

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KERETA API
INDONESIA (KAI) *COMMUTER***



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

Intan Wulandari

41183522180034

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang
Disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*

Penyusun : Intan Wulandari

NPM : 41183522180034

Bekasi, 30 November 2022

Menyetujui,

Pembimbing



(Dila Novita, S.Sos., M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas
di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Intan Wulandari

41183522180034

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 30 November 2022

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Bekasi

Pada Tanggal : 30 November 2022

Dewan Penguji :

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si

Anggota : 1. Abdul Muis, Drs., M. Si

2. Adi Susila, Drs., M. Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Intan Wulandari

NPM : 41183522180034

Tanda Tangan :



Ditetapkan di : Bekasi

Tanggal : 30 November 2022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam '45, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Wulandari
NPM : 41183522180034
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam '45 **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) Commuter

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam '45 berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada Tanggal: 30 November 2022

Yang menyatakan,



Intan Wulandari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Intan Wulandari
Tempat, tanggal lahir	: Bekasi, 11 Desember 2000
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Anak ke	: Pertama
Kewarganegaraan	: Indonesia
Status	: Belum Menikah
Alamat	: KA. Nangka, Jl.K.H Muchtar Tabrani No.72, Rt.001/Rw.002 Kel. Perwira, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi 17122

B. Nama Orangtua

Nama Ibu	: Patmi
Nama Ayah	: Eddyand Sukatno

C. Nama Saudara

Nama Adik	: Dadang Alfian
-----------	-----------------

D. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Perwira II Kota Bekasi, lulus tahun 2012
2. SMP Travina Prima, lulus tahun 2015
3. SMA PGRI II Kota Bekasi, lulus tahun 2018
4. Universitas Islam “45” Bekasi, Tahun masuk 2018 sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam jenjang Strata Satu (S1).

E. Pengalaman

1. Internship di Kecamatan Bekasi Utara tahun 2021
2. Relawan Vaksin di lingkungan RW 02 Kelurahan Perwira tahun 2021

MOTO HIDUP

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah:216)

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*nya. Berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun gak ada yang tepuk tangan kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Tetep berjuang yaa”

-Fardiyandi

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan kepada:

Pertama, orang tuaku tercinta yang senantiasa memberikan doa dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai dan dukungan yang diberikan kepadaku.

Kedua, untuk diriku yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini bisa menyelesaikan perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*” sebagai upaya dari penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing penulis, dan membantu baik tenaga, ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dila Novita S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat serta motivasi yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dila Novita S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak Yanto Supriyatno Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan keikhlasannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha FISIP yang telah membantu dan memberikan kemudahan pelayanan selama proses penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Pihak PT Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter* yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda I, Pasar baru, Sawah besar, Jakarta Pusat, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Adisti Adharini bagian Customer Care level 5, yang telah membantu untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Bapak Hafidz Saputra bagian keterbukaan informasi publik (KIP), yang telah membantu menyediakan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Penyandang disabilitas yaitu Indra Cahya Wiguna, Depi Kurnia Wati, Qifthiyah, Nurul Endah Rosyita, Sifa Arya M dan Fajar yang sudah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
10. Mama, Bapak dan Adikku yang selalu memberikan limpahan doa, dukungan moril maupun materil dan semangat yang tak ternilai sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
11. Terima kasih untuk diriku sendiri, yang sudah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini. Tetap kuat dan semangat untuk melanjutkan perjalanan hidup dan pengalaman-pengalaman baru karena ini baru awal dari semuanya.
12. Teman-temanku sejak masih di bangku Sekolah Menengah Atas, yaitu Michelle, Fio, Ade dan Sari, yang selalu meluangkan waktunya

mendengarkan keluhan-keluhan yang dirasakan penulis dan selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-temanku yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dengan kebaikan yang kalian berikan kepada penulis Aamiin. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca untuk memperbaikinya. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di waktu mendatang dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Bekasi, 30 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Intan Wulandari', with a stylized, cursive script.

Intan Wulandari

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI KERETA API INDONESIA (KAI)
COMMUTER**

Intan Wulandari

Universitas Islam “45” Bekasi

wulandariintan46@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas salah satunya dalam hal penyediaan alat transportasi publik yang belum sesuai bagi penyandang disabilitas yang seharusnya transportasi merupakan bagian dari penyediaan jasa pelayanan publik yang harus tersedia di perkotaan, terutama pada perkotaan dengan tingkat mobilitas warganya yang tinggi karena seperti yang kita ketahui transportasi publik adalah salah satu persoalan penting dan harus diperhatikan oleh pengelola kota untuk mendukung aksesibilitas dan mobilitas warganya dalam beraktivitas sehari-hari, termasuk aktivitas bekerja dan mencari nafkah. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di KAI *Commuter*, menganalisis standar pelayanan minimum angkutan orang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 pada Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter* dan menganalisis persepsi penyandang disabilitas tentang aksesibilitas transportasi publik di KAI *Commuter*. Peneliti mengkaji hal ini dengan menggunakan paradigma konstruktivisme serta metode penelitian kualitatif yang disertai pendekatan penelitian studi kasus. Adapun teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam kualitas pelayanan transportasi publik di KAI *Commuter* sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan petugas pelayanan yang sudah peduli kepada penyandang disabilitas, meskipun hal tersebut belum diimbangi dengan fasilitas pelayanan yang berfungsi dengan baik dan mudah digunakan bagi disabilitas karena di beberapa stasiun masih terdapat fasilitas yang belum tersedia dan sedang dalam tahap pembangunan.

