



**MANAJEMEN HUMAS DEWAN TRANSPORTASI KOTA  
JAKARTA DALAM MENGELOLA ASPIRASI MASYARAKAT  
RAMAH DISABILITAS PADA SARANA DAN PRASARANA  
TRANSPORTASI UMUM**

***SKRIPSI***

Disusun Oleh :

Nama : Regina Prima Hartawan

NIM : 1706015126

Peminatan : Hubungan Masyarakat



**Uhamka**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA, 2021**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Regina Prima Hartawan  
NIM : 1706015126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat  
Judul : Manajemen HUMAS Dewan Transportasi  
Kota Jakarta Dalam Mengelola Aspirasi  
Masyarakat Ramah Disabilitas Pada Sarana  
Dan Prasarana Transportasi Umum.

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya. Demikian syarat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Juli 2021

Yang Menyatakan



**Regina Prima Hartawan**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal : Manajemen HUMAS Dewan Transportasi  
Kota Jakarta Dalam Mengelola Aspirasi  
Masyarakat Ramah Disabilitas Pada Sarana  
Dan Prasarana Transportasi Umum  
Nama : Regina Prima Hartawan  
NIM : 1706015126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui  
Untuk mengikuti ujian skripsi oleh :

Pembimbing I,



Nurlina Rahman, S. Pd., M. Si.  
Tanggal : 16 Juli 2021

Pembimbing II

Gilang Kumari Putra, S. Sos., M.I.Kom.  
Tanggal : 19 Juli 2021



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF DR. HAMKA  
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

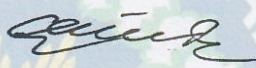
Judul Skripsi : Manajemen HUMAS Dewan Transportasi Kota Jakarta  
Dalam Mengelola Aspirasi Masyarakat Ramah  
Disabilitas Pada Sarana Dan Prasarana Transportasi  
Umum  
Nama : Regina Prima Hartawan  
NIM : 1706015126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 31 Juli 2021, dan dinyatakan LULUS.

  
Dr. Syaiful Rohim, M.Si.

Penguji I

Tanggal : 16/08/21

  
Dr. Eko Digdoyo, S.Pd., M. Hum.

Penguji II

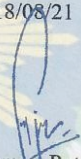
Tanggal : 18/08/21



Nurlina Rahman, S. Pd., M. Si.

Pembimbing I

Tanggal : 26 Agustus 2021

  
Gilang Kumari Putra, S.Sos., M.I.Kom.

Pembimbing II

Tanggal : 23 Agustus 2021

Mengetahui,  
Dekan



Dra. Tellys Corlina, M.Hum.

## ABSTRAK

Judul Skripsi : Manajemen HUMAS Dewan Transportasi Kota Jakarta dalam mengelola aspirasi masyarakat ramah disabilitas pada sarana dan prasarana transportasi  
Nama : Regina Prima Hartawan  
NIM : 1706015126  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Hubungan Masyarakat  
Halaman : 163

Dalam sebuah organisasi diperlukan sebuah proses manajemen HUMAS agar seluruh kegiatan kehumasan yang ada dalam organisasi dapat dikelola dengan baik melalui tahapan-tahapan yang ada dalam konsep manajemen HUMAS. Dalam hal ini HUMAS Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) memerlukan sebuah proses manajemen HUMAS, maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana proses manajemen HUMAS DTKJ dalam mengelola aspirasi ramah disabilitas pada sarana dan prasarana transportasi.

Fokus penelitian ini ada pada HUMAS DTKJ maka konteks yang digunakan adalah konteks komunikasi organisasi, Adapun teori dalam penelitian yaitu menggunakan teori informasi organisasi sebagai teori utama dalam penelitian, kemudian menggunakan teori manajemen HUMAS sebagai teori pendukung dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis, dengan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dan metode penelitian studi kasus, dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian adalah HUMAS DTKJ telah mengaplikasikan proses manajemen HUMAS sesuai dengan proses manajemen HUMAS yang diungkapkan oleh Cultip, yaitu mengidentifikasi permasalahan terhadap aspirasi yang diterima, kemudian membuat perencanaan dengan membuat daftar inventaris kebutuhan penyandang disabilitas, kemudian melakukan tindakan dan aksi yaitu membuat solusi jangka panjang dan pendek, terakhir adalah evaluasi terhadap proses manajemen HUMAS yang dilakukan. HUMAS DTKJ juga mengaplikasikan pengelolaan informasi organisasi sesuai dengan teori informasi organisasi yang diungkapkan oleh West and Turner, dimana anggota di dalam organisasi mampu memecahkan ambiguitas di dalam organisasi.

