

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG  
DISABILITAS DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

**DOSEN PEMBIMBING :**

**DR. RONI EKHA PUTERA, S.IP, M.PA**

**Drs. YOSERIZAL, M.Si**



**OLEH:**

**SINTYA TRIFIRA**

**NIM. 1710843010**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2021**

## ABSTRAK

**Sintya Trifira, NIM 1710843010, Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing Oleh Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 137 halaman dengan sumber 7 buku teori, 4 buku metode, 5 skripsi, 17 jurnal, 2 undang-undang, 1 peraturan pemerintah, 2 peraturan menteri, 1 peraturan daerah, 1 peraturan gubernur dan 2 situs internet.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya penyandang disabilitas yang mendapatkan diskriminasi terkait dengan pemenuhan hak-hak nya di dalam pelayanan publik. Sehingga perlunya penilaian kualitas pelayanan publik yang telah diberikan terhadap penyandang disabilitas. Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah salah satu tempat layanan publik terpadu, terdapat berbagai macam instansi pemerintah maupun swasta yang menyediakan layanan publik. dengan angka kunjungan yang tinggi per harinya, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru diharapkan menjadi jawaban bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan pelayanan publik dengan lebih efisien, mudah, nyaman dan aman. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan juga membantu mengangkat urgensi isu kesamaan hak masyarakat penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan teori A.G. Subarsono dengan 3 Variabel yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan publik yaitu efisiensi, responsivitas, dan non-partisan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan wawancara digunakan metode *purposive sampling* dan juga *snowball*. Untuk menganalisis data, peneliti melakukan pengumpulan data, kemudian reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah sangat baik. Penyandang disabilitas merasa sangat diperhatikan atas kebutuhan pelayanan dan aksesibilitas penyandang disabilitas. Meskipun masih terdapat kekurangan pada fasilitas yang disediakan, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, termasuk penyandang disabilitas. Terbukti berdasarkan hasil penelitian para penyandang disabilitas merasakan efisiensi, responsivitas dan tidak terdapat perlakuan diskriminasi bagi penyandang disabilitas. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, sebaiknya petugas pelayanan diberikan pendidikan dan pelatihan khusus bagi penyandang disabilitas, dan selalu memelihara fasilitas penyandang disabilitas yang sudah disediakan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Mal Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

**Sintya Trifira, NIM 1710843010, Quality of Public Services for Persons with Disabilities at Pekanbaru City Public Service Mall, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Drs. Yoserizal, M.Si. This thesis consists of 137 pages with sources of 7 theory books, 4 method books, 5 theses, 17 journals, 2 laws, 1 government regulation, 2 ministerial regulations, 1 regional regulation, 1 governor regulation and 2 internet sites.**

This research is motivated by a lot of people with disabilities who experience discrimination related to the fulfillment of their rights in public services. So it is necessary to assess the quality of public services that have been provided to persons with disabilities. Pekanbaru Public Service Mall is one of the places for integrated public services, there are various kinds of government and private agencies that provide public services. With a high number of visits per day, Pekanbaru Public Service Mall is expected to be the answer for people with disabilities to use public services more efficiently, easily, comfortably and safely. So, this study aims to describe the quality of public services for people with disabilities at the Pekanbaru Public Service Mall and also increase the urgency of the issue of equal rights for people with disabilities in accessing public services in Pekanbaru.

This study uses the theory of A.G Subarsono with 3 variables to measure the quality of public services, that is efficiency, responsiveness, and non-partisanship. The data collection method used in this study was interviews, observation and documentation. The selection of interview informants used purposive sampling and snowball methods. To analyze the data, the researcher collected data, then did data reduction, data analysis and drew conclusions. To get valid data, researchers triangulated data sources.

The results of this study indicate that the quality of service at the Pekanbaru City Public Service Mall is very good. Persons with disabilities feel very cared about for their service needs and accessibility. Although there are still shortcomings in the facilities provided, the Pekanbaru Public Service Mall has tried to provide the best service for the people with disabilities. It is proven based on the results of research that people with disabilities feel efficiency, responsiveness and there is no difference between people with disabilities and other communities. To provide better public services, service officers should be given special education and training for persons with disabilities, and always maintain the facilities for persons with disabilities that have been provided.

Keywords: *Quality of Public Services, Persons with Disabilities, Public Service Mall*