

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RAMAH
BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
PALEMBANG
(Studi Kasus pada Transmisi Kota Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

AKBAR MARTE DINATA

07011281924250

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RAMAH BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PALEMBANG**
(Studi Kasus pada Transmusi Kota Palembang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**AKBAR MARTE DINATA
NIM. 07011281924250**


Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2023

Dosen Pembimbing

**Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP.197808182009121002**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110994011002**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RAMAH BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS PADA TRANSMUSI KOTA PALEMBANG)

SKRIPSI

Oleh :

Akbar Marte Dinata
07011281924250

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal Juli 2023

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Penguji :

1. Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 19880127201903005

2. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si
NIP. 199508142019032020

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

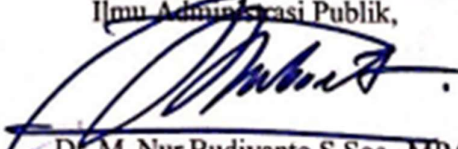

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP.196601221990031004

Tanda tangan

Tanda tangan

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Publik,


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP.196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Marte Dinata

NIM : 07011281924250

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik yang Ramah Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Transmisi Kota Palembang)" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional republic Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keadilan karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 26 Juli 2023



Akbar Marte Dinata
NIM. 07011281924250

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kenapa harus hidup dengan selalu merasa cemas? Bukankah sebelum ini sudah banyak hal yang membuatmu kesusahan dan merasa cemas dan Allah selalu membatumu melewatinya, lalu kenapa harus cemas?”

- Akbar Marte Dinata

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku
2. Adik-adikku
3. Keluarga Besar
4. Seluruh dosen dan pegawai
Civitas Akademika FISIP UNSRI
5. Teman-teman seperjuangan
Administrasi Publik
Angkatan 2019
6. Pimpinan serta BPH PASA
Kabinet Arkara Darma
7. Almamater Kebanggaan

ABSTRACT

This study examines the quality of public services that are friendly to persons with disabilities in the city of Palembang (a case study on Trans Musi, Palembang). This study identified six aspects of public service. The problems identified are related to the quality of public services that are friendly to persons with disabilities in the city of Palembang. These problems include problems with service procedures, turnaround times, service products, service costs, facilities and infrastructure and the competence of service personnel. This service is carried out using a descriptive-qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. This study uses Afandi's theory (2018) that there are six aspects in service, namely service procedures, service time, service products, service costs, facilities and infrastructure and the competence of service personnel. The results of this study state that the Quality of Friendly Public Services for Persons with Disabilities in Palembang City (Case Study on Transmutation in Palembang City) is not optimal and maximal. This is because there are still problems related to aspects of service, namely, service procedures are only known to employees in the office, service products are unknown to persons with disabilities, the problem solving time is delayed while waiting for the results of a complaint to the Central Ministry, service fees for persons with disabilities are not specifically informed for persons with disabilities, many terminal and bus stop facilities and infrastructure are found to be inappropriate for persons with disabilities.

Keywords: *Quality, Public services, Disability, Accessibility, Transportation*

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110994011001

Palembang, July 2023
Head Of Public Administration Department
Faculty Of Social and Political Science



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110994011001

ABSTRAK

Penelitian ini menguji kualitas pelayanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas di kota Palembang (Studi kasus pada Trans Musi kota Palembang). Studi ini mengidentifikasi enam aspek pelayanan public. Masalah yang diidentifikasi berkaitan dengan kualitas pelayanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas di kota Palembang. Masalah-masalah ini mencakup masalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan. Pelayanan ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Afandi (tahun 2018) bahwa ada enam aspek dalam pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik yang Ramah Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Palembang (Studi Kasus pada Transmusi Kota Palembang) belum optimal dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih ditemukan masalah yang berkaitan dengan aspek aspek pelayanan yakni, prosedur pelayanan hanya diketahui oleh pegawai yang ada di kantor, produk pelayanan yang tidak diketahui oleh penyandang disabilitas, waktu penyelesaian masalah ditangguhkan karena menunggu hasil aduan kepada Kementerian Pusat, biaya pelayanan untuk penyandang disabilitas tidak diinformasikan secara khusus untuk penyandang disabilitas, sarana dan prasarana terminal dan halte banyak ditemukan tidak layak untuk penyandang disabilitas.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan public, Disabilitas, Aksesibilitas, Transportasi

