum melaksanakan penyediaan sarana dan prasarana transportasi. b. Melibatkan tim analisis untuk mengetahui apasaja yang dibutuhkan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas |
| | | 4. Perencanaan yang matang | a. Melakukan rincian biaya atau anggaran untuk melakukan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. b. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas |
| | | 5. Penyusunan program yang tepat | a. Adanya penyusunan program yang jelas dan dibakukan dalam peraturan terkait penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas. b. Adanya kejelasan dalam pembagian kerja serta poin-poin dalam program tersebut sehingga mempermudah tim pelaksana dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|--|--|
| | | 6. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai | <p>a. Tersedianya fasilitas yang cukup untuk melaksanakan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas.</p> <p>b. Tersedianya anggaran sesuai dengan yang dibutuhkan dalam melakukan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas.</p> |
| | | 7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien | <p>f. Pengerjaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.</p> <p>g. Adanya dampak positif yang diberikan setelah adanya penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas.</p> |
| | | 8. Sistem pengawasan dan pengendalian | <p>a. Adanya pengawasan yang dilakukan setelah penyediaan sarana dan prasarana tersebut dilaksanakan.</p> <p>b. Melakukan evaluasi setelah dilaksanakannya penyediaan sarana dan prasarana tersebut.</p> |

Sumber : Agung Kurniawan (2005:107)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016: 4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kota Pekanbaru, Khususnya di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No.88, untuk melakukan observasi di dalam penelitian ini, cakupan penelitian penulis adalah seluruh area kota Pekanbaru yang menjadi rute dari Bus Trans Metro Kota Pekanbaru yang menjadi objek penelitian. Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terkait terkait kondisi Sarana dan Prasarana Aksebilitas terhadap penyandang disabilitas, dimana

fenomenanya adalah tidak tersedianya sarana dan prasarana khusus disabilitas, mulai dari halte, jalan, dan kondisi di dalam alat transportasi itu sendiri.

C. Informan Penelitian

Penunjukan informan dengan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang mejadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu, (Bungin 2007: 107). Informan Penelitian adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. *Key informan* atau disebut dengan informan utama, merupakan seseorang yang memang ahli di bidang yang akan diteliti. Dan untuk melihat informan di dalam penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan penjelasan seperti dibawah ini:

Tabel III.1 : Jumlah Key informan dalam penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru

| No | Subjek | Informan |
|---------------|---|-----------|
| 1 | Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. | 1 |
| 2 | Bidang Angkutan Orang (Transportasi Umum) | 1 |
| 3 | Supir Trans Metro Pekanbaru | 5 |
| 4 | Masyarakat Pengguna Sarana Transportasi Umum TMP. | 5 |
| Jumlah | | 27 |

Sumber : Olahan Penulis tahun 2019

D. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini melalui beberapa sumber yaitu:

1. Data Primer

Data yang diambil langsung melalui observasi secara langsung berupa wawancara terhadap informan sebagai sumber data penelitian. Pengambilan data menggunakan mata untuk mengamati sesuatu tanpa pertolongan alat bantu lainnya. Dalam data primer ini Informan penelitian yaitu Kepala Dinas Perhubungan, Bidang Angkutan Orang, Pegawai Dinas Perhubungan, Supir Trans Metro Pekanbaru, Masyarakat Pengguna Sarana Transportasi Umum.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian seperti :

- a. Sejarah singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian.
- c. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan.
- d. Salinan Data terkait dengan profil informan penelitian yang akan penulis lakukan.
- e. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

a. Observasi

Menurut Creswell (2016: 254) Observasi adalah ketika penelitian langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, penelitian merekam/mencatat-baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti. Aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat open-ended di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Creswell (2016: 254) Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk

memunculkan pandangan dan opinin dari para partisipan. Dan langkah-langkah yang dapat di gunakan dalam melakukan wawancara adalah:

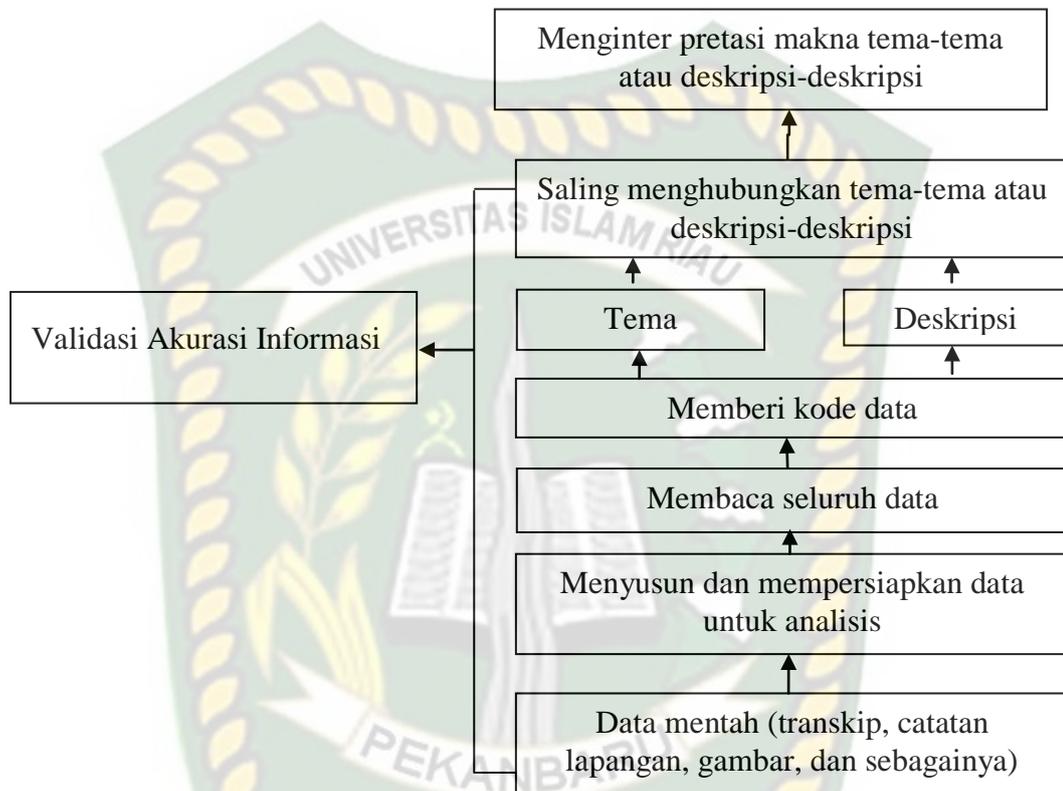
- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan, tentukan informan penelitian berdasarkan kebutuhan penelitian.
 - 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan wawancara dengan informan.
 - 3) Mengawali atau membuka alur wawancara yang akan dilakukan dengan informan.
 - 4) Melaksanakan alur wawancara dengan informan penelitian yang telah ditetapkan.
 - 5) Mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan penelitian dan mengakhirinya dengan sopan dan santun.
 - 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
 - 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.
- c. Dokumentasi

Dokumentasi ini, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen berupa Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail)

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat interaktif (Creswell, 2016:263), dengan langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

Gambar III.1 Teknik Analisa Data Menurut Craswell Dalam Meneliti Judul Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.



Gambar 3.1 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Creswell

Gambar III.1 diatas mengilustrasikan pendekatan linear yang dibangun dari bawah ke atas, tetapi dalam prakteknya, Creswell melihat pendekatan ini lebih interaktif, beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunan yang disajikan. Gambar III.1 diatas disajikan lebih detail oleh Creswell dalam langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, menetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/ bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru

| NO | Jenis Kegiatan | Bulan Dan Minggu Ke | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------|---------------------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Maret | | | | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | | November | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan Proposal | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Ujian Proposal | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisi Proposal | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Kuisisioner | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Rekomendasi survey | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Survey Lapangan | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis data | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 8 | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian. | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 9 | Konsultasi Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| 10 | Ujian Konferehensif Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |
| 11 | Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |
| 12 | Pengandaan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau. Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- b. Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- c. Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- d. Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar. (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/wilayah-geografis>, Dikutip 10 Oktober 2019)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat Pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/wilayah-geografis>, Dikutip 10 Oktober 2019)

Panjang jalan dalam Kota Pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa penambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Dengan demikian jika tidak didukung dengan kinerja yang baik dari pemerintah khususnya Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika maka kemacetan dan ketidaknyamanan dalam berkendara di Kota Pekanbaru akan menjadi sesuatu hal yang harus dihadapi oleh masyarakat khususnya pengguna jalan raya. Hal ini sudah terlihat saat kita mulai memasuki kecamatan Tampan kota Pekanbaru khususnya di simpang Garuda Sakti Panam, dengan penambahan penduduk yang pesat dan juga di iringi petambahan jumlah kendaraan bermotor di kota Pekanbaru, daerah tersebut selalu mengalami kemacetan hampir di sepanjang hari di mulai dari pagi hari sampai dengan sore hari hal ini di perparah dengan tidak berfungsinya Rambu lalu lintas (*traffic light*) yang ada di persimpangan tersebut. Dan juga dengan bebasnya kendaraan dengan ukuran besar yang masuk ke jalan HR. Soebrantas yang memang di larang untuk kendaraan besar bertonase berat. Selain dari permasalahan tersebut di tambah lagi dengan terpusatnya perkembangan kota yang di utamakan disepanjang Jalan Jendral Sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan serta kemacetan lalu lintas di Kota Pekanbaru. (<http://pekanbaru.go.id/p/statistik/panjang-jalan-dan-angkutan-darat>, Dikutip 10 Oktober 2019)

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan yaitu Tampan, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Lima puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Payung

Sekaki, Rumbai Pesisir, Tenayan Raya dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus. (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/wilayah-geografis>, 10 Oktober 2019)

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2013

| No | Kecamatan | Penduduk (Jiwa) | | |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|
| | | Laki-laki | Perempuan | Jumlah |
| 1. | Tampan | 89.344 | 86.290 | 175.634 |
| 2. | Payung Sekaki | 36.546 | 38.707 | 74.253 |
| 3. | Bukit Raya | 50.131 | 45.731 | 94.042 |
| 4. | Marpoyan Damai | 69.399 | 61.149 | 120.598 |
| 5. | Tenayan Raya | 56.559 | 55.470 | 112.029 |
| 6. | Sail | 11.271 | 11.517 | 22.793 |
| 7. | Sukajadi | 22.490 | 24.095 | 47.584 |
| 8. | Rumbai | 35.582 | 32.144 | 66.943 |
| 9. | Lima Puluh | 20.284 | 20.889 | 41.623 |
| 10. | Pekanbaru Kota | 14.438 | 14.454 | 28.892 |
| 11. | Senapelan | 17.694 | 22.852 | 36.014 |
| 12. | Rumbai Pesisir | 34.321 | 32.722 | 67.033 |
| Jumlah | | 458.059 | 446.020 | 887.438 |