Simpulan dalam penelitian adalah, Para penyandang disabilitas yang diwakilkan oleh komunitas penyandang disabilitas merespon positif dengan apa yang dilakukan oleh HUMAS DTKJ karena aspirasinya tersampaikan, dimana melalui proses manajemen HUMAS inilah HUMAS DTKJ memberikan kesadaran terhadap masyarakat, operator dan PEMPROV DKI untuk mewujudkan transportasi berkeadilan bagi disabilitas.

Kata Kunci : Manajemen HUMAS, Aspirasi, Ramah Disabilitas, HUMAS DTKJ

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	11
1.3. Pembatasan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	12
1.5. Kontribusi Penelitian .....	12
1.5.1. Kontribusi Akademis .....	12
1.5.2. Kontribusi Metodologis .....	12
1.5.3. Kontribusi Praktis .....	13
1.5.4. Kontribusi Sosial .....	13
1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian .....	13
1.7. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN PEMIKIRAN</b> .....	16
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu .....	16

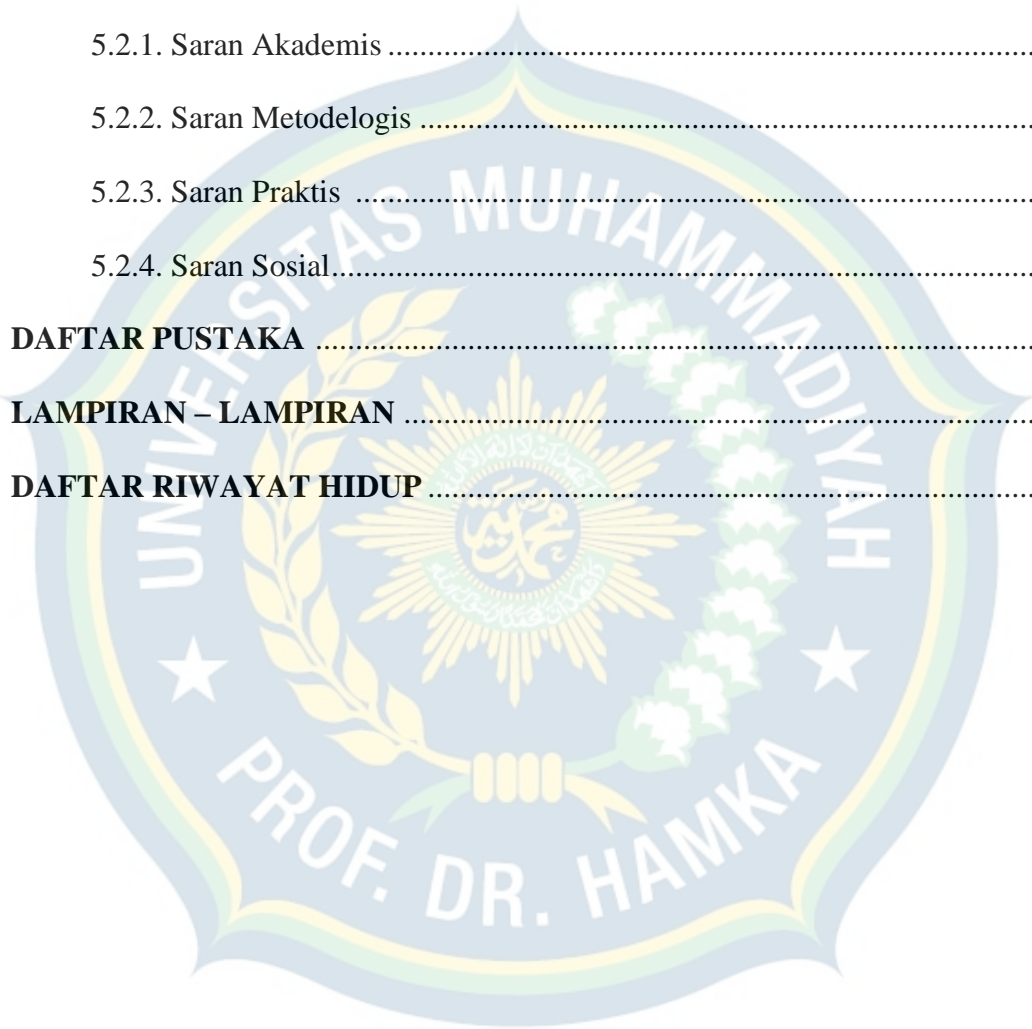


2.2. Paradigma Konstruktivisme .....	18
2.3. Hakekat Komunikasi .....	19
2.2.1. Pengertian Komunikasi .....	19
2.2.2. Model Komunikasi .....	22
2.2.3. Elemen Komunikasi .....	24
2.2.4. Fungsi Komunikasi .....	26
2.2.5. Konteks Komunikasi .....	27
2.4. HUMAS .....	30
2.4.1. Pengertian HUMAS .....	30
2.4.2. Ruang Lingkup HUMAS .....	32
2.4.3. Fungsi HUMAS .....	34
2.4.4. Tujuan HUMAS .....	35
2.4.5. HUMAS Pemerintahan .....	36
2.5. Komunikasi Organisasi .....	38
2.5.1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	38
2.5.2. Tujuan Komunikasi Organisasi .....	39
2.5.3. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	40
2.6. Teori Informasi Organisasi .....	42
2.7. Manajemen HUMAS .....	45
2.8. Landasan Pemikiran .....	49

