



UNIVERSITAS NASIONAL

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota
Administrasi Jakarta Timur)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Administrasi Publik (S. AP)

Yacobus Yansen Bahy

NPM.183112351550045

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JAKARTA, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

PUBLIC SERVICE QUALITY

***(Study on the Accessibility of Pedestrian Paths for Persons with Disabilities in East
Jakarta Administrative City)***

SKRIPSI

**Submitted as One of Requirements to Get Bachelor's Degree in Public
Administration (S.AP)**

Yacobus Yansen Bahy

NPM.183112351550045

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

JAKARTA, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

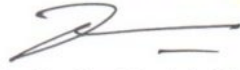
Nama : Yacobus Yansen Bahy
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550045
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Public (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur)
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

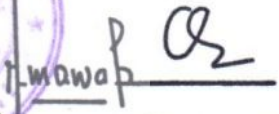
Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Syaipudin, M. Si




Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Yacobus Yansen Bahy
NPM : 183112351550045
Program Studi : Admistrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Bhakti Nur Avianto, S. IP., M. Si

Penguji I Drs. Didit Setiabudi, M. Si

Pembimbing/Penguji II Dr. Syaipudin, M. Si



Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal : 13 / 09/ 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yacobus Yansen Bahy

NPM : 183112351550045

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan hasil asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Dalam Pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian Pernyataan saya buat apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran.

Jakarta, 5 September 2022

Yang membuat pernyataan,


Yacobus Yansen Bahy

ABSTRAK

Nama : Yacobus Yansen Bahy
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Publik)

Salah satu permasalahan dalam penelitian ini, Kondisi jalur pedestrian (jalan umum) yang kurang nyaman bagi penyandang disabilitas, Aksesibilitas pada trotoar/jalur yang masih kurang bahkan jika sudah disediakan masih kurang diperhatikan. Sarana pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang disediakan Pemkot Jakarta Timur dalam mempermudah aktivitas penyandang disabilitas sebelumnya masih belum mempermudah penyandang disabilitas. Melihat dari latar belakang yang sudah di paparkan maka sudah semestinya pemerintah melakukan pembangunan, penataan serta perawatan aksesibilitas di jalur pedestrian agar masyarakat terkhususnya penyandang disabilitas merasa nyaman dan terlindungi. Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Jakarta Timur. Dilihat dari teori *New Public Service* Indikator kualitas pelayanan menurut Carlson dan Schwarz (2007), Yaitu Kemudahan (Convenience), Keamanan (Security), Keandalan (Reliability), Perhatian pribadi (Personal attention), Pendekatan pemecahan masalah (Problemsolving), Keadilan (Fairness), Tanggung jawab fiskal (Fiscal responsibility), Pengaruh warga (Citizen influence). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan yang diwawancarai, yaitu sebanyak 7 orang. Diantaranya 3 orang dari suku dinas Suku Dinas Bina Marga dan 4 orang penyandang disabilitas. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder bersumber dari data-data dari Suku Dinas Bina Marga Jakarta Timur serta dokumentasi foto-foto.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan yang disediakan oleh Suku Dinas Bina Marga Jakarta Timur Pada Sarana aksesibilitas Jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas di Kota Administrasi Jakarta Timur, masih dikatakan belum baik. Dimana akses yang disediakan pada trotoar/jalur pedestrian seperti Jalur pemandu dan Ram untuk membantu penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas, masih di rasa belum dapat membantu. Hal tersebut dapat di lihat mulai dari sisi Kemudahan, Keamanan, Keandalan, Perhatian Pribadi, Pendekatan Pemecahan Masalah, Keadilan, Tanggung Jawab Fiskal serta pengaruh warga, dalam mengukur kualitas Pelayanan Pada Aksesibilitas Jalur Pedestrian di kota administrasi Jakarta Timur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Jalur pedestrian, Penyandang disabilitas
Dosen Penguji : Dr. Syaipudin, M. Si