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2016

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini. (BPS Kota Pekanbaru 2016)

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2016

| No | Kecamatan | 0-6 | 7-12 | 13-15 | 16-17 | 18 | 19-24 | >24 |
|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. | Tampan | 30.077 | 18.880 | 9.110 | 6.715 | 4.472 | 30.321 | 76.022 |
| 2. | Payung Sekaki | 21.897 | 6.646 | 7.076 | 16.915 | 8.707 | 8.556 | 19.157 |
| 3. | Bukit Raya | 18.226 | 9.089 | 4.504 | 3.110 | 2.022 | 16.425 | 46.355 |
| 4. | Marpoyan Damai | 26.422 | 10.187 | 9.547 | 25.262 | 11.891 | 7.436 | 36.099 |
| 5. | Tenayan Raya | 22.196 | 13.208 | 18.316 | 2.556 | 904 | 13.990 | 71.300 |
| 6. | Sail | 7.137 | 4.945 | 2.518 | 1.355 | 1.156 | 8.667 | 20.006 |
| 7. | Sukajadi | 4.675 | 7.500 | 3.704 | 2.932 | 1.652 | 3.580 | 29.320 |
| 8. | Rumbai | 11.869 | 8.831 | 3.220 | 2.587 | 1.188 | 7.523 | 31.285 |
| 9. | Lima Puluh | 5.281 | 4.742 | 2.219 | 1.459 | 739 | 5.138 | 22.232 |
| 10. | Pekanbaru Kota | 2.570 | 1.907 | 1.663 | 894 | 481 | 2.589 | 19.116 |
| 11. | Senapelan | 4.424 | 3.731 | 1.835 | 1.329 | 688 | 5.172 | 18.835 |
| 12. | Rumbai Pesisir | 9.355 | 7.257 | 3.489 | 2.900 | 1.611 | 8.558 | 30.523 |
| Jumlah | | 190.551 | 99.923 | 67.201 | 68.014 | 35.511 | 117.952 | 420.250 |

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2016

Sebagin besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang. (BPS Kota Pekanbaru Tahun 2016)

3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Labuh Baru Timur, kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan simpangtiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan keluarahn wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan

Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia.

Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir. Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. Kecamatan Rumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3 : Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Di Kota Pekanbaru

| No | Nama Kecamatan | Nama Kelurahan | |
|----|-------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Kecamatan Tampan | a. Simpang baru b. Sidomulyo barat | c. Buah karya d. Delima |
| 2 | Kecamatan Payung Sekaki | a. Labuh Baru Timur b. Tampan/ | c. Air hitam d. Labuh baru barat |
| 3 | Kecamatan Bukit Raya | a. Simpang tiga b. Tangkerang Selatan | c. Tangkerang Utara d. Tangkerang Labuai |

| | | | |
|----|--------------------------|---|--|
| 4 | Kecamatan Marpoyan Damai | a. Tangkerang Tengah b. Tangkerang Barat | c. Maharatu d. Sidomulyo Timur e. Wonorejo |
| 5 | Kecamatan Tenayan Raya | a. Kulim b. Tangkerang Timur | c. Rejosari d. Sail |
| 6 | Kecamatan Sail | a. Cita Raja b. Suka Maju c. Suka Mulia | |
| 7 | Kecamatan Lima Puluh | a. Rintis b. Sekip | c. Tanjung Rhu d. Pesisir |
| 8 | Kecamatan Pekanbaru Kota | a. Simpang empat b. Sumahilang c. Tanah Datar | d. Kota Baru e. Suka Ramai f. Kota Tinggi |
| 9 | Kecamatan Senapelan | a. Padang Bulan b. Padang Terubuk c. Sago | d. Kampung dalam e. Kampung Bandar f. Kampung Baru |
| 10 | Kecamatan Sukajadi | a. Jatirejo b. Kampung tengah c. Kampung melayu d. Kendungsari | e. Harjosari f. Sukajadi g. Pulau koran |
| 11 | Kecamatan Rumbai | a. Limbunsari b. Muara fajar c. Rumbai bukit | d. Palas e. Sri meranti |
| 12 | Kecamatan Rumbai Pesisir | a. Meranti Pandek b. Limbungan c. Lembah sari | d. Lembah damai e. Limbungan baru f. Tebing tinggi okura |

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2016

Jadi berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kota Pekanbaru memiliki memiliki 12 Kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, dan Kecamatan Rumbai Pesisir, dan setiap kecamatan terdiri dari beberapa kelurahan sesuai yang tertera pada tabel di atas.

B. Sejarah Ringkas Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1998 sesuai dengan surat Menteri Perhubungan sebagai Intansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan masyarakat di sektor perhubungan baik darat, laut, maupun udara dalam rangka memajukan perekonomian di indonesia khususnya kota Pekanbaru sebagai mana yang tertuang dalam tujuan pembangunan nasional. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dulunya bernama Dinas LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), kemudian adanya UU No.22 Tahun 1999 dan PP.25 Tahun 2000 yang menjadi dasar Otonomi Daerah, terbitlah Perda No.7 Tahun 2001 yang membuat Dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan kota Pekanbaru. Penyempurnaan UU No.22 Tahun 1999 oleh UU.32 Tahun 2004 serta PP No.38 Tahun 2007, PP No.41 Tahun 2007, Perda No.8 Tahun 2008 dan Perwako No.8 Tahun 2009 Setelah pergantian peraturan-peraturan tersebut maka Dinas Perhubungan kota Pekanbaru kembali di ganti menjadi Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika kota Pekanbaru atau Dishubkominfo kota Pekanbaru dan saat ini kembali di rubah menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan;
- b. Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan;

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas operasional di bidang Perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
- d. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif Dinas;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan perangkat organisasi aparatur Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terdiri dari :

Unsur Pimpinan yaitu : Kepala Dinas

1. Unsur Pembantu Pimpinan yang terdiri dari :

1.1 Sekretaris; yang membawahi :

1.5.1.1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1.5.1.2 Sub Bagian Keuangan

1.2 Bidang Manajemen dan Rekayasa Lalu lintas, yang membawahi :

1.5.2.1 Seksi Manajemen dan Kebutuhan Lalu lintas Jalan dan Perairan

1.5.2.2 Seksi Rekayasa dan Fasilitas Lalu lintas Jalan dan Perairan

1.5.2.3 Seksi Pengawasan Lalu Lintas Jalan

1.3 Bidang Angkutan, yang membawahi :

1.5.3.1 Seksi Angkutan Orang

1.5.3.2 Seksi Angkutan Barang, Terminal dan Perairan

1.5.3.3 Seksi Bimbingan dan Penyuluhan Angkutan

1.4 Bidang Keselamatan Teknik Sarana dan Prasarana, yang membawahi :

1.5.4.1 Seksi Teknik Sarana dan Prasarana Jalan

1.5.4.2 Seksi Penerangan Jalan

1.5.4.3 Seksi Teknik Keselamatan Jalan dan Perairan

1.5 UPT yang terdiri dari :

1.5.5.1 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor

1.5.5.2 UPT Parkir

1.5.5.3 UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru

1.5.5.4 UPT Pelabuhan Pekanbaru

2.1.1 Tugas dan fungsi

Kepala dinas

Kepala Dinas Perhubungan mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang Perhubungan dan tugas pembantuanlainnya.

Kepala dinas perhubungan dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan kewenangan daerah dalam bidangperhubungan dan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pengoordinasian dan memimpin seluruh kegiatan aparat dan staf dinas.
- c. Penyusunan rencana dan program bidang perhubungan.
- d. Penyusunan kebijakan pelaksanaan perhubungan.
- e. Pelaksanaan koordinasi,pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas sekretariat,bidang angkutan,manajemen dan rekayasa lalu lintas serta keselamatan teknik sarana dan prasana.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretaris :

Sekretaris mempunyai tugas perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kerja Dinas Perhubungan. Perencanaan,penyusunan,perumusan dan pelaksanaan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi.
- b. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program.

- c. Pelaksanaan tugas mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.
- d. Pengoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban.
- e. Pengoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- g. Sekretariat terdiri dari :
 - h. Sub bagian umum.
 - i. Sub bagian keuangan.
 - j. Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris.

Tabel IV.4. Tingkat pendidikan, golongan, dan jabatan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah Pegawai |
|---------------|---------------------|----------------|
| 1 | Doktor (S-3) | 0 |
| 2 | Pasca Sarjana (S-2) | 9 |
| 3 | Sarjana (S-1) | 35 |
| 4 | Diploma (D-3) | 3 |
| 5 | Diploma (D-2) | 1 |
| 6 | S L T A | 41 |
| 7 | S L T P | 2 |
| 8 | S D | - |
| Jumlah | | 91 |

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2018

| No | Golongan | Jumlah |
|---------------|----------|-----------|
| 1 | IV | 5 |
| 2 | III | 52 |
| 3 | II | 34 |
| 4 | I | - |
| JUMLAH | | 91 |

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2018

| No | Jabatan | Jumlah |
|--------|--------------------------------------|--------|
| 1 | Esselon II B (Kepala Dinas) | 1 |
| 2 | Esselon III A (Sekretaris) | 1 |
| 3 | Esselon III B (Kepala Bidang) | 3 |
| 4 | Esselon IV A (Kassubag/Kasie/Ka UPT) | 11 |
| 5 | Esselon IV B (Kassubag TU UPT) | 4 |
| 6 | Staf (Termasuk CPNS) | 71 |
| Jumlah | | 91 |

Sumber : *Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2018*

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang mana membutuhkan peningkatan pelayanan khususnya di bidang transportasi maka hal ini merupakan suatu tantangan dan sekaligus suatu peluang dalam pengembangan pelayanan transportasi baik bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru maupun bagi stake holder lainnya.

Tantangan yang paling menonjol adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan transportasi, baik untuk jarak dekat, menengah maupun jarak jauh. Untuk kebutuhan transportasi jarak dekat peluang ini sudah ditangkap dengan maraknya angkutan rakyat berupa sepeda motor ojek maupun becak. Untuk jarak menengah (dalam kota) nampaknya hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengingat banyaknya penumpang angkutan kota yang beralih menggunakan sepeda motor sehingga sedikit banyak mempengaruhi kelangsungan usaha jarak menengah yang juga dikelola oleh Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai salah satu Pemasukan Asli Daerah Kota Pekanbaru Melalui Trans Metro Pekanbaru.

