BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas adalah seseorang yang mempunyai kelainan fisik atau mental, yang dapat menghambat seseorang untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, serta penyandang cacat fisik dan cacat mental.[1] Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan mental maupun fisik secara permanen, bisa juga disebabkan oleh penyakit, seperti polio sejak kecil, dan lain-lain.

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.[2] Transportasi merupakan sesuatu yang digunakan seseorang ketika bepergian menuju tempat yang mereka inginkan.[3] Transportasi publik adalah kendaraan umum yang merupakan fasilitas dari Pemerintah untuk masyarakat, dimana masyarakat menggunakan transportasi publik ketika tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam bukunya DR. Bambang Istianto HP.M.Si menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan

[1] Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 Pasal 1.
[2] Ibid.
[3] Nasution MN, *Manajemen Transportasi* (Jakarta: Ghalia Talia, 1996), 55.

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

perundang-undangan.[4] Sedangkan menurut Roth kembali dalam bukunya Bambang Istianto HP.M.Si pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan publik.[5]

Pelayanan publik sangat diperlukan oleh masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Masyarakat akan merasa terbantu jika pelayanan publik berjalan dengan baik, maka dari itu diperlukan manajemen pelayanan yang baik agar berjalan dengan maksimal. Seperti halnya dalam transportasi publik, para penyandang disabilitas sangat memerlukan transportasi publik yang ramah bagi mereka, maka diperlukan manajemen pelayanan publik yang optimal.

Transportasi publik sangat diperlukan oleh masyarakat perkotaan, seperti kota Surabaya. Surabaya merupakan kota besar dan juga sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur. Luas wilayah kota Surabaya kurang lebih 33.306,30 hektar, terdapat 31 kecamatan, dan 160 desa. Jumalah penduduk kota Surabaya sangatlah besar, sekitar 3,110,187 jiwa pada tahun 2012. Semakin tahun jumlah penduduk kota Surabaya semakin banyak, baik penduduk asli maupun pendatang. Dengan demikian, diperlukan transportasi publik yang sangat memadahi.

Selain jumlah penduduk, dengan adanya pembangunan di bidang ekonomi dan bidang lainnya perlu di dukung dengan pembangunan dan perbaikan dalam sektor transportasi. Kemajuan dan perbaikan dalam sektor transportasi bisa dilihat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pemberi pelayanan jasa transportasi.[6]

---

[4] Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 106.
[5] Ibid., 106.
[6] Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid, "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)", *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 3 No. 2 (Mei-Agustus, 2015), 97

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

Salah satu transportasi publik di kota Surabaya yaitu Perum Damri. Masyarakat atau khususnya penyandang disabilitas sering bepergian dengan menggunakan bus Damri.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 31 tahun 1984 tentang Perusahaan Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Perum Damri). Perum Damri merupakan salah satu Perusahaan Umum yang didirikan oleh Negara yang diberi wewenang sebagai penyelenggara pemberi layanan jasa angkutan umum, penumpang, dan barang diatas jalan dengan tujuan mengusahakan dan mengembangkan pelayanan angkutan penumpang dan barang di atas jalan dengan kendaraan bermotor untuk menunjang pembangunan Negara dan bangsa dalam rangka meningkatkan ketahanan nasional dan mencapai masyarakat adil dan makmur material dan spiritual berdasarkan Pancasila.[7]

Perum Damri sebagai pelayan jasa transportasi publik yang dimiliki oleh Negara selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna bus Damri. Selain pelayanan yang memuaskan, keamanan dan kenyamanan sangat diprioritaskan. Fasilitas yang memadahi menjadi prioritas utama bagi pengguna bus Damri khususnya penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas sangat memerlukan fasilitas yang bisa meringankan dan mengurangi beban mereka ketika sedang menggunakan transportasi publik, sehingga mereka merasa nyaman dan aman.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 3 tahun 2013 tentang Perlindungan Dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas pada Pasal 63, yang berbunyi “Aksesibilitas pada angkutan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 huruf d, dilaksanakan dengan menyediakan ramp, tempat duduk, dan tanda-tanda. Dengan demikian, bus Damri sebagai transportasi publik milik pemerintah harus

[7] Ibid., 97.