Pembimbing,



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110994011001

Palembang, Juli 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110994011001

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya sehingga Proposal Penelitian SKRIPSI dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik yang Ramah bagi Penyandang Disabilitas di Kota Palembang (Studi Kasus pada Transmisi Kota Palembang) ” dapat diselesaikan dengan baik.

Proposal penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menempuh derajat S-1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Proposal ini dibuat dengan seefektif dan seefisien mungkin, serta didorong dengan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pembuatan proposal penelitian ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai utusan Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dalam menjalani kehidupan.
3. Orang tua penulis terkhusus Ibu penulis, Ibu Sari Narulita yang telah mendukung lahir batin penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan
4. Kedua adikku Olivia Yusaluna Putri Dinata dan Muhammad Rizky Dinata yang selalu menjadi alasan penulis untuk tetap semangat menjalani masa perkuliahan agar suatu hari nanti bisa menjadi tempat mereka bersandar.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing penulis.
7. Ibu dan Bapak Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya sampai dengan pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh pegawai pada bagian administrasi jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu saya dalam penyusunan berkas untuk keperluan akademik selama kuliah.
9. Seluruh unsur PT. Trans Musi Palembang Jaya yang telah membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan bagi penulis
10. Sahabat-sahabat terbaik ku LAPENDOS yang sudah mau direpotkan secara langsung dan tidak langsung selama proses perkuliahan penulis
11. Teman Kost-ku, Fredrick Reagan Koresy S.AP dan Kevin Bona Christy S.AP yang menjadi teman suka dukanya masa perkuliahan sejak semester 1.
12. Teman-teman ASGARD yang selalu menjadi tempat bermain, berkeluh kesah, bertanya, dan tempat berkembangnya pribadi penulis selama berkuliah di Universitas Sriwijaya.
13. Sahabat Dusun Anggur Hijau yang menjadi tempat pelarian Ketika merasa bosan.

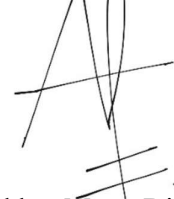
14. Bapak Ayie Firdaus yang telah mengajarkan banyak pengalaman hidup bagi penulis

15. Bapak Heri Kasubag Perencanaan dan Evaluasi yang telah berbaik hati membantu penulis

16. Yang terakhir dan tak akan pernah terlewatkan, kekasihku Ayu Sofya, S.AP yang selalu sabar dan ikut senang dalam segala pencapaian penulis selama mengerjakan skripsi maupun yang lainnya. Tidak akan pernah lelah dan bosan penulis mengucapkan beribu-ribu terimakasih kepadamu, sayangku.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmatNya. Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan laporan. Apabila masih ada kekeliruan dalam penulisannya, penulis menerima kritik dan saran yang membangun. Atas segala perhatian dan kerjasamanya, penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, Februari 2022



Akbar Martę Dinata
NIM. 07011281924250

DAFTAR ISI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG RAMAH BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PALEMBANG (Studi Kasus pada Transmisi Kota Palembang).....	1
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	2
SKRIPSI	2
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	3
Mengetahui,.....	3
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	5
<i>ABSTRACT</i>	6
ABSTRAK.....	7
KATA PENGANTAR.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL.....	14
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Kualitas pelayanan.....	23
2.2. Pelayanan publik.....	25
2.2.1 Indikator pelayanan publik.....	26
2.2.3 Unsur- Unsur Pelayanan Publik.....	27
2.2.4 Azaz - azaz pelayanan publik.....	27
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.3 Disabilitas.....	29
2.4 Penelitian Terdahulu.....	34
2.5 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39

