

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
UPTD LIPONSOS KALIJUDAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**OLEH :**

**ACHMAD VANCOUVER**  
**NPM. 17041010120**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik di UPTD Liponosos**  
**Kalijudan Dinas Sosial Kota Surabaya**

Disusun Oleh :  
**ACHMAD VANCOUVER**  
**NPM. 17041010120**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi**

**Menyetujui,**  
**Pembimbing**



**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
**NIP. 198907222022031007**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik di UPTD Liponsos  
Kalijudan Dinas Sosial Kota Surabaya**

Disusun Oleh :

**ACHMAD VANCOUVER**  
NPM. 17041010120

Skripsi telah diterima pada Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 3 Jurnal  
ARISTO Volume 12 No 2, dan telah dikonfirmasi oleh Tim Penilai Program  
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

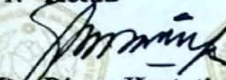
**Pembimbing**



**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
NIP. 198907222022031007

**TIM PENGUJI**

1. Ketua



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032002

2. Sekretaris



**M. Agus Muljanto, S.E., M.Si**  
NIP.196908261989121001

3. Anggota



**Arimurti Kriswibowo, S.IP., M.Si**  
NIP. 198907222022031007

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

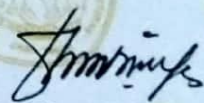
**Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik di UPTD Liponos**

**Kaljudan Dinas Sosial Kota Surabaya**

**ACHMAD VANCOUVER**  
NPM. 17041010120

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 04 Januari 2024**

**Dosen Penguji 1**



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032002

**Dosen Penguji 2**



**M. Agus Muljanto, S.E., M.Si**  
NIP. 196908261989121001

**Dosen Penguji 3**



**Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si**  
NIP. 198907222022031007

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Vancouver  
NPM : 17041010120  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik  
Di UPTD Liponsos Kalijudan Dinas Sosial Kota  
Surabaya**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi yang dibuktikan melalui cek turnitin dengan ketentuan maksimal 30% untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar strata-I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan didalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil dari orang lain, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

St 024  
METERAI TEMPEL  
CE6AALX044948594  
Achmad Vancouver  
NPM. 17041010120

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik Di UPTD Liponsos Kalijudan Dinas Sosial Kota Surabaya”. Penulisan proposal skripsi disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum program studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang kedua kalinya membimbing penulis (yang pertama sebagai dosen pembimbing skripsi), dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat serta beliau rela meluangkan waktunya serta sabar untuk penulis.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendoakan serta mendukung penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
5. Segenap Dinas Sosial Kota Surabaya dan UPTD Liponsos Kalijudan yang menerima dan membantu penulis dalam penelitian skripsi ini,
6. Orang Tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis menjadi semangat.
7. Aisyah yang selalu menemani, memberikan motivasi, dukungan serta dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini,
8. Teman-teman Administrasi Publik baik Angkatan 2017 maupun 2018 yang telah membantu dan memberikan saran serta dukungan untuk penulis.
9. Teman-teman dalam grup bimbingan skripsi yang selalu membantu dan memberikan dukungan serta sarannya.
10. Serta semua pihak yang dibalik layar yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang banyak untuk diri sendiri, yang telah berjuang samapai saat ini dan menyelesaikan proposal skripsi ini dengan segala drama, mood dan godaan main dengan teman-teman setiap waktu, serta membagi waktu yang tidak mudah antara profesional kerja dengan kewajiban menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan masukan dari Ibu/Bapak dosen serta semua pihak untuk perbaikan dan kelayakan penulisan. Selain itu, penulis berharap

semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak serta menjadi acuan/rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 4 Januari 2024

Achmad Vancouver



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Landasan Teori .....	19
1.2.1. Pelayanan Publik .....	19
1.2.2. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Surabaya No 3 Tahun 2013 .....	20
1.2.3. Aksesibilitas .....	26
1.2.4. Penyandang Disabilitas .....	27
2.3 Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	31
3.2 Lokasi Penelitian .....	32
3.3 Fokus Penelitian .....	32