ABSTRACT

One of the problems in this study, the condition of pedestrian paths (public roads) that are less comfortable for people with disabilities, accessibility to sidewalks/paths that are still lacking even if they have been provided are still not paid attention to. Accessibility service facilities for persons with disabilities provided by the East Jakarta City Government in facilitating the activities of persons with disabilities have not previously been facilitated by persons with disabilities. Seeing from the background that has been described, the government should carry out the development, arrangement and maintenance of accessibility on pedestrian paths so that people with disabilities, especially people with disabilities, feel comfortable and protected. This study aims to find out how the quality of service on the accessibility of pedestrian paths for people with disabilities in the administrative city of East Jakarta. Judging from the theory of New Public Service, service quality indicators according to Carlson and Schwarz (2007), namely Convenience, Security, Reliability, Personal attention, Problem solving approach, Fairness, Fiscal responsibility, Citizen influence. The research method used is descriptive qualitative. The number of informants interviewed, as many as 7 people. Among them are 3 people from the Tribe of the Bina Marga Tribe and 4 people with disabilities. The type of data source used is primary data obtained from the results of interviews with informants, while secondary data comes from data from the East Jakarta Highways Office and documentation of photographs.

Based on the research that has been carried out, it can be seen that the services provided by the East Jakarta Bina Marga Tribe in Accessibility Facilities for pedestrians for people with disabilities in the East Jakarta Administrative City are still not good. Where access is provided on sidewalks/pedestrian paths such as guide lanes and Rams to help people with disabilities in carrying out activities, it is still not felt to be able to help. This can be seen from the aspect of Ease, Security, Reliability, Personal Attention, Problem Solving Approach, Justice, Fiscal Responsibility and the influence of citizens, in measuring the quality of Service on Pedestrian Accessibility in the administrative city of East Jakarta.

Keywords : *Quality of Service, Accessibility, Pedestrian Paths, Persons with Disabilities*

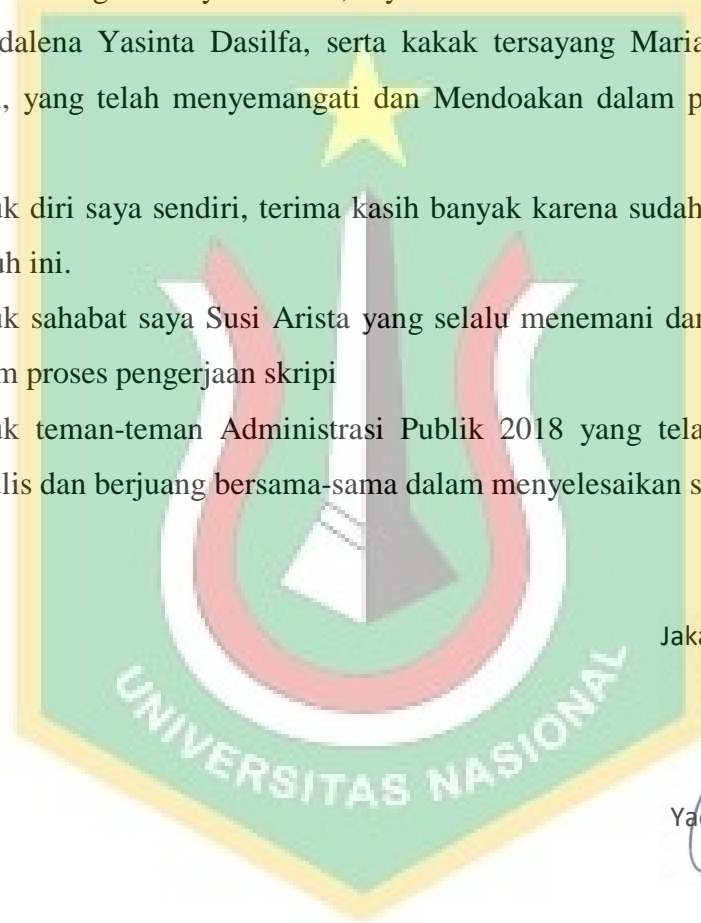
Dosen Penguji : *Dr. Syaipudin, M. Si*

KATA PENGANTAR

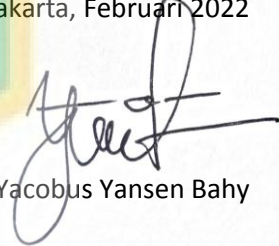
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Administrasi Publik)”. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Penelitian skripsi ini dilakukan penulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
5. Bapak Angga Sulaiman, S.Ip., M.Ap. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis terbantu dan selesai mengerjakan skripsi ini tepat waktu.
7. Seluruh pihak Suku Dinas Bina Marga Kota Administrasi Jakarta Timur, Bapak T. Niki Haikal, Ibu Amelia, Ibu Rati, Bapak Eben, yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang di perlukan di Suku Dinas Bina Marga.