Sedangkan untuk pelayanan angkutan jarak jauh nampaknya ada pergeseran pemilihan moda angkutan khususnya untuk kelas menengah ke atas

(kelas angkutan umum eksekutif) dari angkutan massal (bus dan kereta api) beralih kepada kendaraan yang lebih kecil (travel). Peluang pengembangan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam menangani masalah transportasi ini cukup terbuka, khususnya untuk angkutan jarak menengah (dalam kota). Hal ini dimungkinkan dengan strategi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang mencoba mengembangkan sarana angkutan umum massal beserta feeder.

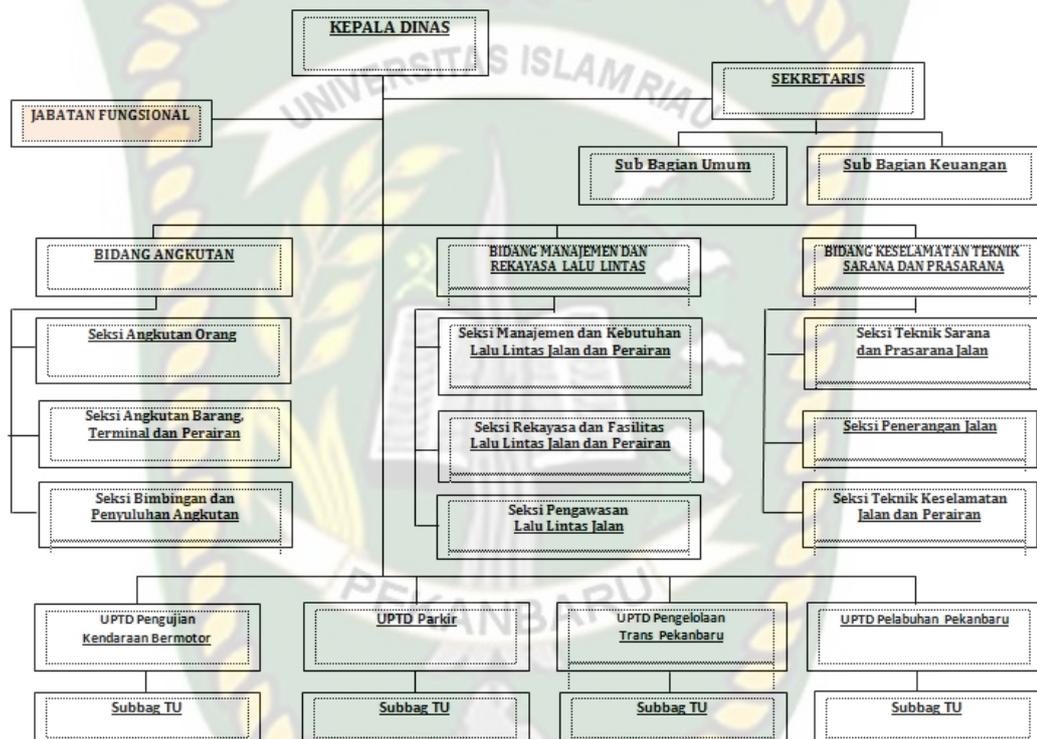
C. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika kota Pekanbaru.

Dalam sebuah instansi baik instansi pemerintahan maupun instansi bisnis, yang disebut sebuah organisasi haruslah ada sebuah susunan yang dipakai sebagai dasar dalam pembagian tugas agar dapat dilakukan dengan baik dan lebih terkoordinir. Dan susunan ini dapat di sebut sebagai struktur organisasi. Yang mana bidang pengawasan dan pengendalian lalu lintas sebagai organisasi /lembaga pemerintah negara yang memiliki struktur organisasi yang di maksud.

Struktur organisasi akan tampak lebih jelas apabila digambarkan dalam bentuk bagan organisasi, yang dimaksud dengan bagan organisasi yaitu satu gambaran dari struktur organisasi yang menunjukkan hubungan, saluran, aliran organisasi yang syah, dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Dalam sebuah struktur organisasi dapat dilihat secara jelas dan terperinci tentang pembagian wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan setiap orang dalam suatu organisasi tersebut, jadi struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam lembaga pemerintahan negara. karena pentingnya pendelegasian wewenang yang jelas merupakan konsekuensi dan keterbatasan seseorang dalam memimpin suatu organisasi. Sementara pendelegasian wewenang umumnya tercermin pada struktur

organisasi pemerintah negara tersebut. Dan selanjutnya struktur organisasi yang ada pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika kota Pekanbaru dapat dilihat pada bagan IV.4 dibawah berikut:

Gambar IV.2 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Tahun 2019

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel pada pembahasan dibawah ini:

Tabel V.1: Identitas Resonden Penelitian Penulis Terkait tentang Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

| No | Nama | Posisi / Status | Tempat Bekerja |
|----|----------------|---|----------------------------------|
| 1 | Novriadi | Kepala Seksi Angkutan Orang (Transportasi Umum) | Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru |
| 2 | Wan Syafrudin | Supir Trans Metro Pekanbaru | TMP Pekanbaru |
| 3 | M. Budimanto | Supir Trans Metro Pekanbaru | TMP Pekanbaru |
| 4 | Septiani Putri | Penumpang TMP | Mahasiswa |
| 5 | Lutfi Nurhakim | Penumpang TMP | Karyawan Swasta |

Sumber : *Olahan Data Penulis, Tahun 2019*

Berdasarkan penyajian tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis jadikan responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 5 (lima) orang, yang berasal dari Dinas Perhubungan, Supir Trans Metro Pekanbaru, dan juga Supir serta Penumpang Trans Metro Pekanbaru, dengan informan yang telah disebutkan tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan teori efektivitas menurut Kurniawan yang mana kriteria efektivitas yang dimaksud dalam dilihat pada pembahasan dibawah ini:

B. Efektivitas Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi,2010:3).

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. (Kurniawan, 2005:109).

Efektivitas adalah berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. (Zahnd, 2006: 200-201)

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen,yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat

sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut Agung Kurniawan yang mengutip pendapat dari Gibson dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik” (2005:107) yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

- f. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Untuk mengetahui hasil dari proses penelitian yang sedang penulis kerjakan, maka akan dilakukan pembahasa dan analisis dari masing-masing indikator yang telah di jelaskan diatas, hasil pembahasan akan dilengkapi dengan data yang didapatkan dilapangan, dimana pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai.

Dalam upaya ini, yang dimaksud dengan kejelasan tujuan adalah penyusunan program, aturan-aturan, rencana kerja, dan juga hal-hal lain yang berkaitan dengan pencapaian tujuan yang akan di capai oleh organisasi tersebut, dan jika dikaitkan dengan proses penelitian ini, maka kejelasan tujuan yang dimaksud adalah bagaimana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki komitmen yang baik untuk menjalankan Tugas dan Fungsi mereka dalam penyediaan layanan sarana dan prasarana transportasi terhadap penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru melalui sarana transportasi umum seperti Trans Metro Pekanbaru.

- a. Adanya SOP dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas.

Dalam pembahasan ini, yang menjadi focus penulis adalah aturan atau ketentuan standar yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan untuk melaksanakan tugasnya dibidang penyediaan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas, dan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan oleh responden penulis terkait dengan pembahasan ini, maka penulis akan menyajikan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pastinya ada, Standar Operasional Prosedur menjadi acuan dalam menjalankan tugas, setiap program yang di laksanakan oleh masing-masing bidang pastinya memiliki standarnya masing-masing, contohnya saja dalam merancang sarana prasarana seperti halte bus trans metro pekanbaru, standar halte yang ditetapkan itu seperti apa, siapa saja target nya, maka semuanya harus diperhatikan terlebih dahulu sebelum merancang bangunannya, dan apabila memang standar tersebut belum terpenuhi, maka kemungkinan ada beberapa faktor yang menjadi alasannya, bisa jadi prioritas utama dalam pelaksanaan rancangan pembangunannya siapa, nantinya semuanya akan di lakukan riset terlebih dahulu sebelum benar-benar di selesaikan dan dilakukan pembangunan fisiknya. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa setiap instansi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk dijadikan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tujuan yang ditetapkan bisa tercapai dengan optimal, termasuk pada instansi Dinas Perhubungan yang secara umumnya memiliki tanggung jawab pada lalu lintas, baik dari pengadaan sarana dan prasarana lalu lintas maupun ketertiban serta pengawasan lalu lintas di jalan. Salah satu tanggung jawab dari Dinas Perhubungan adalah melakukan pengadaan sarana dan prasarana halte bus yang tentunya bisa digunakan oleh masyarakat

umum (normal) maupun masyarakat yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Di dalam pengadaan halte bus ini sudah sesuai dengan standar halte yang ditetapkan dan tentunya dilakukan survey terlebih dahulu, siapa saja yang menjadi targetnya, dan setelah itu merancang pembangunannya, tetapi apabila realisasinya bangunan halte bus belum sesuai dengan standarnya, tentunya ada beberapa faktor yang menjadi alasannya, kembali lagi pada hasil survey yang dilakukan siapa yang menjadi prioritas utamanya dalam menggunakan halte bus ini.

Selain dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan di atas, maka penulis juga telah melanjutkan proses wawancara dengan responden lainnya, dimana selanjutnya penyajian hasil wawancaranya adalah dengan informan yaitu Bapak Wan Syafrudin yang berprofesi sebagai Supir Trans Metro Pekanbaru (TMP), adapun pertanyaan penulis kali ini berkaitan dengan fisik pembangunan dari Sarana dan Prasarana penyediaan fasilitas transportasi untuk penyandang disabilitas, dan adapun jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Saya kira memang masih perlu penyempurnaan di beberapa titik, karna belum sepenuhnya memenuhi kriteria kalau menurut saya pribadi, hal ini bisa dilihat dari kondisi fisik halte atau tangga untuk menaiki bus ini, saya sendiri sudah cukup tua juga, memang cenderung sulit untuk menaiki tangga yang terjal, apalagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus, mungkin hal ini yang perlu di perhatikan dari proses penetapan SOP dalam pembangunan sarana dan prasarana transportasi umum untuk penyandang disabilitas, hanya perlu perbaikan saja, yang ada saat ini sudah cukup baik menurut saya”.
(Wawancara, 9 September 2019, Bapak Wan Syafrudin, Supir TMP Pekanbaru, Pukul 15.43 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa SOP yang ada pada saat sekarang ini khususnya pada pengadaan sarana dan prasarana transportasi umum sudah cukup baik, namun ada beberapa yang harus diperbaiki

yaitu pada pengadaan sarana dan prasarana halte bus, karna beliau juga mengakui bahwa kondisi fisik halte yang ada di Kota Pekanbaru belum sepenuhnya sesuai dengan kritreri atau standar, seperti tangga halte bus yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas.

