ABSTRAK

Judul : Akses Penyandang Disabillitas Pada Penggunaan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya

Kata Kunci : Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Transportasi Publik, Pelayanan Publik.

Skripsi ini membahas tentang akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus damri kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang menghasilkan deskripsi mengenai: *Pertama*, akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus damri kota Surabaya. *Kedua*, manajemen pelayanan pada transportasi publik bus damri bagi penyandang disabilitas di kota Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang obyektif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu penentuan informan dengan pertimbangan, berdasar pada anggapan tentang informan yang dinilai paling tahu tentang data yang diharapkan dan memahami bidangnya. Selanjutnya untuk menganalisa data dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan secara terus menerus untuk menguji keabsahan data.

Hasil penelitian ini adalah: Pertama, akses penyandang disabilitas pada bus Damri kota Surabaya tidak ada, tidak tersedia sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas yang bisa menunjang kebutuhan penyandang disabilitas pada transportasi publik bus Damri kota Surabaya karena terkendala oleh dana. Kedua, manajemen pelayanan pada transportasi publik bus Damri masih standar, sehingga para penyandang disabilitas pengguna bus Damri tidak memperoleh pelayanan yang maksimal. Tanggung jawab Pemerintah sangat dibutuhkan dalam proses penyelesaian permasalahan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id