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1. Pendekatan, Metode Penelitian, dan Jenis Penelitian .....	50
3.1.1. Pendekatan Kualitatif .....	50
3.1.2. Metode Studi Kasus .....	51
3.1.3. Jenis Deskriptif .....	52
3.2. Penentuan Informan .....	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.3.1. Observasi Non Partisipan .....	55
3.3.2. Wawancara Mendalam .....	55
3.3.3. Studi Dokumentasi .....	56
3.4. Teknik Analisis Data.....	57
3.5. Bagan Alur Penelitian .....	58
3.6. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1. Deskripsi dan Profil Perusahaan.....	60
4.2. Hasil Penelitian .....	65
4.2.1. Proses Manajemen HUMAS DTKJ dalam Mengelola Aspirasi Masyarakat Ramah Disabilitas Pada Sarana dan Prasarana Transportasi Umum.....	65
4.2.2. Pengelolaan Informasi Organisasi HUMAS DTKJ .....	96
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
4.3.1. Analisis Manajemen HUMAS DTKJ dalam Mengelola Aspirasi Ramah Disabilitas Pada Sarana dan Prasarana Transportasi Umum .....	101
4.3.1.1. Alasan Dibutuhkannya Manajemen HUMAS dalam HUMAS Dewan Transportasi Kota Jakarta .....	103



4.3.1.2. Proses Manajemen HUMAS DTKJ .....	108
4.3.2 Analisis Pengelolaan Informasi Organisasi HUMAS DTKJ .....	114
<b>BAB V HASIL PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
5.1. Simpulan .....	117
5.2. Saran-saran .....	119
5.2.1. Saran Akademis .....	119
5.2.2. Saran Metodologis .....	119
5.2.3. Saran Praktis .....	119
5.2.4. Saran Sosial.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>126</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	60
------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Komunikasi Konvergensi .....	21
Gambar 2.2.	Proses Manajemen Komunikasi.....	48
Gambar 2.3.	Bagan Landasan Pemikiran .....	50
Gambar 2.4.	Bagan Alur Penelitian .....	59
Gambar 4.1.	Logo Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	61
Gambar 4.2.	Struktur Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	65
Gambar 4.3.	Struktur Komisi Hukum dan HUMAS DTKJ.....	65
Gambar 4.4.	Bagan Proses Manajemen HUMAS DTKJ .....	67
Gambar 4.5.	Website Resmi Dewan Transportasi Kota Jakarta.....	69
Gambar 4.6.	Instagram Resmi Dewan Transportasi Jakarta.....	70
Gambar 4.7.	Dokumentasi Audiensi Bersama Komunitas Disabilitas .....	74
Gambar 4.8.	Dokumentasi kegiatan FGD : Inventaris Kebutuhan Transportasi Bagi Kaum Disabilitas.....	79
Gambar 4.9.	Fasilitas Umum Bagi Penyandang Disabilitas .....	80
Gambar 4.10.	Fasilitas Penumpang Prioritas.....	81
Gambar 4.11.	Berkas Dasar Acuan Penilaian HUMAS DTKJ.....	83
Gambar 4.12.	Berkas Dasar Acuan Penilaian HUMAS DTKJ.....	83
Gambar 4.13.	Berkas Formulir Penilaian Fasilitas Sarana Transportasi .....	84
Gambar 4.14.	Berkas Formulir Penilaian Fasilitas Prasarana Transportasi .....	85
Gambar 4.15.	Berkas Hasil Penilaian Fasilitas Sarana Transportasi (KCI <i>Commuter Line</i> ) .....	87
Gambar 4.16.	Berkas Hasil Penilaian Fasilitas Prasarana Transportasi (KCI <i>Commuter Line</i> ) .....	87



Gambar 4.17. Dokumentasi Kemenangan PT MRT Jakarta .....	89
Gambar 4.18. Bagan Model pengelolaan Informasi HUMAS DTKJ.....	101
Gambar 4.19. Model Komunikasi Konvergensi .....	106
Gambar 5.1 Dokumentasi bersama bapak Ajad Suderajad.....	132
Gambar 5.1 Dokumentasi bersama bapak Adrianus Satrio .....	132



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Komunikasi adalah hal mendasar yang harus dimiliki oleh manusia. Komunikasi jika dilihat dalam etimologis yaitu berasal dari kata “*communication*” yang berasal dari awalan “*communis*” yang artinya sama makna dan sama arti. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi dilakukan saat seorang komunikator memiliki kesamaan makna pada sebuah pesan dengan komunikannya (Effendy, 2003: 30). Komunikasi merupakan sebuah proses kegiatan dalam menyampaikan berita atau informasi yang mengandung arti dari satu pihak kepada pihak lain dan bertujuan untuk mendapatkan rasa saling pengertian (Wursanto, 2001: 31).