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

memenuhi syarat sesuai dengan yang tertera pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur.[8]

Aksesibilitas pada angkutan umum berupa ramp yang digunakan untuk mempermudah penyandang disabilitas ketika naik dan turun dari angkutan umum. Tempat duduk yang dimaksud yaitu dimana pada angkutan umum harus disediakan tempat duduk tersendiri khusus bagi penyandang disabilitas. Tanda-tanda yang dimaksud yaitu seperti stiker berlogo orang yang sedang menggunakan kursi roda atau lainnya yang biasanya ditempel pada kaca angkutan umum.

Tetapi dalam realita yang kita ketahui, bus Damri sebagai transportasi publik milik pemerintah belum menyediakan ramp, tempat duduk, dan tanda-tanda bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, pemerintah kota Surabaya belum bisa menjalankan dan merealisasikan Peraturan Daerah yang sudah dibuat. Bisa dibayangkan jika kita dalam kondisi normal berdiri di dalam bus dan berdesak-desakan merasa sangat tidak nyaman, apalagi penyandang disabilitas yang memiliki kekurangan dan keterbatasan.

Peran pemerintah dan Dinas Perhubungan sangat diperlukan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Penyandang disabilitas berhak mendapatkan fasilitas yang layak bagi mereka, karena kenyamanan dan keselamatan mereka sangat penting. Penyandang disabilitas memiliki posisi yang sama seperti orang-orang pada umumnya, meskipun mereka memiliki keterbatasan, karena pada dasarnya mereka juga tidak menginginkan keterbatasan tersebut.

Pemaparan di atas merupakan gambaran dari latar belakang masalah yang menimbulkan ketertarikan bagi peneliti untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam.

[8] Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 3 tahun 2013 Pasal 63.

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

Bagaimana akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus Damri kota Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka masalah peneliti ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus Damri kota Surabaya?
2. Bagaimana manajemen pelayanan pada transportasi publik bus Damri bagi penyandang disabilitas di kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan bagaimana akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus Damri kota Surabaya.
2. Mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan pada transportasi publik bus Dami bagi penyandang disabilitas di kota Surabaya.

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

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil tulisan ini diharapkan akan memperoleh manfaat:

1. **Teoritis**

   Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori yang berhubungan dengan manajemen pelayanan pada transportasi publik bus Damri bagi penyandang disabilitas.

2. **Praktis**

   Secara praktis untuk dijadikan bacaan, referensi, dan acuan bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan tentang manajemen pelayanan pada transportasi publik bus Damri bagi penyandang disabilitas.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu dari berbagai penelusuran yang telah peneliti lakukan dari berbagai literatur, buku-buku, artikel-artikel, dan juga karya ilmiah skripsi yang berkaitan dengan penelitian judul skripsi. Dalam jurnal yang ditulis oleh Siti Aminah tahun 2007 yang berjudul "Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan".[9] Dalam karyanya yang dimuat ini menjelaskan karakter umum transportasi publik melayani masyarakat dengan mobilitas dan akses pada pekerjaan, sumber-sumber sosial ekonomi politik, pusat kesehatan, dan tempat rekreasi.

Transportasi umum menyediakan layanan mobilitas dasar bagi orang-orang yang tidak memiliki akses mobil. Sistem transportasi masal memang belum terwujud, yang artinya sampai saat ini belum bisa dijangkau oleh masyarakat, kepentingan masyarakat

[9] Siti Aminah, "Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan", *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 20 No. 1 2007

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

belum terpenuhi, yang tidak hanya terkait soal tarif, tetapi juga sistem transportasi berkelanjutan yang bisa menjangkau kebutuhan nyata masyarakat. Letak perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu dimana penelitian yang dilakukan oleh Siti Aminah membahas tentang transportasi publik dan aksesibilitas perkotaan tidak berfokus pada aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Selanjutnya, skripsi yang ditulis oleh Andi Sulastri tahun 2014 yang berjudul "Tinjauan Hukum Terhadap Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyadang Disabilitas di Kota Makassar".[10] Skripsi ini meneliti tentang mekanisme pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat. Dalam pelaksanaannya pemenuhan aksesibilitas di Kota Makassar tidak sepenuhnya berjalan. Hal ini terlihat dari data yang diperoleh, yaitu hanya ditemukan 15 bangunan yang memiliki aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, dan tidak memenuhi standar kriteria bangunan ideal.