Bertujuan untuk melengkapi hasil wawancara yang telah didapatkan diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan penumpang Trans Metro Pekanbaru (TMP), yang mana wawancara ini berkaitan dengan perihal kondisi dari sarana dan prasarana yang tersedia untuk penyandang Disabilitas, dan adapun tanggapan yang diberikan oleh penumpang tersebut adalah sebagai berikut:

“Menurut saya belum memiliki SOP, dan pembangunan halte-halte di Kota Pekanbaru belum memenuhi unsur-unsur keadilan, salah satu hal yang pasti adalah tidak adanya akses tangga untuk kursi roda bagi penyandang cacat, terutama di tangga portable, bagaimana cara masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik untuk naik ke dalam bus apabila tangganya saja sangat tidak mendukung dan bahkan letak nya pun cenderung sembarangan tempat saja, kadang kala ada yang ditempatkan di pinggir drainase dan dikelilingi semak-semak, tentunya ini yang harus diperhatikan dalam standar kerja Pemerintah Kota Pekanbaru ”. (Wawancara, 10 September 2019, Septiani Putri, Penumpang TMP Pekanbaru, Pukul 11.15 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Dinas Perhubungan belum memiliki SOP terkait pembangunan sarana dan prasarana halte bus di Kota Pekanbaru, hal ini juga didukung dari faktanya di lapangan bahwa kondisi dari halte busa pada umumnya tidak menyediakan akses untuk penyandang disabilitas terutama pada tangga portable, selain itu posisi halte bus tidak beraturan dan sembarangan tempat seperti dipinggir drainase dan bahkan dikelilingi semak-semak.

Jadi berdasarkan dari hasil tanggapan beberapa informan baik itu dari pihak Dinas Perhubungan, Supir TMP, maupun dari pihak penumpang TMP

memiliki persamaan dan perbedaan pada tanggapan mereka terhadap SOP halte bus yang ada di Kota Pekanbaru. Pihak Dinas Perhubungan menyatakan bahwa didalam pengadaan sarana dan prasarana halte bus tentunya memiliki standar dan kriteria tertentu agar masyarakat pada umumnya bisa menggunakan halte tersebut, dan supir TMP juga menyatakan bahwa pihak Dinas Perhubungan memiliki SOP dalam melakukan pembangunan halte bus tetapi belum berjalan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan dan masih perlu dilakukannya perbaikan pada SOP tersebut, sedangkan Penumpang TMP berbeda jawabannya dengan informan sebelumnya bahwa penumpang tersebut menyatakan bahwa pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum memiliki SOP untuk pengadaan sarana dan prasarana halte bus khususnya di Kota Pekanbaru.

Hal ini juga didukung dengan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang kondisi dan keberadaan halte untuk menaiki transportasi Bus Metro Pekanbaru memang belum memenuhi unsur keadilan bagi penumpang, dimana kondisi bangunan yang dijadikan halte tidak mendukung bagi penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, dan apabila memang Dinas Perhubungan bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan, maka dapat dikatakan SOP tersebut tidak memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia.

- b. Adanya Peraturan Yang Baku Dalam Penyediaan Sarana Dan Prasarana Bagi Penyandang Disabilitas.

Dasar pelaksanaan tugas tentunya harus memiliki aturan yang menuntut sipelaksana kegiatan menuruti segala perintah di dalam aturan tersebut, dengan demikian, maka penulis akan melakukan penelitian dengan metode wawancara

terhadap masing-masing responden yang bertujuan untuk memastikan apakah ada dasar hukum yang pasti di dalam penyediaan Sarana dan Prasarana terhadap Penumpang Disabilitas, khususnya di Kota Pekanbaru.

Dan untuk mengetahuinya, maka penulis telah melakukan wawancara dengan perwakilan Dinas Perhubungan yaitu Bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Peraturan pasti ada, salah satunya ada pada asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 4 menjelaskan tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban di dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat, serta point lain yang menjelaskan tentang penyediaan Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ini menjadi acuan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan lain yang bersifat umum dan disediakan oleh pihak pemerintah ataupun swasta :”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru salah satu instansi yang wajib memberikan pelayanan publik salah satunya adalah penyediaan fasilitas dan memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus, hal ini tentunya berdasarkan landasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu tentang Pelayanan Publik.

Melengkapi hasil wawancara yang telah penulis ajukan dan disajikan hasilnya diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan dari aturan-aturan yang telah dibuat tersebut, dan penulis menanyakan hal tersebut kepada Bapak Novriadi, dimana jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Sekarang ini, hal-hal seperti itulah yang menjadi salah satu Pekerjaan Rumah kita, memang saya akui, bahwa di Pekanbaru, khususnya fasilitas transportasi untuk masyarakat berkebutuhan khusus itu sangat minim, terutama pelayanan dibidang transportasi umum seperti Trans Metro Pekanbaru, setiap tahunnya ada saja pembahasan masalah ini di dalam rapat kita, baik dari anggaran dan pelaksanaan serta program nya, tetapi semua harus dikaji lagi, maka hal yang diprioritaskan dan mana yang memang dilakukan secara bertahap, dan pembangunan fasilitas transportasi ini masuk dalam tahapan pembangunan bertahap, sama halnya seperti halte-halte portable yang dijumpai di jalan-jalan, itu sifatnya hanya sementara saja dulu sebelum memang benar-benar di bangun permanen nantinya”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Dinas Perhubungan mengakui fasilitas transportasi untuk masyarakat disabilitas ini masih sangat minim, tetapi hal ini juga menjadi pertimbangan bagi pihak Dinas untuk terus mengembangkan pembangunan khususnya pada halte bus agar tidak hanya masyarakat umum saja yang bisa merasakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah tetapi juga masyarakat yang berkebutuhan khusus juga bisa mendapatkan haknya dalam menggunakan fasilitas transportasi.

Jadi Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh informan penulis yaitu Bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas Perhubungan juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana transportasi, selain itu pihak Dinas Perhubungan juga memberikan keterangan yang membenarkan bahwa ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana transportasi umum memang masih kurang memadai.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis dapat memberikan gambaran bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi terhadap penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas, fakta dilapangan mengatakan bahwa memang belum sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan oleh Pemerintah khususnya seperti yang ada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 4 menjelelaskan tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban di dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat, serta point lain yang menjelaskan tentang penyediaan Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Observasi yang penulis lakukan dilapangan juga mendapatkan tanggapan yang memang diakui oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui perwakilannya yaitu Bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang yang menyatakan penyediaan sarana dan prasarana untuk penumpang disabilitas memang belum terpenuhi secara menyeluruh dan menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan.

Merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya apa yang akan dilakukan, dimana jika dikaitkan dengan penyusunan skripsi ini, maka yang akan dibahas adalah terkait dengan penyusunan strategi yang jelas dalam upaya penyediaan sarana dan prasarana terhadap penyandang disabilitas dibidang transportasi, serta penetapan waktu

pelaksanaan dari strategi tersebut, apakah strategi yang ditetapkan akan di realisasikan dalam waktu jangka pendek, atau memang penyusunan strategi program di fokuskan untuk jangka waktu yang bertahap. Untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator yang ke 2 (dua) diatas, maka penulis akan memfokuskan hasil wawancara ini pada informan yang berasal dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan dinas yang bertanggung jawab atas penyediaan sarana dan prasarana terhadap fasilitas transportasi di Kota Pekanbaru, maka untuk mendapatkan data yang valid dan kompeten, maka tujuan yang harus penulis lakukan adalah mewawancarai perwakilan dari Dinas tersebut, dan dalam hal ini informan yang akan penulis wawancarai adalah bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Untuk program penyediaan sarana dan prasarana transportasi khusus untuk penyandang Disabilitas, kita memang belum memiliki program khusus tersebut, tentunya hal ini banyak kendalanya, yang pasti kendala itu ada pada anggaran dan prioritas pembangunan, karna untuk halte yang tersedia saat ini saja belum sepenuhnya permanent, dan bahkan halte yang sudah selesai saja, sudah ada yang rusak, jadi kita hanya membangun halte dengan fasilitas lengkap itu hanya ada di beberapa titik saja, contohnya di depan kantor Pos, Jl.Sudirman, nantinya untuk penumpang Disabilitas, kita telah merekomendasikan agar Pramugara yang bekerja agar membantu penumpang berkebutuhan khusus baik untuk naik ataupun turun”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Dinas Perhubungan belum memiliki program khusus untuk penyediaan sarana dan

prasarana transportasi yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas, hal ini tentunya masih ada kendala untuk melaksanakannya yaitu pada anggaran dan prioritas pembangunan, walaupun begitu bagi masyarakat penyandang disabilitas masih tetap bisa menggunakan fasilitas transportasi dengan bantuan dari pramugara yang memang ditugaskan dari pihak Dinas Perhubungan untuk wajib membantu masyarakat penyandang disabilitas dalam menggunakan sarana transportasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan, maka dapat ditarik kesimpulan yang mana untuk prioritas pembangunan saat ini, penyediaan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas belum dapat dilaksanakan, hal ini berkaitan dengan keterbatasan Sumber Daya yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

3. Proses Analisis Dan Perumusan Kebijakan Yang Mantab.

Berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional dilapangan, berkaitan dengan tujuan dari indikator tentang analisis dan perumusan kebijakan, item yang menjadi penilaian penulis dalam hal ini adalah tentang pelaksanaan survey yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait dengan kondisi dilapangan, dan juga melakukan analisis terkait temuan-temuan permasalahan dilapangan, untuk melakukan pembahasan tentang hal tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitiannya sebagaimana dibawah ini:

- a. Melakukan Survey Lapangan terkait kebutuhan sarana dan prasarana terhadap penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas.

