

Skripsi Sarjana
Program Sarjana Ilmu Hukum
Semester Genap 2018/2019

**PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK
SEBAGAI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM
TRANS BATAM**

NPM: 1551063
TIARA WULANDARI

Abstrak

Pada dasarnya, layanan publik dapat mencakup semua aspek kehidupan yang luas. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 mencantumkan bahwa semua warga negara berhak memperoleh pelayanan umum yang baik, termasuk penyandang disabilitas yang memang membutuhkan perlakuan lebih khusus. Pelayanan publik dalam bidang transportasi di Kota Batam yakni Trans Batam merupakan salah satu penyelenggaraan Dinas Perhubungan. Pelayanan publik adalah tolak ukur yang paling terlihat untuk kinerja pemerintah. Selain pelayanan yang baik, dalam bidang transportasi para penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan aksesibilitas yang memudahkan mereka untuk kemandirian. Hal tersebut termaktub dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian lapangan yang disebut empiris. Adapun dalam penelitian ini terdapat sumber data yang dikenakan yaitu data primer dan sekunder dari data yang di dapat dari fakta lapangan terkait bidang transportasi umum Trans Batam dan juga data pustaka seperti hierarki perundang-undangan. Data kemudian dianalisa dengan metode deskriptif kualitatif. Penggunaan teori efektivitas hukum merupakan dasar teori yang dipergunakan sebagai acuan dalam penulisan skripsi ini.

Berdasarkan perolehan data dan juga analisa yang dilakukan, diperolehlah suatu kesimpulan bahwasannya pelayanan publik dalam bidang transportasi Trans Batam khususnya bagi disabilitas dirasa belum terlalu efektif, seperti belum tersedianya akses di semua halte dan pelayanan dari petugas sendiri. Terkait hal tersebut dikarenakan adanya kendala, namun akan diusahakan dalam upaya lanjutan membangun pelayanan yang baik khususnya agar menjadi pelayanan yang ramah disabilitas.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas Fisik, Transportasi Umum Trans Batam*