

**MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM
BUS RAPID TRANSIT (BRT) BANJARBAKULA YANG RAMAH
TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS DI PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat S-1

NUR QOMARU LAILIAH

1910413220014



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 13 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3350/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Nur Qomaru Lailiah
NIM : 1910413220014
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Transportasi Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita – Selesai
Nilai : 82,3 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

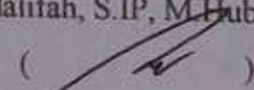
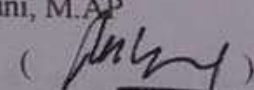
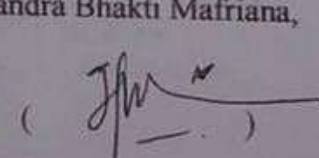
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 13 JUNI 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nur Qomaru Lailiah

1. Ketua : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
()
2. Sekretaris : Dr. Mahyuni, M.AP
()
3. Anggota : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Nur Qomaru Lailiah
NIM : 1910413220014
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Transportasi Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int	87	
2.	Dr. Mahyuni, M.AP	80	
3.	Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si	80	
Jumlah		247	
Nilai Rata-rata		82,3	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 13 Juni 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3350/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
2. Dr. Mahyuni, M.AP
3. Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Nur Qomaru Lailiah
NIM : 1910413220014
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Transportasi Angkutan Umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 13 Juni 2023
J a m : 09.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN UMUM *BUS RAPID TRANSIT (BRT)* BANJARBAKULA YANG RAMAH TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS DI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : Nur Qomaru Lailiah NIM : 1910413220014
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 13 Juni 2023
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
NIP. 19891127 201903 2 014 (.....)
 - b. Sekertaris
Dr. Mahyuni, M.AP
NIP. 19730405 200202 1 006 (.....)
 - c. Anggota
Dra. Hj. Sandra Bhakti M, M.Si
NIP. 19631020 198811 2 001 (.....)

Banjarmasin, 22 Juni 2023
Ketua Pembimbing

Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
NIP. 19891127 201903 2 014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

ABSTRAK

Nur Qomaru Lailiah 19100413220014, 2023. “Manajemen Pelayanan Transportasi Angkutan Umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan”. Pembimbing Safa Muzdalifah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan transportasi angkutan umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik kepastakaan kepada setiap informan yang dianggap berpotensi memberikan keterangan mengenai manajemen pelayanan transportasi angkutan umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula bagi penyandang disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen pelayanan transportasi angkutan umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula bagi penyandang disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan belum dilaksanakan dengan baik. Sistem Pelayanan publik yang diberikan belum terlaksana dengan baik, proses perencanaan pelayanan publik masih belum optimal belum ada konsenitas terhadap penyandang disabilitas, proses pelaksanaan publik belum bisa dikatakan optimal dikarenakan keterbatasan anggaran sehingga proses pelayanan kurang optimal karena fasilitas yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas, pengkoordinasian pelayanan publik dilakukan dengan baik serta sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, proses pengawasan telah dilaksanakan secara optimal yakni mengawasi segala kegiatan agar yang telah dilaksanakan sesuai dengan perencanaan.

Saran kepada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan sebaiknya lebih memberikan sistem pelayanan yang baik agar seluruh masyarakat maupun penyandang disabilitas merasakan hak yang sama sebagai pengguna transportasi angkutan umum yang ada, sehingga tidak adanya pembedaan dan juga bisa menciptakan bus khusus yang ramah untuk penyandang disabilitas. Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan juga mencarikan solusi yang tepat terkait perencanaan – perencanaan yang membutuhkan anggaran yang lebih banyak dalam penyediaan fasilitas – fasilitas sarana dan prasarana yang ramah untuk penyandang disabilitas dan apabila ada kendala dan cara agar dapat mengoptimalkan pelayanan untuk penyandang disabilitas

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula Penyandang Disabilitas

ABSTRACT

Nur Qomaru Lailiah 19100413220014, 2023. "Management of Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT) Public Transport Services for Persons with Disabilities in South Kalimantan Province". Supervisor of Safa Muzdalifah.

This study aims to find out how the management of the Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT) public transport service for persons with disabilities by the South Kalimantan Provincial Transportation Service.

This study uses a qualitative descriptive approach, using data collection techniques through observation, interviews, documentation, and literature techniques to each informant who is considered to have the potential to provide information about the management of the Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT) public transport service for persons with disabilities in South Kalimantan Province.

The results of the study indicate that the management process of the Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT) public transport service for persons with disabilities in South Kalimantan Province has not been implemented properly. The public service system provided has not been implemented properly, the public service planning process is still not optimal, there is no consistency for persons with disabilities, the public implementation process cannot be said to be optimal due to budget constraints so that the service process is not optimal because the facilities are not friendly to persons with disabilities, service coordination public services are carried out properly and in accordance with their main duties and functions, the supervision process has been carried out optimally, namely supervising all activities so that those that have been carried out are in accordance with the plan.

Suggestions to the South Kalimantan Provincial Transportation Service should provide a better service system so that all people and persons with disabilities feel the same rights as existing users of public transport transportation, so that there is no discrimination and can also create special buses that are friendly for persons with disabilities. The South Kalimantan Province Transportation Service is also looking for the right solution regarding plans that require a larger budget in the provision of facilities and infrastructure that are friendly to persons with disabilities and if there are obstacles and ways to optimize services for persons with disabilities

Keywords: Service Management, Banjarbakula Bus Rapid Transit (BRT) for Persons with Disabilities.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkah dan limpahan nikmat serta rahmat – Nya, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan Transportasi Umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula Bagi Penyandang Disabilitas di Provinsi Kalimantan Selatan”. Disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari dorongan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan / saran – saran selama peneliti menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun dalam bidang administratif.
6. Seluruh Staff Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Kepada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan serta jajarannya.
8. Kedua orang tua, Ayahanda M Idris dan Ibunda Erliana yang sudah memberikan do'a, memberikan kasih sayang, dukungan dan semangat tanpa henti kepada Penulis selama penyusunan Skripsi ini.
9. Seluruh teman – teman yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam memberikan masukan, dorongan serta bantuan lainnya sehingga terselesaikan penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak yang perlu ditingkatkan, maka dari itu Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran. Akhir kata Penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Desember 2023

Penyusun,

Nur Qomaru Lailiah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	12
1.3 Rumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	18
BAB II.....	20
KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	20
2.2 Manajemen.....	21
2.3 Manajemen Pelayanan Publik.....	31
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	33
2.5 Transportasi Umum	36
2.6 Bus Rapid Transit (BRT) Banjarkakula.....	37
2.7 Penyandang Disabilitas	38
2.8 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III	43
METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Sumber Data Penelitian.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Informan Penelitian.....	47
3.7 Instrumen Penelitian	48
3.8 Teknik Analisa Data	48
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51

4.2	<i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Banjarbakula.....	69
4.3	Penyandang Disabilitas Provinsi Kalimantan Selatan	71
BAB V		91
PENUTUP		91
1.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
2.1	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

DAFTAR BAGAN