Dalam sebuah komunikasi, terdapat berbagai bagian, salah satunya yaitu Hubungan Masyarakat (HUMAS). Lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman dan Elizabeth L. Toth dalam bukunya yang berjudul *Public Relations : The Profession and The Practice* (2009: 4) mengungkapkan HUMAS sebagai berikut :

*“Public relations is a leadership and management function that helps achieve organizational objectives, define philosophy, and facilitate organizational change. Public relations practitioners communicate with all relevant internal and external publics to develop positive relationships and to create consistency between organizational goals and societal expectations.”*

Artinya HUMAS merupakan sebuah peranan yang bertugas untuk membangun hubungan sekaligus menjembatani organisasi dengan

publiknya dan publik dengan organisasinya, yang mana bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dan juga membantu organisasi mendapatkan sasaran yang diinginkan. Dalam hal ini HUMAS juga memiliki berbagai jenis, salah satunya yaitu HUMAS Pemerintahan. HUMAS Pemerintahan adalah bagian dalam pemerintahan yang berperan penuh sebagai jalur penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. HUMAS pemerintah biasanya banyak menerima informasi ataupun laporan dari masyarakat terkait keputusan yang dibuat oleh pemerintahan.

Keberadaan unit kehumasan di sebuah Lembaga Pemerintah, merupakan suatu keharusan secara fungsional dan juga operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan, baik ditujukan untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya. HUMAS merupakan sebagai alat sekaligus saluran komunikasi yang bertujuan untuk memperlancar jalannya interaksi dan juga penyebaran informasi melalui berbagai platform mulai dari media sosial, pihak *pers*, media elektronik ataupun menggunakan media tradisional lainnya. Hal ini tentu membuktikan bahwa unit kehumasan memang seharusnya ada dalam setiap lembaga atau instansi, karena dengan begitu perusahaan akan mudah untuk dapat menyampaikan pesan ataupun perencanaannya kepada publik agar yang diinginkan instansi ataupun lembaga dapat tersampaikan dengan baik. Praktisi HUMAS juga diharapkan memiliki kemampuan dan



keterampilan untuk dapat berkomunikasi dengan berbagai pihak mulai dari internal hingga eksternal.

Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) yang merupakan sebagai lembaga independen yang berkedudukan di daerah yang berfungsi sebagai forum konsultasi dan koordinasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah mengenai keluhan ataupun permasalahan yang dialami dalam menggunakan transportasi, dalam hal ini menyadari bahwa HUMAS menjadi peranan yang sangat penting disebuah instansi pemerintahan DTKJ. HUMAS juga diharapkan mampu merawat iklim organisasi internal yang baik sehingga komunikasi yang dilakukan saat melakukan proses pengelolaan informasi dapat dilakukan dengan baik pula.

Sebagai lembaga yang memiliki fungsional utama yaitu menyediakan wadah terbuka untuk masyarakat dalam mengirimkan berbagai aspirasi dan juga laporannya mengenai transportasi di Jakarta maka DTKJ membutuhkan sebuah manajemen yang baik dalam kehumasannya, agar seluruh aspirasi dan juga laporan yang diterima dapat dikelola dengan baik. Dalam hal ini, DTKJ memberikan wewenang kepada Komisi Hukum dan HUMAS untuk melakukan manajemen HUMAS yang baik terhadap seluruh aspirasi dan laporan yang diterima.

Menurut Ecrudi azizhols (1983: 41) Aspirasi adalah sebuah harapan dan juga merupakan sebuah tujuan yang diinginkan untuk masa yang akan datang, beraspirasi sama dengan bercita-cita, berkeinginan dan berhasrat untuk mencapai tujuan ataupun harapan yang diinginkan. Dari

pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aspirasi merupakan kemampuan dalam bentuk harapan dan juga keinginan yang disampaikan oleh masyarakat untuk mempengaruhi pemerintah dalam mengeluarkan berbagai kebijakan yang berkaitan atas pemenuhan-pemenuhan yang diinginkan oleh masyarakat (harapan mereka sendiri), sehingga melalui aspirasi ini mereka berharap bahwa apa yang mereka kirimkan dapat di pertimbangkan dan diaplikasikan oleh pemerintah.

