

- b. Untuk menganalisa kendala-kendala penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan Trans Batam bagi penumpang penyandang disabilitas.
- c. Untuk menganalisa upaya atau solusi yang dapat diberikan atau dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik dalam layanan transportasi umum Trans Batam terhadap penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian untuk penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Agar dapat mengevaluasi tingkat keefektifan atas pelayanan publik terkait layanan Trans Batam yang diberikan kepada masyarakat terutama bagi penumpang penyandang disabilitas.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membongkar kendala-kendala yang selama ini menjadi penghalang penyelenggaraan pelayanan publik dalam layanan Trans Batam khususnya bagi penumpang penyandang disabilitas.
- c. Agar dapat memberikan solusi yang dapat diupayakan yang sekiranya dapat menjadikan pelayanan publik transbatam menjadi pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa angkutan.