3.2 Definisi Konsep.....	39
3.3 Fokus Penelitian	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	43
3.5 Informan Penelitian	44
Berikut ini yang menjadi informan dalam penelitian :.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	49
4.1.2 Visi dan Misi	52
4.2 PT. Transmusi Palembang Jaya.....	54
4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.4 Temuan dan Hasil Penelitian.....	77
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN 1	89
Peraturan Gubernur No.52 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.....	89
Lampiran 2	92
Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.....	92
Lampiran 3	97
Pedoman Observasi.....	97
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	98
Lampiran 5	102
Pedoman Dokumentasi.....	102
Lampiran 6	104
Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	104
Lampiran 7	105
Surat Izin Penelitian	105
Lampiran 8	106

Kartu Bimbingan Skripsi 106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lambang Daerah Kota Palembang.....	54
Gambar 2 PT Trans Musi Palembang Jaya.....	55
Gambar 3 Armada Bus.....	56
Gambar 4 Rute Perjalanan Trans Musi Kota Palembang.....	57
Gambar 5 Contoh Disabilitas Netra yang menggunakan transportasi ojek online...75	
Gambar 6 Halte Trans Musi.....	77
Gambar 7 Halte Trans Musi.....	78
Gambar 8 Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Driver.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 2 Fokus Penelitian.....	42
Tabel 3 Jadwal Penelitian.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya diharapkan mencakup semua bagian dari koordinator kepentingan, seperti organisasi dalam iklim kekuasaan publik, dan wilayah rahasia yang berlangsung sebagai perluasan kekuasaan publik ke wilayah lokal. Organisasi pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang menjaga dan dekat dengan semua pertemuan. Dengan terselenggaranya administrasi publik dapat menunjukkan hakikat pemerintahan. Hal ini sesuai dengan strategi pusat desentralisasi dan kemandirian teritorial yang memberikan penyesuaian kepada setiap kabupaten dalam menangani daerahnya dengan pedoman yang sesuai untuk bekerja pada sifat administrasi publik. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara mencirikan administrasi publik sebagai berikut: "Administrasi publik adalah pelaksanaan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan administrasi yang ditunjukkan dengan pedoman hukum bagi setiap penduduk dan penduduk atas tenaga kerja dan produk atau administrasi pengaturan yang ditawarkan dengan dukungan terbuka pemasok" .

Administrasi publik bertujuan untuk memberikan pemenuhan dan administrasi sesuai dengan keinginan daerah setempat atau administrasi secara keseluruhan. Tuntutan dan keinginan daerah setempat merupakan petunjuk atau fokus sifat administrasi publik bagi otoritas publik sebagaimana Pendeta Pendeta Pengukuhan Kontraksi Negara No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan administrasi publik pada dasarnya harus memuat fokus-fokus yang menyertainya Kesederhanaan dan kejelasan.

Merupakan contoh administrasi publik yang memanfaatkan inovasi data dan persuratan yang merupakan robotisasi dan komputerisasi alat angkut administrasi dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan dengan keinginan dan keterbatasan klien. Administrasi publik juga memiliki beberapa perintah yang harus diberikan kepada publik yang dapat dikelompokkan menjadi dua klasifikasi mendasar, yaitu; persyaratan penting administrasi dan administrasi publik. Mahmudi (2005) memaknai tatanan administrasi publik sebagai Administrasi persyaratan penting dan Administrasi public.