Salah satu aspirasi yang diterima oleh DTKJ yaitu aspirasi mengenai ramah disabilitas pada transportasi umum di Jakarta. Seperti yang dirasakan oleh kebanyakan orang, transportasi menjadi kebutuhan yang penting, karena dengan peran transportasi, seseorang dapat berpindah secara dalam suatu tempat ketempat yang lain dengan aksebilitas. Selain itu transportasi dirasa menjadi sangat penting karena kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat disuatu tempat, tidak selamanya bisa dilakukan di lingkungan tempat tinggalnya. Maka hal tersebutlah yang menjadikan transportasi sebagai pemenuhan kebutuhan manusia untuk mendapatkan ruang bagi pergerakan masyarakat. (Rudi Aziz, 2018:1)

Kebutuhan dalam hidup manusia untuk menggunakan transportasi juga tentu dirasakan para penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas juga memiliki keinginan dan kebutuhan yang sama untuk bisa menggunakan transportasi umum di Jakarta. Mendapatkan fasilitas baik dalam sarana maupun prasarana merupakan suatu hak bagi setiap pengguna jasa transportasi termasuk pengguna jasa penyandang disabilitas, keduanya

berhak untuk mendapatkan hak yang sama. Maka melalui aspirasi ramah disabilitas inilah masyarakat mengirimkan aspirasinya kepada pemerintah untuk lebih memperhatikan pemenuhan hak-hak disabilitas yang belum sesuai standar atau bahkan belum “layak“ bagi penyandang disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan sensorik dalam jangka waktu yang lama merupakan penyandang disabilitas. Dan negara memiliki kewajiban untuk memberikan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, *point* tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang didalamnya dijelaskan bahwa masyarakat mempunyai tanggung jawab penuh untuk menghormati hak-hak penyandang disabilitas.

★ Hal ini juga dipertegas kembali, pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the right of person with disabilities* (Konvensi hak-hak penyandang disabilitas), Dalam UU tersebut menunjukkan kesungguhan Pemerintah Indonesia untuk menghormati, melindungi dan juga memenuhi hak penyandang disabilitas dengan harapan meningkatkan kesejahteraan bagi para penyandang disabilitas. Dalam konvensi hak-hak penyandang disabilitas menegaskan hal yang perlu diperhatikan terkait hak-hak penyandang disabilitas, seperti hak mendapatkan persamaan dan non-diskriminasi, mendapatkan hak aksesibilitas, mendapatkan hak untuk hidup, hak untuk mendapatkan



kesetaraan pengakuan di hadapan hukum, hak untuk mendapatkan kebebasan dan juga rasa aman, hak untuk mendapatkan keadilan, berekspresi dan berpendapat, hak mendapatkan informasi yang sama nilainya, hak mendapatkan pendidikan hingga hak mendapatkan kesehatan. Hak-hak inilah yang menjadi dasar bagi penyandang disabilitas untuk mempertahankan hidupnya serta memperjuangkan hak-hak yang dimilikinya.

Penyandang disabilitas juga memiliki hak untuk bebas dari segala bentuk penyiksaan ataupun perlakuan yang kejam, perlakuan yang tidak manusiawi, dan juga perlakuan dengan tujuan merendahkan martabat manusia, disabilitas juga terbebas dari eksploitasi, perlakuan kekerasan dan semena-mena, serta disabilitas berhak mendapatkan penghormatan baik dari segi mental maupun fisik termasuk didalamnya hak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan sosial yang adil. Perlindungan dan pelayanan sosial yang dimaksud yaitu berkaitan dengan pelayanan transportasi yang diberikan pemerintah untuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas mendapatkan hak yang sama untuk dapat merasakan dan menggunakan seluruh pelayanan publik salah satunya yaitu transportasi umum.

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk dirasakan oleh sejumlah orang dengan tujuan setiap kegiatannya dapat memberikan keuntungan dan menghasilkan sebuah kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat (Harbani, 2007: 128). Kesadaran atas peningkatan kualitas pelayanan publik dipacu pada manajemen yang

baik. Untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang memuaskan untuk setiap orang perlu diterapkan berbagai manajemen pada pengelolaan yang dilakukan dan disesuaikan berdasarkan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga pemerintahan.