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, tentunya dibutuhkan analisis terkait dengan kondisi yang terjadi dilapangan sebelum memutuskan kebijakan apa yang akan di ambil, begitu pula dengan proses penyediaan sarana dan prasarana terhadap penumpang berkebutuhan khusus khususnya pada pelayanan Trans Metro Pekanbaru, dan untuk mengetahui apakah pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memang telah melakukan Survey Lapangan terhadap kondisi sesungguhnya dilapangan, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Pastinya ada, karna tim kita juga memiliki pengawas halte, nanti laporan-laporan akan masuk dari tim dilapangan, dan juga secara sadar kita juga melakukan survey terkait kondisi dilapangan secara langsung, karna tidak memerlukan proses yang repot, secara kasat mata kita juga sudah bisa melihat kondisi halte-halte tersebut, seperti yang telah saya jelaskan sebelumnya, kita paham betul apa saja kekurangan dari penyediaan sarana dan prasarana ini, dan khususnya tentang kesetaraan pelayanan dan penyediaan sarana terhadap penyandang disabilitas, hal ini tentunya akan kita koreksi dan akan ada evaluasi kedepannya, kita juga akan mencoba memainkan peran swasta dalam pelaksanaan pembangunan halte ini, nanti akan kita tuntut CSR dari swasta agar mau mengeluarkan bantuan mereka untuk menambah pembangunan dan fasilitas dari halte-halte yang telah tersedia saat ini”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa Dinas Perhubungan memiliki tim survey sekaligus untuk mengawasi kondisi halte-halte bus yang ada di Kota Pekanbaru, dan untuk permasalahan halte bus yang belum

memenuhi kebutuhan untuk masyarakat disabilitas pihak Dinas akan berusaha melakukan kerja sama dengan pihak swasta, karna pihak swasta juga memiliki tanggung jawab sosial atau lebih dikenal dengan CSR.

Dalam upaya melanjutkan pembahasan tentang pelaksanaan survey dilapangan, penulis juga melakukan wawancara dengan Supir Trans Metro Pekanbaru, dimana tujuan dari wawancara ini adalah untuk memastikan apakah memang pelaksanaan survey terkait dengan kondisi sarana dan prasarana fasilitas transportasi sudah pernah dan benar dilakukan atau justru sebaliknya, dan responden yang penulis wawancarai adalah Bapak Wan Syafrudin yang mengemudikan Mobil Bus Trans Metro Pekanbaru dengan nomor plat polisi yang kendaraannya adalah BM 7297 JU jenis mesin mobil Hino. Dan hasil wawancara penulis dengan beliau adalah sebagai berikut:

“Untuk proses dilapangan saya tidak tau, apalagi pekerjaan dari pihak Dinas Perhubungan, saya tidak mengetahuinya, pekerjaan saya ya membawa mobil ini, jadi kalau ada tim atau anggota Dinas yang bekerja melakukan survey terkait dengan kondisi mobil atau halte, saya tidak mengetahuinya karna mereka kan punya tugas lain dan tidak bareng dengan saya”. (Wawancara, 9 September 2019, Bapak Wan Syafrudin, Supir TMP Pekanbaru, Pukul 15.43 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa informan dari Supir TMP tidak mengetahui adanya tim survey dari pihak Dinas Perhubungan, hal ini tentunya sangat wajar karna bidang pekerjaan Dinas Perhubungan dan Supir TMP sudah sangat berbeda.

Jadi berdasarkan dari hasil tanggapan beberapa informan baik itu dari pihak Dinas Perhubungan, Supir TMP, perbedaan pada tanggapan mereka terkait adanya tim survey dari pihak Dinas Perhubungan terhadap kondisi halte bus yang ada di Kota Pekanbaru. Pihak Dinas Perhubungan menyatakan bahwa mereka

memiliki tim survey untuk mengawasi kondisi pada halte-halte bus di Kota Pekanbaru, sedangkan Supir TMP menyatakan bahwa beliau tidak mengetahui adanya tim survey dari pihak Dinas Perhubungan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis menduga bahwa pelaksanaan survey yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi umum belum memadai, mulai dari penyediaan halte sampai dengan kondisi di dalam bus itu sendiri. Di dalam bus Trans Metro Pekanbaru sendiri belum tersedia tempat khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus atau disabilitas, hal ini tentu memberikan fakta bahwa memang tidak ada upaya berarti yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk mengubah dan memperbaiki sarana dan prasarana transportasi umum di Kota Pekanbaru.

4. Perencanaan Yang Matang

Diperlukan perencanaan yang matang untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang, dalam hal ini perencanaan yang dimaksud adalah komitmen dari pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana fasilitas transportasi di Kota Pekanbaru, khususnya terkait dengan kebutuhan penumpang dan masyarakat berkebutuhan khusus, salah satu perencanaan yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun hal-hal yang sangat dibutuhkan sebagai kebutuhan inti dari perencanaan program tersebut, dimana hal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan rincian biaya atau anggaran untuk melakukan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas.
- b. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan tugas.

Point diatas merupakan penilaian yang dapat di analisis untuk mengukur salah satu perencanaan yang matang pada pembahasan indikator ini, dan untuk membuktikannya, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan perwakilan informan dari pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Anggaran biaya untuk perencanaan pembangunan pasti ada, untuk tahun 2018 saja, biaya yang dikucurkan untuk program pembangunan halte bus dan perbaikan halte di anggarkan sebesar 2.7 M kurang lebih itu jumlahnya, dan dana tersebut bersumber dari bantuan Pemerintah Provinsi Riau, dana tersebut digunakan untuk pembangunan halte-halte baru, yang masih berlanjut sampai dengan tahun ini, karna beberapa bangunan halte belum selesai dilaksanakan, target pembangunan kurang lebih sekitar 50 halte bus baru ditambah dengan perbaikan hal yang mengalami kondisi rusak dan pengadaan halte portabel pada titik-titik lainnya”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa anggaran yang dikucurkan dari bantuan Pemerintah Provinsi Riau untuk penyediaan fasilitas halte bus di Kota Pekanbaru sebesar kurang lebih 2.7 M, anggaran ini dipergunakan untuk pembangunan halte bus dengan target 50 halte

bus dan juga untuk merenovasi halte bus yang sudah dalam kondisi rusak, pembangunan ini terus berlanjut hingga tahun ini.

Melengkapi hasil wawancara diatas, penulis juga akan menyajikan hasil wawancara yang menyajikan pembahasan tentang ketersediaan sumber daya manusia pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang tentunya dapat dimanfaatkan untuk menjalankan program pembangunan tersebut, dan adapun hasil wawancara penulis dengan informan dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Sumber Daya untuk jumlah Anggota, saya rasa cukup, tetapi tidak bisa melakukan pekerjaan focus dibidang penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi saja, harus ada pembagian tugas, karna pekerjaan Dinas Perhubungan kan bukan hanya satu itu saja, banyak tugas dan fungsi yang lainnya, dan itu harus di tangani juga sama anggota, untuk saat ini jumlah anggota di bidang penyediaan sarana angkutan umum itu berjumlah kurang lebih 11 orang, nantinya orang-orang inilah yang berkoordinasi dalam melakukan proses pengawasan dan pelaksanaan tugas-tugas lainnya”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Dinas Perhubungan memiliki sumber daya manusia atau anggota yang cukup untuk melaksanakan tugasnya dalam penyediaan sarana dan prasarana fasilitas umum, tetapi tentunya anggota-anggota ini memiliki tugas dan fungsinya masing-masing dan tidak hanya ditugaskan satu titik saja atau pada penyediaan halte bus saja, hal ini tentunya sudah diatur sesuai pada bidang struktur organisasinya, untuk penyediaan sarana angkutan umum jumlah anggotanya kurang lebih 11 orang dan nantinya akan berkoordinasi dalam melakukan proses pengawasan dan tugas-tugas lainnya.

Jadi Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh informan penulis yaitu Bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas Perhubungan memiliki sumber daya yang cukup memadai baik dari segi anggaran maupun personil atau anggotanya dalam melaksanakan penyediaan sarana dan prasarana dalam bidang angkutan, tetapi tentunya dalam realisasinya di lapangan pembangunan halte bus dilakukan secara bertahap karna prioritas Dinas Perhubungan tidak hanya dalam penyediaan fasilitas halte bus, tetapi penyediaan angkutan umum lainnya juga menjadi tanggung jawab dari Dinas Perhubungan.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, penulis memang menemukan fakta bahwa pembangunan halte baru memang ada dilakukan oleh Pihak Perhubungan Kota Pekanbaru, tetapi pada fakta tersebut, fasilitas yang disediakan dalam pembangunan halte baru tidak memenuhi standar yang dapat digunakan oleh masyarakat/penumpang dengan kebutuhan khusus atau disabilitas, pembangunan yang dilakukan cenderung sama saja dengan pembangunan halte yang sudah ada atau hanya mengikuti model halte yang sudah ada sebelumnya, dan tetap mengabaikan pemerataan pelayanan terhadap penyandang disabilitas.

Harapan yang ada kedepannya tentunya agar pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru lebih memperhatikan pemerataan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, keadilan yang didapatkan masyarakat khususnya berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana transportasi umum seperti pada bus Trans Metro Pekanbaru.

5. Penyusunan Program Yang Tepat

Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja. Dengan demikian, maka dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana kelengkapan fasilitas transportasi diperlukan penyusunan program yang tepat khususnya dalam upaya penyetaraan pelayanan terhadap seluruh penumpang transportasi umum, khususnya transportasi umum seperti Bus Trans Metro Pekanbaru, untuk mengetahui pelaksanaan program ini, maka penulis akan menganalisisnya berdasarkan item penilaian yang telah penulis tentukan sebelumnya, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya penyusunan program yang jelas dan dibakukan dalam peraturan terkait penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas.
- b. Adanya kejelasan dalam pembagian kerja serta point-point dalam program kerja tersebut, sehingga mempermudah tim pelaksana dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan item tanya yang telah disajikan diatas, maka penulis akan melakukan analisis dengan penyajian hasil wawancara dan dan hasil observasi terkait dengan kondisi dilapangan, hal ini berkaitan dengan pembuktian apakah program-program yang disusun oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memang telah terlaksana atau justru sebaliknya.

Untuk menjawab pertanyaan pada item tanya atau penilaian diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang pertama yaitu dengan bapak

Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Penyusunan program pastinya ada, dan bukti pelaksanaannya juga telah ada dilapangan, pada tahun 2018, sudah dimulai program peremajaan dan pembangunan halte bus, dimana dalam pembangunan tersebut tentunya di lakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang akan disediakan, dan pelaksanaan program tersebut masih berjalan hingga saat ini, karna jumlah halte yang dibangun memiliki jumlah yang banyak, program tersebut dibuat secara bertahap dengan bantuan anggaran yang dikeluarkan oleh Provinsi Riau sekitar 2.7 Milliar Rupiah”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Dinas Perhubungan sudah melakukan penyusunan program untuk pembangunan halte bus, dan program tersebut dilaksanakan secara bertahap yaitu dimulai dari tahun 2018 hingga saat sekarang, karna jumlah halte bus yang akan dibangun dan diperbaiki tidak sedikit dan ini juga harus sesuai dengan anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Riau.