Selain melayani persyaratan penting, otoritas publik sebagai organisasi spesialis publik juga harus menawarkan jenis bantuan publik ke daerah setempat. Administrasi publik yang harus diberikan oleh otoritas publik dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu administrasi otoritatif, produk manfaat yang tak ada habisnya. Sedangkan menurut Moenir dalam Kurniawan 2005: 7 adalah latihan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang didasarkan pada unsur material melalui kerangka, teknik dan strategi tertentu dengan tujuan akhir untuk memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan kebebasannya. Penyelenggaraan administrasi publik oleh aparatur pemerintah ke daerah sebenarnya merupakan konsekuensi dari kemampuan alat negara sebagai bantuan publik. (Dila Trisna Wulandari, 2017)

Sementara itu, administrasi publik di Indonesia sendiri, seiring dengan perkembangan zaman, juga mengikuti perkembangan pergeseran ke arah yang lebih baik, seperti digitalisasi administrasi publik yang tiada henti yang bekerja dengan semua kegiatan pelayanan terbuka di Indonesia. Bantuan umum menurut undang-undang pemerintah Indonesia merupakan komitmen aparat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kebebasan setiap komponen masyarakat dan lapisannya.

Di Indonesia sendiri sudah banyak bermunculan pelayanan publik yang baru dan kreatif, namun jika melihat berbagai pelayanan publik yang tersedia untuk masyarakat umum, ternyata ada kelompok yang kurang diperhatikan dalam memenuhi hak istimewanya, yaitu kelompok penyandang disabilitas. Hal yang sama juga terjadi di kota Palembang di mana para ilmuwan mengumpulkan informasi tentang gelar ini, orang-orang difabel merasa pada dasarnya mempengaruhi administrasi publik kreatif dari otoritas publik. Penilaian ini sesuai dengan hipotesis yang dikemukakan oleh Parasuraman, DKK (2015) bahwa kualitas pertolongan ada lima aspek.

Disabilitas adalah seseorang yang mengalami hambatan fisik, ilmiah, mental dan taktil untuk jangka waktu yang signifikan. Jadi, saat berkomunikasi dalam iklim umum, ada beberapa kendala. Sementara itu, dalam Rujukan Kata Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kedifabelan dicirikan sebagai suatu keadaan seperti sakit atau luka yang merugikan atau membatasi kemampuan psikologis dan aktual seseorang. Dalam keadaan ini, seseorang tidak dapat menyelesaikan sesuatu dengan cara standar.

Dalam Undang- Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang disabilitas, dimaklumi kalau ketidakmampuan merupakan tiap orang yang hadapi keterbatasan raga, ilmiah, mental serta raga dalam waktu yang lumayan lama dalam bekerja sama dengan hawa bisa hadapi hambatan. serta kesusahan buat berpartisipasi seluruhnya serta betul- betul dengan penduduk lain sehubungan dengan kebebasan yang setara.

Mengacu pada Pasal 4 Undang-- Undang Nomor. 8 Tahun 2018 tentang Penyandang Disabilitas, hingga macam disabilitas dipecah ke dalam 4 jenis, ialah

Penyandang Disabilitas Raga, Penyandang Disabilitas Intelektual, Penyandang Disabilitas Mental, serta Penyandang Disabilitas Sensorik.

Sedangkan alterasi ataupun spektrum pada tiap jenis ataupun tipe disabilitas sangat luas sehingga ciri tiap- tiap jenis disabilitas juga jadi berbeda. Berikut merupakan uraian 4 macam disabilitas beserta ciri serta uraian gimana kita berhubungan dengan tiap- tiap macam disabilitas.

Penyandang disabilitas raga, yang di warga biasa diucap selaku Penyandang Disabilitas Daksa ataupun Orang dengan Kendala Mobilitas. Mereka merupakan orang yang hadapi ketidakmampuan buat memakai kaki, lengan, ataupun batang badan secara efisien sebab kelumpuhan, kekakuan, perih, ataupun kendala yang lain. Keadaan ini bisa jadi disebabkan keadaan kala lahir, penyakit, umur, ataupun musibah. Walaupun demikian, keadaan ini bisa berganti dari hari ke hari serta keadaan ini pula bisa berkontribusi pada disabilitas lain semacam kendala bicara, kehabisan ingatan, badan pendek, serta kendala rungu.