Letak perbedaan antara penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi Sulastri dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu, dimana penelitian yang dilakukan oleh Andi Sulastri berfokus pada Tinjauan hukum terhadap penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, yang mana menyangkut pada semua aspek pelayanan yang diberikan bagi penyandang disabilitas, termasuk pada bangunan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu berfokus pada aksesibilitas penyandang disabilitas pada transportasi publik.

Selain itu, skripsi yang ditulis oleh Sigit Haryono pada tahun 2010 yang dituangkan dalam bentuk jurnal yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan

[10] Repository.unhas.ac.id (senin, 20 Februari 2017, 12.31).

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

Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta".[11] Skripsi ini meneliti tentang kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan di Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata masyarakat tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum di Yogyakarta, hal ini dikarenakan kinerja yang kurang bagus. Selain kinerja yang kurang bagus, sarana dan prasana pada bus kota tidak memenuhi standar. Padahal masyarakat sangat menginginkan kinerja yang optimal serta sarana dan prasarana yang bagus.

Letak perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu, dimana penelitian yang dilakukan oleh Sigit Haryono berfokus pada analisis kualitas pelayanan pada bus kota, yang melihat pada kinerja dan sarana prasaranan sebagai acuan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berfokus pada akses penyandang disabilitas pada transportasi publik bus DAMRI.

Skripsi yang ditulis oleh Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid pada tahun 2015 yang dituangkan dalam bentuk jurnal yang berjudul "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)".[12] Skripsi ini meneliti tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum Perum Damri unit angkutan Gresik-Bandara Juanda. Sesuai dengan hasil penelitian kualitas jasa yang diberikan sudah cukup baik, tetapi perlu adanya perbaikan di beberapa indicator, diantaranya yaitu tempat tunggu dan pangkalan bus yang kurang memadai, tidak adanya *counter* untuk penbayaran tiket, jam operasi bus, jaminan pelayanan waktu yang dijanjikan yaitu sering terjadi keterlambatan jadwal kedatangan ke Bandara.

[11] Sigit Haryono, "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 No. 1 (Juli, 2010), 13.
[12] Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid, "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik…, 103.

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

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah disebutkan, pembahasan yang ada hanya terkait kualitas pelayanan, tinjauan hukum terhadap penyediaan aksesibilitas bagi penyadang disabilitas, dan aksesibilitas masyarakat perkotaan, tidak ada yang menyentuk pada akses penyandang disabilitas pada transportasi publik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid, yang membahas kualitas pelayanan jasa pada transportasi publik yang hanya melihat pada jasa saja. Sayangnya, dalam penelitian itu tidak menyentuh bagaimana sarana dan prasarana, lebih-lebih sarana dan prasarana atau aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini lebih mendalam tentang masalah akses penyandang disabilitas khususnya pada transportasi publik. Bagaimana transportasi publik bisa memberikan pelayanan yang bagus bagi penyandang disabilitas, sehingga mereka para penyandang disabilitas merasa aman dan nyaman ketika sedang menggunakan transportasi publik bus Damri. Penelitian ini juga mengkaitkan bagaimana manajemen pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pihak penyedia pelayanan publik. Sehingga dalam penelitian ini akan memperoleh analisis dan kesimpulan yang berbeda. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian yang baru dan belum pernah dilakukan.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus Damri kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field* research) sesuai dengan obyek

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

yang dipilih sebagai deskripsi komunitas secara langsung (data sebenarnya) di lapangan.[13]

Penyajian data tidak dilakukan secara *numeric* sebagaimana penyajian data pada pendekatan kuantitatif. Dari sisi *metodeologis,* tata cara mengungkapkan pemikiran seseorang atau pandangan kelompok orang adalah dengan menggunakan penelitian secara kualitatif. Metode kualitatif dalam penelitian ini dilaksanakan dalam bentuk deskripsi. Dalam penelitian ini dilakukan deskripsi untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Laporan pada penelitian ini disusun dalam bentuk narasi bersifat kreatif dan mendalam dengan menunjukkan ciri-ciri naturalistik secara otentik.[14] Dengan demikian, fokus analisis penelitian ini adalah akses penyandang disabilitas pada penggunaan transportasi publik bus Damri kota Surabaya.