Selain dari permasalahan program yang telah dibahas diatas, penulis juga melanjutkan pertanyaan kepada bapak Novriadi terkait dengan pembagian tugas masing-masing bidang yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun jawaban yang diberikan beliau adalah sebagai berikut:

“Pasti, setiap bidangnya pasti ada pembagian tugas masing-masing anggota, dan khususnya tentang angkutan umum yang mana angkutan orang, maka anggota yang ditugaskan untuk mengurus dan bertanggung jawab salah satunya adalah saya sendiri”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa di dalam melaksanakan tugasnya pihak Dinas Perhubungan sudah memiliki anggotanya masing-masing sesuai posisi yang ditempatkan, dan anggota yang ditugaskan dalam penyediaan sarana dan prasarana angkutan umum salah satunya adalah bapak Novriadi yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini.

Untuk melanjutkan pembahasan diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan perwakilan penumpang Trans Metro Pekanbaru serta wawancara dengan Supir Trans Metro Pekanbaru tersebut, dimana informan pertama yang penulis tanyakan terkait dengan perbaikan-perbaikan yang di jalankan oleh Dinas Perhubungan, adapun fenomena yang ingin penulis ketahui adalah, apakah pembangunan dan perbaikan terhadap halte memang benar adanya dilapangan, maka jawaban informan penulis adalah sebagai berikut:

“Saya rasa belum semua dilakukan, karna memang faktanya masih banyak halte bus yang membutuhkan perbaikan, banyak pekerjaan rumah untuk permasalahan halte ini, karna halte-halte yang telah dibangun telah dilakukan perusakan oleh oknum yang memang tidak bertanggung jawab”. (Wawancara, 9 September 2019, Bapak Wan Syafrudin, Supir TMP Pekanbaru, Pukul 15.43 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa Supir TMP menyatakan pembangunan halte belum secara keseluruhan dilakukan oleh Dinas Perhubungan, bahkan halte yang baru dibangun juga ada yang sudah rusak yang tentunya dirusak oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Jadi berdasarkan dari hasil tanggapan beberapa informan baik itu dari pihak Dinas Perhubungan, dan Supir TMP, adanya perbedaan pada tanggapan mereka terkait dengan penyusunan program yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Perhubungan terhadap pembangunan halte bus yang ada di Kota Pekanbaru. Pihak

Dinas Perhubungan menyatakan bahwa mereka sudah memiliki penyusunan program yang baik dan melaksanakan pembangunanya secara bertahap, sedangkan Supir TMP menyatakan bahwa beliau menyatakan program pembangunan halte bus oleh pihak Dinas Perhubungan belum dilaksanakan, karna masih banyak halte bus yang dalam kondisi rusak dan harus segera diperbaiki.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan didukung dengan dokumentasi pada gambar diatas, penulis menemukan fakta bahwa memang pelaksanaan program yang dikatakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Baik program perbaikan ataupun program pengadaan halte baru, hal ini dapat dilihat pada gambar, bahwa masing ada halte yang memang sudah sangat membutuhkan perbaikan, tetapi faktanya, halte tersebut tidak disentuh oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. hal-hal seperti inilah yang seharusnya menjadi pekerjaan besar yang ditanggung oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tentunya penulis berharap kedepannya agar pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat melakukan perbaikan terhadap kondisi halte bus Trans Metro Pekanbaru yang memang sudah rusak.

6. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif. Sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan dalam upaya pembangunan dan pembentukan bangunan fisik dari program tersebut, untuk pelaksanaan program dan penyediaan sarana dan prasarana guna membangun fasilitas transportasi umum ini tentunya dibutuhkan yang namanya anggaran, dan

untuk mengetahui segala sesuatunya terkait dengan perencanaan tersebut, maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan dibawah ini:

- a. Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana untuk pembangunan fasilitas transportasi umum khususnya bagi penyandang disabilitas.

Untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan program telah di dukung dengan kelengkapan fasilitas pembangunannya, maka penulis telah melakukan wawancara untuk memastikan apakah aspek dari kebutuhan tersebut telah tersedia, dan tanggapan yang diberikan oleh bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Fasilitas untuk proses dilapangan? Sebenarnya untuk proses pembangunannya bukan kita yang menyediakan fasilitasnya secara pasti, kita kan akan melakukan kontrak kerja dengan pihak swasta atau istilahnya kontraktor, nantinya segala sesuatunya terkait dengan fasilitas proses pembangunan sudah dari mereka semua, peralatannya semua sudah dari mereka, kita hanya menyediakan pendanaan dalam bentuk kontrak kerja tersebut, berapa keseluruhan anggaran yang dibutuhkan, nantinya kita lakukan analisis apakah masuk akal atau tidak, sebelum disetujui oleh pimpinan”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa penyediaan fasilitas dalam pembangunan halte bus pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan kerja sama dengan pihak ke tiga atau kontraktor, jadi pihak Dinas hanya memberikan anggaran yang dibutuhkan dalam pembangunan dan tentunya dilakukan analisis terlebih dahulu sebelum disetujui oleh pimpinan.

Salah satu pendukung pelaksanaan pembangunan tentunya dengan ketersediaan anggaran dari pihak pelaksana kegiatan, dan hal inilah yang penulis

ingin pastikan apakah proses penganggaran telah tersedia atau justru sebaliknya, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan perwakilan dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adalah sebagai berikut:

“Sudah, anggaran ada dan itu sudah direalisasikan, seperti yang saya sampaikan sebelumnya, untuk anggaran yang disediakan pemerintah provinsi guna pembangunan halte bus yang baru dan perawatan itu cukup besar, jumlahnya miliaran, dan itu tugas kita untuk memanfaatkannya, memilih pembangunan yang menjadi prioritas terlebih dahulu, di daerah mana yang paling dibutuhkan dan membutuhkan perbaikan, maka itu prioritas kita”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa anggaran untuk pembangunan halte bus sudah tersedia yang berasal dari bantuan Pemerintah Provinsi Riau, tetapi memang diakui bahwa dana yang dibutuhkan untuk melakukan pembangunan dan juga perbaikan halte bus membutuhkan dana yang besar, maka dari itu pihak Dinas Perhubungan melakukan pembangunan sesuai dengan prioritas terlebih dahulu.

Berdasarkan penjelasan pada hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memang telah menyediakan anggaran dan bentuk program pembangunan, tetapi yang menjadi permasalahan adalah dimana pembangunan tersebut masih focus pada pembangunan fisik untuk masyarakat secara umum saja, tanpa memikirkan fasilitas pendukung untuk masyarakat atau penumpang berkebutuhan khusus, hal ini tentunya dapat dilihat pada fakta dilapangan dengan kondisi halte bus yang tidak dapat di gunakan oleh penumpang dengan kebutuhan khusus yang menggunakan kursi roda dan ataupun kebutuhan lainnya, baik itu halte ataupun di dalam bus Trans Metro Pekanbaru itu sendiri.

Tentunya hal seperti inilah yang menjadi permasalahan pada penelitian ini, dimana pembangunan yang dilakukan selama ini hanya berfokus pada titik ketersediaan saja, tanpa memikirkkan kualitas dan kelayakan dari halte bus yang telah disediakan, apakah dapat difungsikan secara umum, baik bagi masyarakat pada umumnya ataupun pada masyarakat atau penumpang yang memang membutuhkan perhatian khusus dari segi pelayanan, seperti ibu hamil, penumpang tuna tunggu, tuna netra dan penumpang lainnya.

7. Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien.

Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya, sama halnya dengan proses pembangunan terhadap fasilitas transportasi umum yang ada di Kota Pekanbaru, apabila pembangunan dilakukan hanya sekedar syarat saja tanpa memperhatikan segala aspek kebutuhannya, maka dapat dikatakan pembangunan yang dilakukan oleh organisasi tersebut tidak dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk mengetahui apakah proses penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi untuk penumpang berkebutuhan khusus, maka penulis akan melakukan pembahasan yang di dasari pada item penilaian seperti:

- a. Pengerjaan Penyediaan Sarana dan Prasarana fasilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas dilaksanakan tepat waktu.

Untuk mengetahui apakah pengerjaan fasilitas untuk transportasi umum di Kota Pekanbaru telah dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan penumpang, maka penulis akan melakukan wawancara langsung dengan bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini

dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau yang berkaitan dengan pembahasa pada indikator diatas dan analisisnya dapat dilihat pada pembahasan berikut ini:

“Sejauh ini proses untuk keseluruhan belum selesai, dan masih di lakukan secara bertahap, jika dibilang sudah tepat waktu, dapat saya katakan pembangunan per item nya memang dilakukan tepat waktu, tetapi untuk keseluruhan itu dilakukan secara bertahap dan masih berlanjut hingga saat ini, memang kita mengakui hal tersebut, dimana pembangunan ini belum sempurna, masih banyak yang harus dibenahi, khususnya fasilitas dari halte nya sendiri, nantinya pasti akan di lakukan perbaikan, untuk saat ini kita berfikir tentang prioritas pembangunan dan penyediaan sarana dan prasarana nya dulu agar masyarakat pada umumnya dapat menggunakan”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa ada beberapa pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditargetkan, tetapi belum bisa semua pembangunan bisal dilakukan tepat waktu, seperti halnya halte, halte dibangun secara bertahap dan lebih mengutamakan penggunaanya adalah masyarakat umum.