Orang dengan kendala mobilitas serta kendala gerak kerap kali terhambat secara sosial serta raga buat berpartisipasi di dalam warga. Hambatan sosial berbentuk stigma negatif di warga sedangkan hambatan raga merupakan area yang tidak aksesibel. Oleh sebab itu, penerimaan warga serta area yang aksesibel sangat diperlukan buat membenarkan para penyandang disabilitas raga ini bisa berpartisipasi serta berkontribusi di dalam warga. Terkait dengan kondisi penyandang disabilitas fisik, maka ada beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan, antara lain: Perlu disediakan bidang miring atau lift pada setiap perbedaan ketinggian pada lantai Perlu disediakan toilet (kamar mandi) yang khusus dengan dilengkapi fasilitas untuk berpegangan

Disediakan tempat duduk prioritas pada ruang-ruang publik dan tempat duduk tersebut sebaiknya dekat dengan pintu keluar dan masuk ruangan. Alat bantu bagi penyandang disabilitas daksa seperti tongkat, kruk, dan kursi roda adalah barang pribadi yang penting, sehingga jangan digunakan atau diperlakukan sebagai mainan.

Mengingat pentingnya memenuhi kebebasan dalam penyelenggaraan pemerintahan terbuka sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Sambungan) dan dijunjung tinggi oleh PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Permukiman, Penyelenggaraan Kependudukan, dan Keamanan dari Fiascos bagi Masyarakat dengan ketidakmampuan. Keistimewaan penyandang disabilitas juga tertuang dalam Peraturan Kepala DPRD Sumsel Nomor 52 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Penyelenggaraan Asuransi dan Bantuan Pemerintah Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Penyandang Difabel) dan selanjutnya Peraturan Daerah Daerah. Sumsel No. 6 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan dan Bantuan Pemerintah Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (terlampir). Memperhatikan teori yang dikemukakan oleh Afandi (2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi layanan.

Maka seharusnya otoritas publik menawarkan jenis bantuan yang besar untuk semua komponen masyarakat, termasuk orang-orang yang tidak mampu. Di Kota Palembang khususnya, masih ada beberapa pemerintahan yang saat ini sangat bagus untuk masyarakat namun belum ramah terhadap masyarakat dalam kerangka berpikir kaum difabel yang mana dari banyaknya jenis pelayanan publik dalam penelitian ini

membahas tentang pelayanan transportasi umum dan pada studi kasus ini adalah transmusi kota Palembang.

Transmusi adalah kerangka transportasi jenis Transport Quick Travel (BRT) di Kota Palembang, Indonesia. Trans Musi dinaungi oleh PT Trans Musi Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Palembang. Kerangka transportasi Trans Musi mengaitkan berbagai metode transportasi seperti terminal udara, stasiun kereta api, terminal transportasi dan terminal transportasi air.

Kerangka Angsuran Trans Musi hanya berupa tiket kertas seharga Rp 5.000 yang telah aktif sejak Senin, 21 April 2014. Pada awalnya, Trans Musi bekerja pada Januari 2010 dengan memberikan bantuan sebanyak 15 unit angkutan Transmusi dari Divisi Perhubungan. Saat itu, Trans Musi baru melayani dua lintas, yakni lorong 1 dan lorong 2. Hingga 2012, armada Trans Musi telah tiba sebanyak 120 unit. Hingga tahun 2014 armada angkutan Trans Mus telah tiba sebanyak 150 unit.