Tertulis dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana setiap orang memiliki hak yang sama untuk menggunakan seluruh fasilitas baik sarana maupun prasarana pada transportasi umum di Indonesia. Keberadaan penyandang disabilitas di Indonesia masih masuk kedalam kategori minoritas. Hal tersebutlah yang menjadi kendala bagi kelompok penyandang disabilitas terutama untuk mendapatkan dan memperoleh hak yang sama dalam menggunakan transportasi umum. Seperti yang dijelaskan di pasal atas bahwa tidak adanya pembatas bagi seseorang (penyandang disabilitas) untuk mendapatkan hak yang sama untuk menggunakan fasilitas umum seperti yang didapatkan oleh orang lain, sehingga setiap orang tanpa terkecuali dapat menikmati hak nya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Aspirasi mengenai ramah disabilitas ini menjadi salah satu aspirasi tertinggi yang diterima DTKJ di akhir tahun 2020 kemarin, DTKJ mendapatkan banyak sekali masukan mengenai keluhan dan juga laporan dari masyarakat terkait pemenuhan hak-hak disabilitas pada transportasi umum di Jakarta, karena pada praktiknya banyak sekali penyandang disabilitas yang tidak mendapatkan hak nya dalam bertransportasi umum di Jakarta.

Dilansir dalam Merdeka.Com<sup>1</sup>, Ketua DTKJ yaitu Haris Muhammadun menyampaikan, DTKJ saat ini sedang fokus untuk menyoroti sarana dan prasarana transportasi yang ramah disabilitas. DTKJ mendorong program pembangunan transportasi yang modern, artinya menjadikan transportasi di Jakarta yang peduli dan memperhatikan keadilan untuk penyandang disabilitas. Haris mengungkapkan bahwa DTKJ juga tengah mengkaji sarana dan prasarana transportasi mana yang sudah memenuhi standar untuk digunakan oleh penyandang disabilitas.

*"Kami sedang menghitung dan memperbaharui data tentang berapa persen trotoar, jumlah bus atau kereta api dan halte yang sesuai spesifikasi yang menjadi ekspektasi kaum disabilitas dan mendorong para penyelenggara mewujudkannya sesegera mungkin."*

Haris juga menambahkan, Bahwa DTKJ sangat berharap dapat menjadikan pelayanan sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas menjadi lebih baik lagi, atau bahkan dapat melampaui ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga keadilan dalam menggunakan transportasi dapat dirasakan oleh seluruh elemen masyarakat.

Melihat dari keinginan terwujudnya transportasi yang lebih baik inilah, salah satunya yaitu menjadikan transportasi umum di Jakarta menjadi transportasi yang ramah bagi penyandang disabilitas. Pada 3 Desember 2020, DTKJ menyelenggarakan sebuah acara yaitu DTKT AWARDS 2020, dengan mengangkat tema "DTKJ AWARDS: Transportasi Berkeadilan Untuk Disabilitas". DTKJ AWARDS ini dilaksanakan sebagai bentuk

---

<sup>1</sup> <https://www.merdeka.com/jakarta/pembangunan-transportasi-di-jakarta-harus-modern-dan-ramah-disabilitas.html> (Diakses pada tanggal 15 februari 2021 Pukul 14.00)



upaya yang dilakukan pemerintah untuk menilai seluruh transportasi umum di Jakarta, melihat sudah sejauh mana transportasi umum di Jakarta memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, sekaligus memberikan apresiasi penghargaan kepada transportasi umum yang sudah berupaya penuh dalam memberikan fasilitas terbaiknya dari segi sarana maupun prasarana untuk penyandang disabilitas.

Pada kesempatan DTKJ AWARDS, *Key Opinion Leader* di beberapa instansi pemerintah menyampaikan tanggapannya mengenai fasilitas umum sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas di Jakarta. Dilansir dalam Sindo.News<sup>2</sup>, Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan yang diwakilkan oleh Kadishub DKI Jakarta Syarin Liputo, menyampaikan bahwa tolak ukur dalam menilai kualitas layanan transportasi yaitu berdasarkan pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap penyandang disabilitas. Ia juga menyampaikan bahwa DKI Jakarta sebagai pusat ibu kota berkomitmen penuh terhadap penyediaan sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas.

Dalam Kompas.Com<sup>3</sup>, Syafrin Liputo juga menyampaikan bahwa harapan Anies untuk DTKJ agar giat membuat kajian terhadap

---

<sup>2</sup> <https://metro.sindonews.com/read/252430/171/moda-transportasi-publik-di-jakarta-wajib-sediakan-fasilitas-bagi-penyandang-disabilitas-1606817549> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.20)

<sup>3</sup> <https://properti.kompas.com/read/2020/12/01/153000321/dtkj-diminta-buat-kajian-transportasi-bagi-penyandang-disabilitas> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.25)

permasalahan disabilitas dengan melibatkan komunitas-komunitas disabilitas untuk menghimpun keluhan-keluhan yang mereka rasakan, sehingga memudahkan pemerintah untuk menentukan skala prioritas yang diinginkan penyandang disabilitas atas sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar.