8. Ibu Rude Bunga selaku informan penyandang disabilitas pengguna Kursi Roda
9. Mas Catur selaku selaku informan penyandang disabilitas pengguna Kursi Roda
10. Ibu Yayan Nuryanti selaku informan penyandang disabilitas Tuna Netra
11. Pak Barus selaku informan penyandang disabilitas Tuna Netra
12. Kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda Tarsisius Muli Boli dan Ibunda Makdalena Yasinta Dasilfa, serta kakak tersayang Maria Aprilia Keneka Muli, yang telah menyemangati dan Mendoakan dalam pengerjaan skripsi ini
13. Untuk diri saya sendiri, terima kasih banyak karena sudah bertahan sampai sejauh ini.
14. Untuk sahabat saya Susi Arista yang selalu menemani dan membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi
15. Untuk teman-teman Administrasi Publik 2018 yang telah menyemangati penulis dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.



Jakarta, Februari 2022



Yacobus Yansen Bahy

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan publik	16
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Pbluk	20
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.4 Paradigma New Public Service (NPS)	23
2.5 Akses Penyandang Dissabilitas	27
2.5.1 Pengertian Aksesibilitas	28
2.5.2 Penyandang Disabilitas	29
2.5.3 Aksesibilitas Jalur pedestrian	31
2.6 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Penentuan Informan	38
3.2.1 Tabel Informan Penelitian.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	42
3.4.1 Teknik Pengolahan Data	42
3.4.2 Teknik Analisa Data.....	43
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	45
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	45
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Suku Dinas Bina Marga Jakarta Timur	46
4.1.1 Visi dan Misi.....	46
4.1.2 Tugas dan Fungsi Suku Dinas	48
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Bina Marga	53
4.2 Gambaran Umum Jalur pedestrian di Kota Administrasi Jakarta Timur.....	54
4.3 Kualitas Pelayanan Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Administrasi Jakarta Timur.....	59
4.3.1 Kemudahan (Convenience).....	61
4.3.2 Keamanan (Security).....	65
4.3.3 Keandalan (Reliability).....	72
4.3.4 Perhatian pribadi (Personal attention).....	77
4.3.5 Pendekatan pemecahan masalah (Problem solving)	81
4.3.6 Keadilan (Fairness)	85
4.3.7 Tanggung jawab fiskal (Fiscal responsibility)	88
4.3.8 Pengaruh warga (Citizen influence).....	91
4.4 Analisis Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Aksesibilitas Jalur pedestrian Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Administrasi Jakarta Timur).....	94
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	98

5.1 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA.....	104
LAMPIRAN DUMENTASI	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Ubin Pemandu/ *Guiding Block*

Gambar 2: Jalur pedestrina Jl. Jatinegara

Gambar 3: Stuktur Organisasi Bina Marga

Gambar 4: Jalur pedestrina Jl. Tb Simatupang Depan RSUD Pasar Rebo

Gambar 5: Jalur pedestrina Jl. DR. Sumarno Kawasan Kantor wali kota

Gambar 6: Jalur pedestrina Jl. Raden Iten II

Gambar 7: Jalur pedestrina Jl. Jendral Ahmad yani

Gambar 8: Jalur pedestrina Jl. Dewi sartika.

Gambar 9: Jalur pedestrina Jl. Raden Inten II

Gambar 10: Jalur pedestrina Jl. Jendral Ahmad Yani

Gambar 11: Jalur pedestrina Jl. DR. Sumarno Kawasan Kantor wali kota

Gambar 12: Jalur pedestrina Jl. Jendral Ahmad Yani



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1 Informan Penelitian

Tabel 2: Permasalahan Keamanan Trotoar Jalan Kota Administrasi Jakarta Timur