Menurut Sugiyono, penelitian itu bermacam-macam jenisnya, dan dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, metode, tingkat eksplanasi, dan analisis jenis data. Dalam hal ini penelitian yang dilaksanakan adalah berupa penelitian yang bersifat deskriptif. Metode deskriptif analisis yaitu metode dimana penulis mengumpulkan data-data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian dan literature-literatur lainnya. Kemudian menguraikan secara rinci untuk mengetahui permasalahan penelitian dan mencari penyelesaiannya.[15]

Sedangkan, metode deskriptif kualitatif yang berbasis studi kasus yaitu penelitian yang dimaksud untuk memahami tentang apa yang dialami oleh subyek

---

[13] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 81.
[14] Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Kediri: STAIN Kediri, 2007), 3.
[15] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD* …, *218*-219.

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

penelitian misalnya perilaku, presepsi, motivasi dan tindakan dengan cara deskripsi melalui kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai macam metode alamiah.[16]

Jadi diharapkan dengan metode penelitian ini, peneliti dapat dengan mudah untuk menggambarkan hasil penelitian. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif, peneliti bisa memperoleh data berupa hasil wawancara dengan narasumber yang sudah ditentukan untuk dikelola, dimana peneliti tetap kritis dengan data yang diperoleh.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat, dimana peneliti melakukan pengumpulan data yang kemudian di analisis. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di kota Surabaya, karena merupakan kota besar, dan sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2017 sampai pada bulan Juli 2017. Waktu pelaksanaan tersebut dilakukan sesuai dengan surat izin penelitian yang diberikan oleh Bakesbangpol kota Surabaya.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh sumbernya atau pihak-pihak yang berwenang terhadap masalah yang hendak dibahas,

[16] Lexy J Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009) 6.

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

dalam hal ini adalah penyandang disabilitas pengguna bus Damri, penyandang disabilitas yang sedang menggunakan bus Damri, dan penyandang disabilitas yang tidak menggunakan bus Damri kota Surabaya. Manager Operasional PO Damri Kota Surabaya, Kepala Bidang Sarpras Transportasi Dinas Perhubungan kota Surabaya dan DPRD Provinsi Jawa Timur.

b. Data Sekunder adalah data-data kepustakaan yang relevan dengan penelitian. Adapun data sekunder diperoleh dari buku-buku literatur dan peraturan perundang-undangan atau dokumentasi lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Hal yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan tugas adalah perlu mendapatkan data-data yang akan dianalisis. Beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :[17]

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan narasumber. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Menurut Patton (dalam Poerwandari 1998) dalam proses wawancara dengan menggunakan pedoman umum wawancara ini, interview dilengkapi pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tampa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan

[17] Noeng Muhjair, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta:Rake Sarasin, 1996)104.

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

yang eksplisit. Penulis mengadakan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan beberapa masyarakat dan perangkat desa tersebut.

Disini penulis mewawancarai penyandang disabilitas yang dibedakan menjadi 3 klasifikasi. Pertama yaitu penyandang diabilitas pengguna Bus Damri, ketika itu penulis mewawancarai Andi Yulianto. Kedua yaitu penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan Bus Damri, ketika itu penulis mewawancarai Isnawati Koestijah. Ketiga yaitu penyandang disabilitas yang tidak menggunakan Bus Damri, ketika itu penulis mewawancarai Heru.

Kemudian penulis juga mewawancarai H. Sukirno Zainuddin yaitu manager operasional PO Damri. Selain itu penulis juga mewawancarai Kepala bidang sarpras transportasi dinas perhubungan kota Surabaya yaitu Pranowo. Terakhir penulis mewawancarai Anggota Komisi D DPRD Provinsi Jawa Timur.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan mengamati langsung di tempat tersebut. Menurut Patton (dalam Poerwandari 1998) salah satu hal yang penting, namun sering dilupakan dalam observasi adalah mengamati hal yang tidak terjadi. Dengan demikian Patton menyatakan bahwa hasil observasi menjadi data penting karena: Peneliti akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang konteks dalam hal yang diteliti akan atau terjadi. Observasi memungkinkan peneliti untuk bersikap terbuka, berorientasi

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

pada penemuan dari pada pembuktiaan dan mempertahankan pilihan untuk mendekati masalah secara induktif.