Selain dari tanggapan yang diberikan oleh bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan penumpang Bus Trans Pekanbaru, adapun pertanyaan penulis tentunya berkaitan dengan proses pembangunan yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan, apakah memang suah efektif dan efisien atau justru sebaliknya, dan informan yang penulis wawancarai adalah Septiani Putri yang merupakan penumpang Trans Metro Pekanbaru jurusan Sudirman Pandau, hasil wawancara penulis dengan beliau adalah sebagai berikut:

“Belum efektif dan efisien, karna pada dasarnya bangunan halte yang telah tersedia saat ini masih banyak yang rusak dan kotor, selain dari itu, bangunan dinilai terlalu tinggi dan tangganya terlalu curam, hal ini menyulitkan untuk penumpang wanita seperti saya, teradang jika menggunakan rok panjang, maka untuk naik ke atas itu membutuhkan kehati-hatian agar tidak terjatuh, kedepannya tentu saya berharap agar desain bangunan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan lebih memperhatikan aspek aspek kecil yang dianggap kurang penting, tetapi justru sangat penting bagi sebagian orang, dan juga bangunan ini tidak mendukung untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, pastinya mereka tidak akan bisa menaikinya,alagi bagi mereka yang punya permasalahan dibidang fungsi kaki dan tangan, ini akan sangat menyulitkan mereka, hal-hal seperti ini jugalah yang selama ini tidak diperhatikan oleh pihak pemerintah Kota Pekanbaru, terkesan selama ini halte yang disediakan apa adanya”. (Wawancara, 10 September 2019, Septiani Putri, Penumpang TMP Pekanbaru, Pukul 11.15 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pembangunan halte belum dinilai efektif hal ini diperjelas pada posisi tangga naik ke atas halte yang cukup curam, hal tersebut kurang bersahabat dengan penumpang perempuan yang menggunakan rok panjang, dan berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh penumpang bernama Septiani Putri sebelumnya, yang mengatakan bahwa salah satu kendala yang dihadapi apabila menggunakan transportasi umum disaat akan berangkat kuliah adalah kondisi tangga halte yang cenderung tinggi dan jarak antara tangga yang tinggi dan jauh dianggap dapat menyulitkan.

Sedangkan Bapak Wan Syafrudin yang berprofesi sebagai Supir Trans Metro Pekanbaru (TMP), dimana penulis juga melakukan wawancara dengan beliau, adapun pertanyaan penulis kali ini berkaitan dengan proses pembangunan halte bus Trans Metro Pekanbaru, apakah sudah dianggap efektif dan efisien atau justru sebaliknya, dan adapun jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Saya rasa yang menjadi permasalahannya bukan lama proses pembangunannya, tetapi parawatannya, karna selama ini proses

pembangunan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, kalau untuk waktu penyelesaiannya, saya tidak tau target mereka, yang saya tau, bangunannya selesai dibangun, dan setelah selesai dibangun itulah permasalahan muncul, tidak ada perawatan yang dilakukan, bangunan rusak dan dicoret-coret”. (Wawancara, 9 September 2019, Bapak Wan Syafrudin, Supir TMP Pekanbaru, Pukul 15.43 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa yang menjadi permasalahan pada halte bus ini adalah tidak hanya pada waktu yang efisien dalam pembangunannya tetapi perawatan halte bus juga menjadi hal yang sangat penting, karna yang paling sulit adalah bukan dari segi membangunnya tetapi bagaimana cara agar apa yang dibangun tetap terawat dan selalu aman digunakan.

Jadi berdasarkan dari hasil tanggapan beberapa informan baik itu dari pihak Dinas Perhubungan, Supir TMP, dan penumpang TMP adanya perbedaan pada tanggapan mereka terkait dengan penyusunan program yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Perhubungan terhadap pembangunan halte bus yang ada di Kota Pekanbaru. Pihak Dinas Perhubungan menyatakan bahwa pembangunan pada penyediaan sarana dan prasarana sudah efektif dan sesuai dengan waktu yang ditargetkan tetapi memang ada pembangunan yang belum bisa dilaksanakan dan diselesaikan secara tepat waktu yang tentunya membutuhkan pengerjaan waktu secara bertahap selain itu halte yang sudah dibangun sesuai aman dan nyaman digunakan oleh masyarakat pada umumnya, tetapi berbeda dengan tanggapan dari Penumpang TMP, beliau menyatakan bahwa bangunan halte tidak efektif dan kurang nyaman digunakan, bedahal lagi dari tanggapan Supir TMP, beliau menyatakan bahwa bukan masalah dari lamanya pelaksanaan pembangunan atau dari bentuk pembangunan, tetapi ada yang lebih penting lagi yaitu melakukan perawatan terhadap sesuatu yang ada.

Selain dari pembahasan mengenai efektifitas pembangunan yang dibahas diatas, tentunya dalam indikator ini juga dibahas tentang adanya dampak dari pembangunan yang dilakukan, dan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan responden terkait dengan pertanyaan tersebut maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan dibawah ini:

- b. Dampak positif dari ketersediaan sarana dan prasarana transportasi angkutan umum di Kota Pekanbaru.

Pelaksanaan program pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah tentunya harus berdampak langsung dengan masyarakat, tidak terkecuali proses pembangunan atau pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana fasilitas lalu lintas Trans Metro Pekanbaru, setelah pelayanan tersebut diberikan, maka harus dicaritau apakah memang memiliki dampak yang baik atau justru berdampak sebaliknya kepada masyarakat, dan untuk mengetahui hal tersebut, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk wawancara dibawah ini.

“Sudah pasti ada dong, dampak positifnya pastinya memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan dan penyediaan sarana dan prasarana transportasi”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan juga mengetahui dampak yang akan terjadi kedepannya apakah berdampak positif atau negative. Untuk pembangunan halte yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan tentunya memiliki dampak positif yaitu dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan dan penyediaan sarana dan prasarana transportasi.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, ketersediaan halte Trans Metro Pekanbaru dan ketersediaan bus Trans Metro Pekanbaru itu sendiri memang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal transportasi umum, karna saat ini bus TMP sudah mengalami penambahan rute-rute sampai ke kawasan perumahan yang memang memungkinkan untuk di akses oleh kendaraan besar seperti bus, hal ini dapat dilihat diseperti kawasan perumahan pandau.

8. Sistem Pengawasan Dan Pengendalian.

Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya. Dan didasari pada pembahasan skripsi ini, yang menjadi focus dari pengawasan dan pengendalian adalah keberadaan sarana dan prasarana yang telah disediakan, apakah setelah fasilitas tersedia, tidak dilakukan pengendalian dan pengawasan, maka untuk mengetahuinya, penulis akan menyajikannya pada pembahasan dibawah ini:

- a. Pelaksanaan pengawasan setelah fasilitas sarana dan prasarana tersedia.

Keberadaan fasilitas trans metro pekanbaru (TMP) yang telah tersedia saat ini memang dapat dikatakan cukup memprihatinkan, banyak kondisi dari halte yang sudah rusak, dimana kerusakan ini dapat diakibatkan oleh kesalahan dari pengendara yang menabraknya, adajuga kerusakan yang terjadi akibat alam seperti angin kencang, dan dari fenomena tersebut, dapat juga dilihat bahwa tindakan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tidak cekatan atau respon yang diberikan cukup lambat terkait dengan perbaikan-perbaikan terhadap kondisi dari fasilitas yang ada dilapangan.

Untuk mengetahui lebih jelas terkait dengan permasalahan dilapangan, dan juga respon dari pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Ada tim, dari Dinas Perhubungan ada tim khusus yang ditugaskan untuk melakukan pengawasan terhadap fasilitas transportasi Bus Trans Metro Pekanbaru, khususnya pengawasan terhadap halte-halte yang ada di Kota Pekanbaru”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa Dinas Perhubungan memiliki tim khusus yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap fasilitas transportasi Bus Trans Metro Pekanbaru, khususnya pengawasan pada halte-halte yang ada di Kota Pekanbaru.

Melanjutkan dari hasil pembahasan diatas, penulis juga akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan responden lainnya yang dianggap mengetahui permasalahan ini dilapangan, dan salah satunya adalah Bapak Wan Syafrudin yang berprofesi sebagai Supir Trans Metro Pekanbaru (TMP), adapun jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Saya kurang tahu, karna saya hanya sebagai supir saja, tidak mengetahui permasalahan dilapangan, apalagi masalah pembangunan halte dan sarana lainnya, jika memang ada halte baru dan ada penambahan rute, barulah kami dapat informasi dan disampaikan oleh petugas”. (Wawancara, 9 September 2019, Bapak Wan Syafrudin, Supir TMP Pekanbaru, Pukul 15.43 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa pihak Supir TMP tidak mengetahui terkait kegiatan dari Dinas Perhubungan termasuk

kegiatannya di lapangan, Supir TMP hanya melakukan tugasnya sesuai dari arahan pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Sehubungan dengan permasalahan pengawasan terhadap fasilitas transportasi yang telah tersedia di Kota Pekanbaru, terakhir penulis melakukan wawancara dengan informan lainnya yang merupakan penumpang Bus Trans Metro Pekanbaru, adapun informannya adalah bapak Lutfi Nurhakim, yang merupakan karyawan swasta dan kebetulan penulis jumpai di dalam bus trans metro pekanbaru pada saat melakukan observasi, tanggapan yang beliau berikan berkaitan dengan permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

“Menurut saya sih tidak ada pemantauan dan pengawasan yang dilakukan, karna fakta nya bisa dilihat sendiri, fasilitas halte yang ada saat ini saja sudah tidak terawatt, kaca pecah, lantai rusak, penuh coretan dan bahkan halte ada yang ditempatkan di sebelah tempat pembuangan sampah masyarakat, kalau memang ada tim yang ditugaskan untuk merawat dan mengawasi, pastinya semua halte yang ada sudah terawatt, tetapi faktanya dilapangan tidak demikian”.
(Wawancara, 10 September 2019, Septiani Putri, Penumpang TMP Pekanbaru, Pukul 16.35 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis bahwa informan dari penumpang TMP menyatakan pihak Dinas Perhubungan tidak ada melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap fasilitas halte yang ada, hal ini diperjelas lagi dari faktanya di lapangan bahwa ada beberapa halte yang tidak terawatt, kacanya pecah, lantai rusak, dan bahkan halte ada yang ditempatkan disebelah pembuangan sampah masyarakat.

Jadi berdasarkan dari hasil tanggapan beberapa informan baik itu dari pihak Dinas Perhubungan, Supir TMP, dan penumpang TMP adanya perbedaan tanggapan yang mereka berikan. Dari pihak Dinas Perhubungan itu sendiri

menyatakan bahwa mereka ada tim khusus untuk mengawasi kondisi halte-halte bus yang ada, sedangkan tanggapan dari Supir TMP bahwa beliau tidak mengetahui apakah pihak Dinas Perhubungan memiliki tim khusus pengawasan halte atau tidak, dan tanggapan yang berbeda lagi dari penumpang TMP bahwa beliau menyatakan Dinas Perhubungan tidak memiliki tim khusus, hal ini diperjelas lagi bahwa kondisi halte bus banyak yang tidak terawat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang pelaksanaan pengawasan dan pengendalian terhadap fasilitas transportasi umum Trans Metro Pekanbaru yang ada saat ini belum berjalan dengan baik, fakta dilapangan memberikan gambaran posisi halte dan kondisi halte yang memang sudah sangat memprihatinkan, banyak yang rusak dan tidak terawat.

