DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN...……...…….... ii

LEMBAR REVISIAN SKRIPSI……..... iii

LEMBAR PERNYATAAN……..... iv

LEMBAR PERSEMBAHAN……...……... v

ABSTRAK……..... vi

ABSTRACT……... vii

KATA PENGANTAR……..... viii

DAFTAR ISI…….....…….....x

DAFTAR GAMBAR…….....xiv

DAFTAR LAMPIRAN……..... xv

BAB I PENDAHULUAN……... 1

1.1.Latar Belakang Masalah…… 1

1.2.Rumusan Maslah……..... 7

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian……..... 7

1.4.Kegunaan Penelitian……..... 8

BAB II TINJAUAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN……. 10

2.1.Tinjauan Pustaka……..…….…….....10

2.1.1.Pengertian Kualitas……...…….....10

2.1.2.Pengertiian Pelayanan……...…….…….. 12

2.1.3.Kualitas Pelayanan…….....14

2.2.3.1.Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan…. 29

2.2.3.2.Kendala-kendala dalam Pelayanan…….. 32

2.1.4.Aksesibilitas……..... 34

2.1.5.Pengertiaan Penyandang Disabilitas…… 36

2.2.Kerangka Pemikiran……..……..... 39

BAB III METODE PENELITIAN…… 44

3.1.Desain Penelitian……. 44

3.2.Teknik Penelitian Informan……. 45

3.3.Teknik Pengumpulan Data…….. 45

3.4.Uji Keabsahan Data……. 47

3.5.Teknik Analisa Data…… 48

3.6.Lokasi Penelitian……. 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN…….. 51

4.1.Objek Penelitian…….. 51

4.1.1.Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Kota Bandung……... 51

4.1.2.Gambaran Umum Kota Bandung……. 57

4.1.3.Gambaran Umum Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung……..... 61

4.2.Hasil Penelitian dan Pembahasan…… 62

4.2.1.Transparasi Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas... 69

4.2.1.1.Keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan

Kota Bandung dalam Menjalin Komunikasi Kepada Penyandang Disabilitas Tunanetra dalam Penyediaan Aksesibilitas Ditrotoar Jalan 71
4.2.1.2.Keterbukaan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam Mensosialisasikan Kepada Penyandang Disabilitas Tunanetra dan warga Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Ditrotoar Jalan…….. 75
4.2.2.Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kota Bandung Dalam Penyediaan Aksesibbilitas Bagi Penyandang Disabilitas 78
4.2.2.1.Pertanggung Jawaban Dinas Bina Marga Dan Pengairan Kota Bandung Dalam Pelaksanaan Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra……. 80
4.2.2.2.Pertanggung Jawaban Dinas Bina Marga Dan Pengairan Kota Bandung Dalam Pemeliharaan Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas……... 84
4.2.3.Kondisional Dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung……... 86
4.2.3.1.Efisiensi Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung……... 88
4.2.3.2.Efektifitas Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung……... 91
4.2.4.Partisipatif Penyandang Disabilitas Tunanetra dan warga Bandung Dalam Ketersediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan……. 93
4.2.5.Kesamaan Hak Dalam Ketersediaan Aksesibilitas Bagi

Penyandang Disabilitas oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung……... 97
4.2.6.Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas…… 99
4.2.6.1.Hak Pelayanan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra…….. 100
4.2.6.2.Kewajiban Pelayanan Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra…… 102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……... 104

5.1.Kesimpulan……. 104

5.2.Saran……... 106

DAFTAR PUSTAKA……... 108

LAMPIRAN……. 111

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran…… 43

Gambar 3.1.Jadwal Penelitian……. 50

Gambar 4.1.Lajur Pemandu dan Lajur Peringatan…….. 53

Gambar 4.2.Jl.R.E.Martadinata……... 55

Gambar 4.3.Jl.Braga…… 56

Gambar 4.4.Jl.Ir.H.Juanda……... 57

Gambar 4.5.Peta Kota Bandung…….. 59

Gambar 4.6. Stuktur Organisasi DBMP Kota Bandung……. 67

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Dengan Aparatur Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung……...…… 111

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Dengan Penyandang Disabilitas Tunanetra Atau Masyarakat……..... 114

Lampiran 3 Transkip Wawancara……. 117

Lampiran 4 Surat Pemohonan Penelitian…….. 128

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Pemberdayaan Masyarakat……..... 129

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian……. 130

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian……..... 131

Lampiran 8 Riwayat Hidup……... 135