*“Ini perlu dibuat kajian oleh DTKJ (lalu) disampaikan ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk dijadikan bahan rekomendasi dalam upaya pengambilan kebijakan pemerintah untuk penyandang disabilitas”*

Dilansir dalam [Republika.Com](https://republika.com)<sup>4</sup>, Pemerintah provinsi DKI Jakarta yang diwakili oleh Deputy Gubernur DKI Jakarta Sunardi M menyampaikan harapan untuk kedepannya kepada DTKJ bersama Dinas Pendidikan untuk mengkaji kembali transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas

*“Kami mengusulkan DTKJ bersama dengan Dinas Pendidikan untuk melakukan kajian kemungkinan memasukan pengertial soal transportasi umum ramah disabilitas masuk kedalam kurikulum sekolah”.*

Dalam hal inilah, demi mencapai tujuan dan keinginan DTKJ yaitu menjadikan transportasi di Jakarta menjadi transportasi yang berkeadilan untuk penyandang disabilitas, maka DTKJ membutuhkan sebuah Manajemen HUMAS yang baik untuk mengelola seluruh aspirasi yang diterima dan aspirasi yang nantinya akan disampaikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bahan rekomendasi untuk dikeluarkannya kebijakan dari pemerintah. Dengan ini, penulis berkesempatan untuk

---

<sup>4</sup> <https://republika.co.id/berita/qkod56428/dki-ingin-transportasi-ramah-disabilitas-masuk-kurikulum> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.28)

melakukan penelitian pada hal-hal yang berkaitan dengan Manajemen HUMAS DTKJ Dalam Mengelola Aspirasi Masyarakat Ramah Disabilitas Pada Sarana dan Prasarana Transportasi Umum.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang penulis jelaskan di latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang penulis teliti, yaitu :

1. Bagaimana proses manajemen HUMAS DTKJ dalam mengelola aspirasi masyarakat ramah disabilitas pada sarana dan prasarana transportasi umum?
2. Bagaimana pengelolaan informasi organisasi yang dilakukan oleh HUMAS DTKJ dalam mengelola aspirasi?

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ini ditujukan agar pembahasan dalam penelitian dapat berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian, sehingga dengan ini penelitian hanya berfokus pada Manajemen HUMAS DTKJ dalam melakukan pengelolaan terhadap aspirasi yang diterima dari masyarakat, khususnya pada hal-hal yang berkaitan dengan Aspirasi Ramah Disabilitas Pada Sarana dan Prasarana Transportasi Umum. Maka data dalam penelitian ini hanya bersumber dari HUMAS DTKJ saja dan bukan dari perusahaan atau instansi lain.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seperti apakah manajemen HUMAS yang dilakukan DTKJ dalam mengelola aspirasi

masyarakat khususnya aspirasi mengenai ramah disabilitas pada sarana dan prasarana transportasi umum dan bagaimana pengelolaan informasi organisasi yang dilakukan DTKJ.

## **1.5. Kontribusi Penelitian**

### **1.5.1. Kontribusi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan juga memberikan masukan terhadap manajemen HUMAS dalam melakukan pengelolaan aspirasi masyarakat khususnya yang berkaitan dengan aspirasi ramah disabilitas pada sarana dan prasarana transportasi umum. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait ataupun instansi lainnya, untuk dapat dijadikan evaluasi ataupun menambah sebuah referensi baru pada bagian yang berkaitan dengan manajemen kehumasan. Harapan saya penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan untuk penelitian yang menggunakan teori atau bahkan metode yang sama di masa yang akan datang terutama menjadi rujukan untuk mencari bahan keilmuan baru di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

### **1.5.2. Kontribusi Metodologis**

Dalam kontribusi metodologis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian baru di masa yang akan datang, yaitu pada penelitian yang menggunakan paradigma yang sama yaitu paradigma konstruktivisme, menggunakan teori yang sama yaitu teori informasi organisasi dan juga teori manajemen HUMAS, menggunakan



jenis penelitian yang juga sama yaitu jenis penelitian deskriptif, dan menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan datanya.

### **1.5.3. Kontribusi Praktis**

Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi HUMAS di perusahaan pemerintah ataupun swasta untuk dapat dijadikan sebuah masukan evaluasi agar mengetahui fungsi kinerja HUMAS yang sesungguhnya khususnya pada yang berkaitan dengan manajemen kehumasan,

### **1.5.4. Kontribusi Sosial**

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk melihat sejauh mana HUMAS Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) sudah berkerja dalam melakukan pengelolaan pada setiap aspirasi yang dikirimkan masyarakat.