Disisi lain, pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru cenderung menempatkan posisi halte dengan sembarangan tanpa memperhatikan aspek-aspek kenyamanan dari calon penumpang, banyak halte yang posisinya ada di pinggi kanal atau drainase, khususnya halte portabel, dimana di sekelilingnya ditumbuhi oleh rumput-rumput liar, dan ada juga halte yang memang bersebelahan dengan tempat pembuangan sampah masyarakat.

Ada beberapa fakta di lapangan yang juga bisa dilihat bahwa kondisi halte Bus Trans Metro Pekanbaru yang ada saat ini sangat tidak layak untuk digunakan, khususnya bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, hal tersebut diperparah dengan kondisi dari halte yang memang berada pada tempat yang tidak steril, banyak halte dipekanbaru yang berada di dekat tempat pembuangan sampah ilegal

yang dilakukan masyarakat, harusnya kondisi ini tidak terjadi, karna dampak yang terjadi adalah kenyamanan dari calon penumpang yang menunggu bus Trans Metro Pekanbaru, dengan adanya bau sampah yang ada di sekitar halte, maka calon penumpang akan merasa risih untuk berlama-lama di halte tersebut.

b. Pelaksanaan Evaluasi Kerja.

Istilah Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating) dan penilaian (assesment). Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif, dan efisien.

Pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik. Dengan demikian, maka penilaian atau evaluasi yang dilakukan dalam pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi Bus Trans Metro Pekanbaru adalah untuk melihat apakah kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi atau belum.

Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Novriadi selaku Kepala Seksi Angkutan Orang, yang mana wawancara ini dilakukan pada tanggal 2 September 2019, Pukul 10.24 Wib di

Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah berikut ini:

“Evaluasi kerja pastinya dilakukan oleh pimpinan, hal ini biasanya dilakukan diakhir tahun, nanti akan ada pertanggungjawaban terhadap masing-masing kerja bidang, apa saja yang menjadi kendala dan apa saja prestasinya, tujuan dari evaluasi kerja ini tentunya secara sederhana untuk menentukan tindakan apa yang akan di lakukan pada program kerja tahun berikutnya, apakah diperlukan perombakan, perbaikan, atau penyesuaian terhadap tim kerja yang nantinya dapat memberikan hasil maksimal pada kinerja tim dilapangan, singkatkan dapat saja katakana kalau pimpinan Dinas Perhubunungan selalu melakukan evaluasi kerja terhadap anggotanya”. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Dari penjelasan informan di atas maka dapat penulis analisis Dinas Perhubungan tentunya melakukan evaluasi kerja dan dilakukan oleh pimpinan, dan hal ini juga menjadi tanggung jawab dari setiap bidang-bidang kerjanya. Dari setiap hasil kerja akan dilihat perkembangannya apakah sudah mencapai target atau belum, dan kinerja mana yang belum sama sekali dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disajikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pengawasan dan pengendalian yang bahas pada indikator ini belum berjalan dengan baik, hal ini di nilai dari pelaksanaan pengawasan dilapangan yang di nilai tidak sesuai antara fakta dan penjelasan yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Selanjutnya penulis akan menyajikan pembahasan terkait dengan kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

C. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Pekanbaru.

Pada kesempatan ini, penulis akan menyajikan hasil penelitian yang berkaitan dengan faktor penghambat yang dialami oleh pihak Dinas Perhubungan selama melakukan atau menjalankan program penyediaan sarana dan prasarana transportasi di Kota Pekanbaru, ini berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan melalui wawancara dengan informan pada penelitian, adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Ya tentunya di dalam pelaksanaan di lapangan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik, pastinya adanya kendala-kendala yang terjadi dalam melakukan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas ini salah satunya dari segi birokrasi, maksudnya adalah, pemerintah memilih untuk terlebih dahulu menyediakan fasilitas trans metro pekanbaru yang dapat digunakan secara umum dan menyeluruh, dan untuk fasilitas pendukung lainnya akan dilengkapi secara bertahap, dengan perintah tersebut, maka pelaksana kegiatan hanya bisa mematuhi saja” (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)

Selain itu juga ada hambatan yang menjadi kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Perhubungan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi untuk penyandang bagi penyandang disabilitas. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan di lapangan:

“Selain terkendala dari segi prioritas dalam melaksanakan program penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas ini, dari segi waktu pengerjaan juga menjadi kendala yang tidak bisa kita pungkiri, dimana untuk mengejar kesenjangan sarana dan prasarana, maka Pemerintah Kota Pekanbaru memilih untuk menyediakan terlebih dahulu sarana dan prasarana transportasi umum seperti halte di daerah yang memang belum tersedia haltenya, dan cenderung untuk memenuhi permintaan masyarakat, hal yang disediakan adalah halte potable yang memang dianggap tidak layak digunakan oleh penumpang dan kendala yang terakhir adalah keterbatasan jumlah anggota dan tim kerja menyebabkan

pembangunan berjalan dengan jangka panjang dan bertahap, program tidak bisa dilakukan sekaligus karna faktor tersebut. (Wawancara, 02 September 2019, Bapak Novriadi, Kepala Seksi Angkutan Orang, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pukul 10.24 Wib)



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian dilapangan dengan metode observasi ataupun dengan cara melakukan wawancara terhadap informan penulis, maka kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan fakta dan hasil penelitian yang penulis lakukan, ditemukan jawaban bahwa pelaksanaan penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dari kondisi halte yang tersedia saat ini di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Marpoyan damai yang memang tidak memiliki tangga landai untuk dapat digunakan oleh kursi roda, dan kondisi tangga saat ini sangat tinggi dan curam, sehingga menyusahkan penumpang dengan kebutuhan khusus untuk melaluinya, fasilitas yang seharusnya disediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru khususnya Dinas Perhubungan adalah seperti, tempat kursi roda di dalam bus trans metro pekanbaru, kondisi halte bus yang mendukung untuk digunakan oleh penumpang disabilitas atau berkebutuhan khusus seperti memiliki tangga yang landai pada halte bus dan juga memiliki petugas yang memiliki pemahaman bahasa

isyarat agar bagi penyandang tuna rungu atau tuna wicara juga bisa menggunakan transportasi umum dengan aman dan nyaman, sementara fakta dilapangan memperlihatkan jika hal tersebut tidak terlaksana.

2. Faktor penghambat yang dialami oleh pihak Dinas Perhubungan selama melakukan atau menjalankan program penyediaan sarana dan prasarana transportasi di Kota Pekanbaru adalah (1) Dari segi birokrasi, dimana maksudnya adalah, pemerintah memilih untuk terlebih dahulu menyediakan fasilitas trans metro pekanbaru yang dapat digunakan secara umum dan menyeluruh, dan untuk fasilitas pendukung lainnya akan dilengkapi secara bertahap, dengan perintah tersebut, maka pelaksana kegiatan hanya bisa mematuhi saja, (2) Kendala yang kedua adalah dari segi waktu pengerjaan, dimana untuk mengejar kesenjangan sarana dan prasarana, maka Pemerintah Kota Pekanbaru memilih untuk menyediakan terlebih dahulu sarana dan prasarana transportasi umum seperti halte di daerah yang memang belum tersedia haltenya, dan cenderung untuk memenuhi permintaan masyarakat, hal yang disediakan adalah halte potable yang memang dianggap tidak layak digunakan oleh penumpang. (3) Keterbatasan jumlah anggota dan tim kerja menyebabkan pembangunan berjalan dengan jangka panjang dan bertahap, program tidak bisa dilakukan sekaligus.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan efektivitas pelayanan dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru adalah:

1. Saran Teoritis:

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti isu pelayanan dibidang transportasi, diharapkan agar melakukan penelitian dengan mengangkat isu tentang evektivitas pelayanan bidang penyediaan sarana dan prasarana transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, hal ini dikarenakan penelitian yang penulis lakukan saat ini hanya terbatas di wilayah Kecamatan Marpoyan saja, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih luas, tentunya harus mencakup keseluruhan Kota Pekanbaru.
- b. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan mengangkat permasalahan yang sama dikarenakan hasil penelitian yang penulis dapatkan saat ini secara umum belum mendapatkan jawaban yang diharapkan, dimana pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru pada bidang sarana dan prasarana transportasi umum bagi penyandang disabilitas masih belum memenuhi standar pelayanan publik.

2. Saran Akademis

- a. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama yaitu tentang Pelayanan Dalam Penyediaan Sarana dan Prasarana Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat

menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

3. Saran Praktis

- a. Penulis menyarankan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru agar menyusun ulang program penyediaan sarana dan prasarana fasilitas transportasi umum, hal ini dikarenakan pada pelaksanaan pembangunan halte yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yang dimulai dari tahun 2018 hingga tahun 2019, pembangunan tersebut tidak memperhatikan segi kelayakan terhadap penumpang dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas.
- b. Penulis menyarankan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru agar membentuk tim kerja yang nantinya dapat mengawasi dan merawat fasilitas transportasi umum yang telah disediakan saat ini, hal ini dikarenakan kondisi halte dan fasilitas lainnya yang tersedia sangat memprihatinkan karena memang tidak terawat dan tidak dilakukan pengawasan sehingga masyarakat dengan mudah melakukan pengrusakan dan vandalisme di halte-halte tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru:marpoyan tujuh
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Teori Administrasi Publik..* Yogyakarta: Alfabeta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Jilid 1-2. Rineka Cipta.
- Solichin, Abdul Wahab.2008. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharno. 2009. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung:Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi*, Media Presindo. Yogyakarta.

Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

B. Jurnal Penelitian

file:///C:/Users/Administrator/Downloads/19073-38713-1-SM.pdf Akseibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta. Lelly Nur Aviva. Diakses 8 Mei 2019, Pukul 15.00 Wib

file:///C:/Users/Administrator/Downloads/3194-8281-1-SM.pdf. Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. Sri Rahayu dan Utami Dewi. Diakses 8 Mei 2019, Pukul 15.00 Wib

Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle//Pemenuhan penyandang disabilitas fisik dalam Pelaya.Pdf. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Yogyakarta (Studi Pada Pelayanan Trans Jogja). Doni Aji Priyambodo. Diakses 8 Mei 2019, Pukul 15.00 Wib

C. Aturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas