

***HUMAN GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK SUROBOYO BUS BAGI PENYANDANG DISABILITAS
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh

RIZKY BUANA SARI
NPM. 21041010153

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK SUROBOYO BUS BAGI PENYANDANG DISABILITAS
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh

RIZKY BUANA SARI
NPM. 21041010153

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
SUROBOYO BUS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh :

Rizky Buana Sari
NPM. 21041010153

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



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

LEMBAR PENGESAHAN

**HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
SUROBOYO BUS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh :

Rizky Buana Sari
NPM. 21041010153

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji Skripsi dan diterbitkan pada *Journal of
Government and Politics (JGOP)* Universitas Muhammadiyah Mataram
(Terakreditasi Sinta 3) Vol.7 No.2 Dec 2025**

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Rosyidatuzzahro Anisykurlillah S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

2. Sekretaris

Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

3. Anggota

Tukiman, S.Sos., M.Si.
NIP. 1961032319890031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**HUMAN GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
SUROBOYO BUS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh :

Rizky Buana Sari
NPM. 21041010153

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 13 November 2025

Dosen Penguji 1



Rosvidatuzzalro A. S.AP, M.AP
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 2



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Dosen Penguji 3



Tukiman, S.Sos., M.Si.
NIP. 1961032319890031001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Buana Sari
NPM : 21041010153
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis/Disertasi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Rizky Buana Sari
NPM. 21041010153

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “***Human Governance Dalam Pelayanan Transportasi Publik Suroboyo Bus Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surabaya***” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta motivasi kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, diantaranya, 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, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan;
5. Seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi informan penelitian;
6. Keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti;

7. Teman-teman terdekat penulis yang turut membantu memberikan ide, saran, semangat, dan motivasi selama proses penyusunan proposal skripsi;
8. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 yang turut membantu memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan proposal skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala masukan dan saran dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 3 November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Konsep Human Governance	22
2.2.2 Pelayanan Publik.....	29
2.2.3 Definisi Transportasi	31
2.2.4 Disabilitas.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian	43
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.8 Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Kota Surabaya.....	52
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Surabaya	53
4.1.3 Visi dan Misi Kota Surabaya	54

4.1.4 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	58
4.1.5 Sejarah Dinas Perhubungan Kota Surabaya	58
4.1.6 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	59
4.1.7 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	60
4.1.8 Tugas Pokok dan Fungsi Instansi	60
4.1.10 Gambaran Umum Suroboyo Bus	68
4.1.11 Rute Suroboy Bus	70
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Akuntabilitas Sosial dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	71
4.2.2 Pendidikan Bagi Warga Negara dalam Membangun Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	77
4.2.3 Kesamaan dan Kebebasan dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	82
4.2.4 Partisipasi Penyandang Disabilitas dalam Kebijakan Transportasi Publik.....	86
4.2.5 Adaptivitas Kinerja Pemerintahan dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	91
4.2.6 Reliabilitas dalam Pelayanan Transsportasi Publik Inklusif.....	96
4.3 Pembahasan	99
4.3.1 Akuntabilitas Sosial dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	100
4.3.2 Pendidikan Bagi Warga Negara dalam Membangun Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	103
4.3.3 Kesamaan dan Kebebasan dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	105

4.3.4 Partisipasi Penyandang Disabilitas dalam Kebijakan Transportasi Publik.....	108
4.3.5 Adaptivitas Kinerja Pemerintahan dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif.....	110
4.3.6 Reliabilitas dalam Pelayanan Transportasi Publik Inklusif	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenisnya Di Kota Surabaya Tahun 2024	5
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Keseluruhan dan Penyandang Disabilitas yang Menggunakan Suroboyo Bus Periode 2024	8
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	20
Tabel 4. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenisnya	54
Tabel 4. 2 Daftar Halte yang Dilalui Suoroboyo Bus dengan Fasilitas Penunjang Disabilitas.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023	4
Gambar 1. 2 Design Suroboyo Bus.....	7
Gambar 1. 3 Halte Perak.....	11
Gambar 1. 4 Halte Jembatan Merah.....	11
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	47
Gambar 4. 1 Logo Kota Surabaya.....	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	60
Gambar 4. 3 Suroboyo Bus	68
Gambar 4. 4 Rute Suroboyo Bus	70
Gambar 4. 5 Pelatihan Pelayanan Inklusif	78
Gambar 4. 6 Kampanye Transportasi Ramah Disabilitas dan Aplikasi Gobis.....	80
Gambar 4. 7 Undangan Rapat Koordinasi dan Uji Coba Aplikasi Gobis `	88
Gambar 4. 8 Diskusi Pembuatan Way Finding	89
Gambar 4. 9 Diskusi Publik Transportasi Inklusif dan Berkelanjutan.....	90
Gambar 4. 10 Aplikasi Gobis.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Temuan Penelitian	123
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	124
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	125
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	126
Lampiran 5 Letter of Acceptance.....	127
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal	128
Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin	129

ABSTRAK

Penyandang disabilitas masih jauh dari merasakan keadilan dan seringkali dipandang sebelah mata, sehingga banyak di antara mereka mengalami diskriminasi dalam memenuhi hak atas layanan transportasi umum. Kota Surabaya belum sepenuhnya berhasil membangun sistem transportasi umum yang inklusif, khususnya pada layanan Suroboyo Bus. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tata kelola manusia dalam penyediaan layanan transportasi umum Suroboyo Bus bagi penyandang disabilitas di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas sosial sudah dijalankan melalui audiensi formal dan kanal informal, namun belum sepenuhnya terintegrasi dalam pengambilan keputusan. Prinsip pendidikan bagi warga negara tampak dari pelatihan kru dan kampanye publik, meskipun belum berkesinambungan. Prinsip kesamaan dan kebebasan mulai terwujud melalui pelibatan komunitas disabilitas, tetapi masih terkendala sikap sebagian petugas yang kurang berempati. Prinsip partisipasi telah berlangsung melalui forum dan diskusi publik, tetapi belum sistemik. Kinerja administrasi adaptif ditunjukkan lewat regulasi dan penyediaan fasilitas aksesibilitas, meski manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan penyandang disabilitas. Prinsip reliabilitas terlihat melalui responsivitas kru dan dukungan teknologi, namun konsistensinya belum stabil. Dengan demikian, tata kelola manusia dalam layanan transportasi publik Surabaya sudah mengarah pada inklusivitas, namun masih perlu penguatan regulasi, peningkatan kapasitas, dan perubahan paradigma agar keadilan serta kesetaraan dapat terwujud.

ABSTRACT

Persons with disabilities are still far from experiencing justice and are often marginalized, leading to discrimination in fulfilling their rights to public transportation. The City of Surabaya has not yet fully succeeded in developing an inclusive public transport system, particularly in the Suroboyo Bus service. This study aims to examine human governance in the provision of Suroboyo Bus services for persons with disabilities in Surabaya. The research employed a qualitative case study method, with data collected through observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive and snowball sampling, while data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the application of human governance principles in the Suroboyo Bus service has begun but remains partial. Social accountability has been practiced through formal hearings and informal channels, yet not fully integrated into decision-making. Civic education is reflected in crew training and public campaigns, though implementation is not continuous. Equality and freedom are encouraged through the involvement of disability communities, but challenges persist due to the lack of empathy among some staff... Participation occurs through forums and public discussions but is not yet systematic. Adaptive administrative performance is demonstrated through regulations and accessibility facilities, although the benefits are not fully realized. Reliability is supported by responsive crews and technology, but consistency remains unstable. In conclusion, human governance in Surabaya's public transportation shows positive progress toward inclusivity, but stronger regulations, capacity building, and paradigm shifts are needed to ensure justice and equality for persons with disabilities.