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	34
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4.2 Sumber Data .....	35
3.5 Informan Penelitian .....	35
3.6 Analisis Data .....	36
3.7 Keabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.1.1. Dinas Sosial Kota Surabaya .....	40
4.1.2 Perkembangan Dinas Sosial Kota Surabaya .....	40
4.1.3 Tugas, Fungsi, Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Surabaya .....	41
4.1.4 Profil UPTD (Unit Pelaksanaan Teknis Dinas) .....	43
4.1.5 Program dan Kegiatan Dinas Sosial .....	44
4.1.6 Profil UPTF Kampung Anak Negeri .....	46
4.1.7 Sejarah Pembentukan UPTF Kampung Anak Negeri .....	46
4.1.8 Struktur Organisasi .....	50
4.1.9 Visi dan Misi .....	52
4.1.10 Sasaran Garapan .....	52
4.1.11 Persyaratan dan Prosedur Penerimaan .....	52
4.1.12 Prinsip dan Program Pelayanan .....	53
4.1.13 Peran UPTD Pondok Kalijudan .....	54
4.1.14 Fasilitas dan SDM UPTD .....	56
4.2. Hasil Penelitian .....	59
4.2.1 Kemudahan .....	59
4.2.2 Kegunaan .....	65
4.2.3 Keselamatan .....	67
4.2.4 Kemandirian .....	69
4.3. Pembahasan .....	76
4.3.1 Kemudahan .....	79
4.3.2 Kegunaan .....	83
4.3.3 Keselamatan .....	85

4.3.4 Kemandirian .....	86
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>

## **ABSTRAK**

### **AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI UPTD LIPONSOS KALIJUDAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA**

**ACHMAD VANCOUVER**  
**NPM. 17041010120**

Dalam memenuhi hak asasi manusia harus tiada ketetapan yang melain-lainkan dan mensetarakan seseorang satu bersama seseorang lainnya terlepas apapun kekurangan maupun kelebihan setiap orang termasuk tidak ada perbedaan perlakuan bagi orang normal maupun disabilitas. Penyandang disabilitas mempunyai hak memperoleh keadilan atas ketersediaan layanan publik. Bagi umat manusia, prinsip keadilan merupakan prinsip penting yang didambakan manusia sebagai cita-cita tertinggi umat manusia. Adanya 4 Aspek yang telah dijelaskan pada peraturan daerah Kota Surabaya yaitu Kemudahan, Kegunaan, Keselamatan dan Kemandirian, diharapkan mampu untuk meningkatkan aksesibilitas disabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan studi literatur serta observasi berupa wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek kemudahan sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang belum menunjukkan hasil yang maksimal seperti tidak adanya fasilitas pegangan yang menuju ke kamar mandi dan pegangan rambat bagi pengguna kursi roda selanjutnya untuk aspek kegunaan, kemudahann serta kemandirian sudah menunjukkan hasil yang sangat baik.

**Kata Kunci : Aksesibilitas, Disabilitas, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

### **Accessibility for People with Disabilities in Public Services at UPTD LIPONSOS Kalijudan Surabaya City Social Service**

**ACHMAD VANCOUVER**

**NPM. 17041010120**

*In fulfilling human rights, there must be no provisions that exclude and align one person with another regardless of the shortcomings and advantages of each person, including no difference in treatment for normal people and people with disabilities. Persons with disabilities have the right to obtain justice for the availability of public services. For mankind, the principle of justice is an important principle that humans crave as the highest ideal of mankind. The existence of 4 aspects that have been explained in the Surabaya City regional regulations, namely Convenience, Usability, Safety and Independence, are expected to be able to improve accessibility for people with disabilities. The research method used is descriptive qualitative method with literature study and observation in the form of interviews. The results showed that in the aspect of convenience, it is quite good even though there are still some things that have not shown maximum results such as the absence of handrail facilities leading to the bathroom and handrails for wheelchair users, then for aspects of usability, convenience and independence have shown very good results.*

***Keywords : Accessibility, Disability, Public Service***