## **1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian**

Kelemahan dan keterbatasan penelitian ini hanya merujuk pada factor-faktor yang disebabkan oleh peneliti.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini peneliti menguraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, kemudian pembatasan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian kontribusi penelitian, kelemahan dan keterbatasan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

Pada bab ini penulis menguraikan kajian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, paradigma yang digunakan dalam penelitian, definisi komunikasi keseluruhan, definisi kehumasan secara keseluruhan, teori yang digunakan, teori informasi organisasi dan teori manajemen HUMAS dan bagan landasan pemikiran.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pendekatan penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, penentuan informan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, bagan alur penelitian, penentuan jadwal dan lokasi penelitian.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan temuan penelitian yang ada dilapangan, seluruh hasil penelitian, mulai dari deskripsi penelitian, deskripsi hasil penelitian hingga pembahasan hasil penelitian.

## BAB V PENUTUPAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian secara keseluruhan hingga saran dari hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Aziz, Rudi dan Asrul, 2018. *Pengantar Sistem dan perencanaan transportasi*, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Bagong, Suyanto. Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka
- Basuki, Sulisty. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- Cutlip, Scott M.Broom, Glen M and Allen H. Center. 2009. *Efective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Echols, John M. dan Hasan Shadily (1983). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia.Cet. XII
- Effendy, Onong, Uchjana. 1993. *Human relations & Public Relations*.Bandung: CV Mandar Maju.
- Gamble, T. Kwal. 2005. *Communication Work*. New York: The McGraw Hill Companies
- John M. Echols dan Hassan Shadily, “*Kamus Inggris Indonesia*” Gramedia: Jakarta, 1996
- Kriyantono, Rahmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PT.Kencana Perdana.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana
- Lattimore, Baskin, Heiman, Toth. 2010. *Public Relations : The Profession and The Practice*,Third Edition. Singapore: The McGraw Hill Companies
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta:

Bumi Aksara

- Masmuh, Abdullah. 2008. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Malang : UMM Press.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morissan, M.A. 2009. *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Poerwadarminta W.J.S. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : PN Balai Pustaka.
- Rakhmat, Jallaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung:Remaja Rosdakarya
- Rogers, Everret M., & D. Lawrence Kincaid .1981. *Communication Networks.Toward a New Paradigm for Reseach*. New York: The Free Press.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2005. *Dasar – dasar Public Relations Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Grassindo.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- West, Richard dan Turner, Lynn H. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Introducing Communication Theory: Analysis and Application)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widasarana Indonesia
- Wursanto Ig, 2001 . *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Yogyakarta: Kanisius



**UNDANG-UNDANG :**

UU Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

UU Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia (HAM)

UU Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak  
hak Penyandang Disabilitas

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang HUMAS Pemerintahan

**SKRIPSI :**

Dimas Rizky Anugrah, 2014 Universitas Gadjah Mada dengan judul  
“Manajemen HUMAS Dalam Kampanye HUMAS (Studi Kasus  
Manajemen HUMAS Badan Narkotika Kota dalam Kampanye p4GN).

[http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/72734](http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/72734)

Erni Apriyani, 2016, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta  
dengan peminatan Hubungan Masyarakat dan dengan judul “Manajemen  
HUMAS Pemerintah Kabupaten Dalam Mengkontruksikan Realitas  
Bangka Belitung Menuju Destinasi Wisata di Barat Indonesia Melalui  
Website”. <https://repository.upnvj.ac.id/4356/2/ABSTRAK.pdf>

Julius AXL Andriawi Sebastian, 2019, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,  
dengan judul Manajemen HUMAS Dalam Pengelolaan Event Hari  
Pelanggan Nasional Tahun 2019 (Studi Kasus HUMAS PT. Angkasa Pura  
1 (Persero) Cabang Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang).

<http://e-journal.uajy.ac.id/20777/>

**INTERNET :**

<https://www.merdeka.com/jakarta/pembangunan-transportasi-di-jakarta-harus-modern-dan-ramah-disabilitas.html> (Diakses pada tanggal 15 februari 2021 Pukul 14.00)

<https://metro.sindonews.com/read/252430/171/moda-transportasi-publik-di-jakarta-wajib-sediakan-fasilitas-bagi-penyandang-disabilitas-1606817549> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.20)

<https://properti.kompas.com/read/2020/12/01/153000321/dtkj-diminta-buat-kajian-transportasi-bagi-penyandang-disabilitas> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.25)

<https://republika.co.id/berita/qkod56428/dki-ingin-transportasi-ramah-disabilitas-masuk-kurikulum> ( Diakses pada tanggal 15 Februari 2021 Pukul 15.28)

<https://mediaindonesia.com/megapolitan/339623/transjakarta-dari-240-halte-baru67-halte-yang-ramah-disabilitas> (Diakses pada tanggal 10 Juli 2021 Pukul 16.34)