Penulis melakukan observasi dengan terjun langsung kelapangan, melihat fenomena yang terjadi dilapangan. Sehingga penulis bisa mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan. Penulis mendatangi satu per satu informan yang akan diberikan pertanyaan guna mendapatkan data yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsini dokumentasi ialah mencari data mengenai suatu hal yang berasal dari pihak lain yang berupa catatan, buku, surat kabar. Penulis melakukan observasi di lapangan, kemudian memperoleh informasi maupun data-data yang kemudiaan di dokumentasikan dalam bentuk foto.

5. Teknik Pemilihan Informan

Pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut berdasar anggapan tentang informan yang dinilai paling tahu tentang data yang diharapkan atau informan sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penulis menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.[18] Adapun informan penelitian sebagai berikut:

Pertama, Penyandang disabilitas yang akan diklasifikasikan menjadi tiga kategori. Kategori pertama yaitu penyandang disabilitas pengguna bus Damri dalam kota Surabaya, yang ketika itu saya bertemu dengan Bapak Andi Yulianto

[18]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*…, 218.

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

yang sedang menggunakan bus Damri dalam kota Surabaya dengan kode trayek C dari arah Bungurasih menuju Darmo. Kategori kedua yaitu penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan bus Damri, yang ketika itu saya bertemu dengan Ibu Isnawati Koestijah yang berprofesi sebagai guru di YPAC Surabaya, beliau pernah menggunakan bus Damri dalam kota Surabaya. Kemudian kategori ketiga yaitu penyandang disabilitas yang tidak menggunakan bus Damri, yang ketika itu saya bertemu dengan Bapak Heru, beliau lebih memilih menggunakan motor modifikasi. *Kedua,* Manager Operasional PO Damri kota Surabaya. *Ketiga,* Kepala Bidang Sarpras Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Keempat,* Ketua Komisi D DPRD Provinsi Jawa Timur.

6. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.[19] Aktifitas dalam analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data) dan *conclusion drawing* (verifikasi).

a. Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak sehingga perlu untuk dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama penulis turun ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit sehingga perlu dilakukan reduksi data. Reduksi

[19]Noeng Muhjair, *Metodologi Penelitian Kualitatif*…, 104.

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

data adalah merangkum dan memilih hal-hal pokok, fokus pada hal-hal penting kemudian dicari tema dan polanya. Dengan demikian terlihat gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Penulis memilah data yang diperoleh dilapangan sesuai dengan data yang dibutuhkan, dan membuang data yang tidak dibutuhkan.

b. Penyajian data pada penelitian kualitatif yaitu dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Menurut Milen dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.[20] Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merancanakan kerja selanjutnya berdasar apa yang telah dipahami. Namun dalam fenomena sosial bersifat kompleks dan dinamis sehingga data juga mengalami perkembangan. Penulis menyajikan data dan menganalisa data sesuai dengan rumusan masalah.

c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif

[20]Ibid., 249.

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

merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi gambaran suatu objek yang masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data penelitian ini dengan menggunakan deskriptif kualitatif data yang dianalisa dalam bentuk paparan atau deskripsi kata-kata yang jelas, kemudian data tersebut diinterpretasikan secara rinci yang selanjutnya dapat diambil suatu kesimpulan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah hasil laporan ini dibangun dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Telaah Pustaka dan Sitematika Penulisan.

BAB II : KERANGKA KONSEPTUAL DAN TEORI

Kerangka Teori ini terdiri dari Manajemen pelayanan publik, Aksesibilitas, Penyandang disabilitas, Transportasi publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Sebagai Acuan kegiatan penelitian, gambaran umum Kota Surabaya, memuat jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknis analisi data.

BAB IV : PENYAJIAN DATA dan ANALISIS DATA

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

Memaparkan hasil penelitian dan pembahasannya, serta memaknai hasil penelitian tentang “Akses Penyandang Disabilitas Pada Penggunaan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya”

BAB V : PENUTUP

Memuat Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA DAN LAMPIRAN

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