Kata Kunci: Disabilitas; KAI *Commuter*; Kualitas Pelayanan; Transportasi Publik

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI KERETA API INDONESIA (KAI)
COMMUTER**

Intan Wulandari

Universitas Islam “45” Bekasi

wulandariintan46@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by the fulfillment of the rights of persons with disabilities, one of which is in terms of providing public transportation that is not suitable for persons with disabilities, transportation should be part of the provision of public services that must be available in urban areas, especially in cities with high levels of mobility of citizens because such as What we know is that public transportation is an important issue and must be considered by city managers to support the accessibility and mobility of its citizens in their daily activities, including working and earning a living. The purpose of this study is to analyze the quality of public transportation services for persons with disabilities at KAI Commuters, analyze the minimum service standards for public transportation based on Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 on Indonesian Railways (KAI) Commuters and analyze perceptions of persons with disabilities regarding the accessibility of public transportation on KAI Commuters. Researchers examine this by using the constructivism paradigm and qualitative research methods accompanied by a case study research approach. The data collection techniques include observation, in-depth interviews, documentation and literature study. The results of the study state that the quality of public transportation services at KAI Commuter has been running well as evidenced by service officers who care about persons with disabilities, although this has not been matched by service facilities that function properly and are easy to use for persons with disabilities because at some stations there are still facilities that are not yet available and are under construction.

Keywords: *Disabilities; KAI Commuter; Public Transportation; Service Quality*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Signifikansi Penelitian	10
1.4.1 Signifikansi Akademik	10
1.4.2 Signifikansi Praktis	27
1.5 Sistematika Penulisan.....	28
BAB II KERANGKA TEORI.....	30
2.1 Pelayanan Publik	30
2.1.1 Bentuk Pelayanan	32
2.1.2 Hakekat Pelayanan Publik	34
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	35
2.1.4 Kualitas Pelayanan	36
2.2 Transportasi	38
2.3 Penyandang Disabilitas	40
2.3.1 Ragam Penyandang Disabilitas.....	41

2.3.2 Aksesibilitas	43
2.4 Persepsi	46
2.5 Kerangka Pemikiran	48
2.6 Asumsi Penelitian	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Paradigma Penelitian	51
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	51
3.2 Metode Penelitian	52
3.3 Desain Penelitian	53
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	54
3.4.1 Sumber Data	54
3.4.2 Teknik Perolehan Data	55
3.4.3 Teknik Perekrutan Informan	57
3.5 Teknik Analisis Data	58
3.6 <i>Goodness</i> dan <i>Quality Criteria</i> Penelitian	59
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	60
3.6.2 <i>Otentistas (authenticity)</i>	61
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	62
3.8 Jadwal Penelitian	62
3.9 Keterbatasan Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Profil PT Kereta Api Indonesia (KAI) <i>Commuter</i>	66
4.1.2 Visi, Misi, Maksud dan Tujuan Perusahaan	68
4.1.3 Logo dan Perubahannya	68
4.1.4 Budaya Perusahaan	70
4.1.5 Struktur Organisasi	71
4.1.6 Rute Kereta Api Indonesia (KAI) <i>Commuter</i>	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) <i>Commuter</i>	73
4.2.2 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api	93

4.2.3 Persepsi Penyandang Disabilitas.....	98
4.3 Pembahasan	103
4.3.1 Perbedaan Penelitian	107
4.3.2 Persamaan Penelitian	108
4.3.3 Temuan Penelitian Tambahan.....	109
BAB V KESIMPULAN	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Rekomendasi	112
5.2.1 Rekomendasi Akademik	112
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas tahun 2019.....	4
Gambar 1.2 Persentase Jumlah Penyandang Disabilitas Pengguna KRL	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	68
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan	70
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT KAI Commuter.....	71
Gambar 4.4 Ruang Pelayanan Disabilitas.....	75
Gambar 4.5 Tempat Duduk Prioritas di Stasiun Bogor	78
Gambar 4.6 Kursi Roda Pada Area Stasiun Manggarai	80
Gambar 4.7 Eskalator di Stasiun Cakung	81
Gambar 4.8 Tangga di stasiun Kelender Baru	83
Gambar 4.9 PIN Low Vision	84
Gambar 4.10 Commuter Control Room.....	87
Gambar 4.11 Contact Center KAI.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan	120
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	121
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian KAI <i>Commuter</i>	122
Lampiran 4. Surat Izin Wawancara Komunitas KOMLOVING	123
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	124
Lampiran 6. Hasil cek Plagiasi	125
Lampiran 7. <i>Open Coding</i>	127

HASIL CEK PLAGIASI

BAB 1-5 Intan

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

21%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

8%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.krl.co.id Internet Source	2%
2	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
3	jatiswara.unram.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Hawaii Preparatory Academy Student Paper	1%
5	ejournal.balitbangham.go.id Internet Source	1%
6	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
7	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	1%
8	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
9	ojs.umrah.ac.id Internet Source	1%

10	id.wikipedia.org Internet Source	1 %
11	www.researchgate.net Internet Source	1 %
12	kemensos.go.id Internet Source	1 %
13	digilib.ptdisttd.net Internet Source	1 %
14	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	1 %
15	www.jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	1 %
16	adoc.tips Internet Source	1 %
17	123dok.com Internet Source	1 %
18	jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id Internet Source	1 %
19	ojs.umsida.ac.id Internet Source	1 %
20	core.ac.uk Internet Source	1 %
21	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %

22	repository.umy.ac.id Internet Source	1 %
23	docplayer.info Internet Source	1 %
24	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
25	www.journal.stialanmakassar.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%