Berdasarkan informasi faktual yang dikutip dari Focal Measurements Organization, disebutkan bahwa pada tahun 2020 tingkat populasi lumpuh mencapai usia 15 tahun dan lebih dari hanya 0,18%. Mengingat informasi ini, sangat mungkin terlihat bahwa orang-orang yang Disabilitas adalah minoritas. Semua hal dianggap sama, bukan berarti mereka tidak memenuhi syarat untuk administrasi serupa seperti yang lain. Penulis menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati pada Transmusi Kota Palembang, yang memiliki 134 halte bisa ditemukan bahwa ada beberapa sarana dan prasarana yang menyediakan tangga sebagai akses untuk pengguna kursi roda, serta keadaan lantai terminal bus yang saat ini tidak layak untuk penyandang disabilitas. Sedangkan pada angkutan sebenarnya masih terdapat kekurangan tempat khusus bagi

penyanggah disabilitas, dan pada saat pemberhentian bus untuk naik angkutan, pintu samping yang diberikan tidak banyak dibuka, melainkan pintu depan yang lebih sering digunakan. . Sementara itu, di tempat atau posko terminal, hanya diberikan bangku pijakan besi sementara yang tidak ada rangka penyangganya bagi penyanggah disabilitas. Sejatinya, seperti yang kita ketahui, Trans Musi Kota Palembang merupakan transportasi umum yang patut diapresiasi dan digunakan oleh semua kalangan masyarakat bagaimanapun caranya.

Maka dari itu penulis mengangkat isu tersebut dalam penelitian yang berjudul : “Kualitas pelayanan public yang ramah bagi penyanggah disabilitas di Kota Palembang (Studi Kasus Transmusi Kota Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah : “Bagaimana kualitas pelayanan publik yang ramah bagi penyanggah disabilitas? (Studi kasus pada Transmusi Kota Palembang).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik yang ramah bagi penyanggah disabilitas (studi kasus pada transmusi kota Palembang).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat laporan ini diharapkan berguna untuk :

1. Manfaat Teoritis

Dipercaya peninjauan ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi Kajian Implementasi Kebijakan dalam konvergensi area publik eksekutif, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Palembang. Demikian pula, eksplorasi ini seharusnya memiliki opsi untuk menyumbangkan informasi sehubungan dengan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dibutuhkan bisa meningkatkan pengetahuan peneliti terkait topik penelitian yang sudah ditulis.

B. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan serta menaikkan wawasan serta dijadikan acuan buat penelitian selanjutnya.

C. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya yg sejenis dan menjadi bentuk sumbangan gagasan di bidang pengelolaan kearsipan.

D. Bagi peneliti selanjutnya

hasil penelitian ini dibutuhkan bisa menjadi bahan penilaian dan referensi terkait pembahasan tentang kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dila Trisna Wulandari, A. (2017). *Bab Ii Landasan Teori*.
- Hikmah, B. (2016). *Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Syariah Juni 2022*. 8.
- Hunowu, S. A. M. (T.T.). *Sarjana (Strata-1) Pada Fakultas Hukum Universtas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Marwandianto, M. (2018). Pelayanan Transportasi Publik Yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif Ham. *Jurnal Ham*, 9(2), 175. <https://doi.org/10.30641/Ham.2018.9.175-190>
- Meilani, N. L. (T.T.). *Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel*.
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2). <https://doi.org/10.32585/Jkp.V1i2.24>
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/Focus.V4i2.33529>
- Pratiwi, N. (T.T.). *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung Bandarlampung*.
- Rahayu, S. (T.T.). *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta Oleh:*
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/Jnp.V1i1.3194>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Siagian, M. A. P. J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, K. (2019). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasi*.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly Vht Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*.
- Trifira, S., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal Of Social And Policy Issues*, 108–112. <https://doi.org/10.58835/Jspi.V2i2.50>
- Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Zakiyah, U., Fadiyah, D., & Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. (2020). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah*

Penyandang Disabilitas Di Dki Jakarta. *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.
<https://doi.org/10.23960/Administratio.V11i1.102>

Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.
<https://doi.org/10.21831/Jim.V11i2.11765>