

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016 (studi kasus: Trans Jogja)

Oleh

DWI ANDANI

ABSTRAK

Adapun yang melatarbelakangi adalah dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana dalam bidang transportasi bagi penyandang disabilitas. Permasalahan yang adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Dengan Studi Kasus Trans Jogja. Indikator kualitas pelayanan oleh Zeithaml (1998) yaitu didalamnya terdiri dari *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Trans Jogja berupaya dalam mengatasi permasalahan yang ada trans jogja membuat kebijakan yang sesuai dengan isu-isu yang menjadi prioritas dalam penyediaan layanan yang baik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Perda DIY No 4 tahun 2012, penyandang disabilitas berhak untuk hidup seperti orang normal lainnya, berdasarkan Perda tersebut maka Trans Jogja membuat kebijakan dengan fitur menambahkan fasilitas-fasilitas dalam armada bus maupun didalam halte yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas yang mencerminkan tangibel, dalam sikap pelayanan atau responsiveness masih buruknya karena Trans Jogja belum memenuhi SOP yang ada, reliability sudah sangat baik, Emphaty sudah sangat baik serta assurance sudah dikatakan baik tetapi masih banyak petugas dilapangan masih kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Beban yang dialami oleh Pemerintahan Daerah Isatimewa Yogyakarta dalam mewujudkan kebebasan akses selayaknya seperti orang normal bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta belum dapat di penuhi oleh pemerintah khususnya UPT Trans Jogja sebagai penyelenggara transportasi di Kota Yogyakarta bukan hanya dari segi fasilitas yang diberikan tetapi dari sikap dan kinerja operator. UPT Trans Jogja dan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta harus sangat teliti dalam menambahkan fasilitas penunjang kemandirian dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas serta perbaikan dalam sikap serta kemampuan petugas lapangan yang harus diperhatikan.

Pendahuluan

Penyandang disabilitas adalah salah satu masalah dalam kesejahteraan sosial, dimana para penyandang disabilitas perlu mendapatkan perhatian khusus agar mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik dan teratur. Penyandang disabilitas pada umumnya mengalami kesulitan dalam mobilitas saat melakukan aktivitas sehari-hari apabila dibandingkan dengan orang-orang yang normal. Secara fisik, penyandang disabilitas mengalami kendala saat menggerakkan tubuhnya secara optimal. Para penyandang disabilitas secara tidak langsung mereka mengalami rasa tidak percaya diri dan akan kesulitan dalam menyesuaikan diri dimasyarakat, karena perlakuan masyarakat atau lingkungan sekitar banyak yang melihat mereka dengan sebelah mata dan sebagian dari

mereka memberi celan atau belas kasihan ketika memandang mereka (Fanny, 2016:105). Data dari Dinas Sosial DIY, saat ini DIY ada 29.530 penyandang disabilitas

Setiap penyandang disabilitas memiliki pelayanan yang sama dengan orang normal pada umumnya. Beberapa permasalahan muncul seperti diungkapkan oleh Komisi Nasional Difabel yang berkaitan dengan mobilitas, transportasi bagi disabilitas yaitu:

1. terminal dan halte belum didesain sesuai dengan ramah disabilitas seperti emplasemen bus yang tidak sejajar, loket yang masih tinggi, dan lantai yang tidak memiliki ram, dll.
2. armada yang dipergunakan sebagian besar tidak mempunyai ruang khusus bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih jauh dari kata standar minimal suatu konsep pelayanan publik dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dimana pelayanan publik khususnya transportasi umum adalah penunjang seseorang untuk dapat melakukan aktivitasnya sehari- hari dengan baik.

Konsep Good Governance adalah menjadi acuan untuk melakukan hubungan politik dan ekonomi yang baik. Upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik yaitu dapat dilakukan dengan cara, keseimbangan peran antara ketiga pilar yaitu pemerintahan swasta dan masyarakat. Pemerintah (government) merupakan salah satu dari tiga aktor yang membentuk lembaga yang disebut governance dan dua aktor lain adalah private sektor (sektor swasta) dan civil society (Arifin, 2014: 102). Bahwasannya memahami governance adalah memahami integrasi atau peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main atau kontrak kerjasama yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus dapat menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial budaya, hukum dan keamanan yang kondusif dan tertata dengan baik. Sektor swasta adalah salah satu penunjang aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yaitu dengan cara menciptakan lapangan pekerjaan dan mampu meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus siap berinteraksi dengan aktif dalam berbagai macam aktifitas perekonomian, sosial dan politik adalah salah satu komponen yang melakukan kontrol terhadap jalannya aktifitas-aktifitas tersebut. Sehubungan dengan konsep *good governance* bahwasannya *civil society* diberi kesempatan untuk mengespresikan kepentingan dalam manajemen pelayanan kemudian pemerintah atau penyelenggara layanan harus menjadikan kepentingan publik tersebut sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penulis berusaha menggambarkan secara jelas dan mendetail tentang objek/kajian penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul dilapangan dan diperkuat dengan studi literature. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Pembahasan

A. Keandalan (Reliability)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) keandalan (reability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Dimana provider trans jogja harus memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya khususnya kepada penyandang disabilitas. Indikator pengukur tersebut yaitu:

1. Ketepatan Waktu

Kepastian waktu merupakan pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai kurun waktu untuk menyelesaikannya sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Penetapan jadwal operasi kendaraan bus Trans Jogja telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan yaitu 122 menit untuk travel time dan 16 menit untuk *headway* dengan toleransi keterlambatan sekitar 5 menit dengan kecepatan rata-rata 25 km/ jam namun pengalaman penyandang disabilitas yang ditemukan dilapangan waktu tunggu yang cukup lama mencapai 30 hingga 60 menit.

Tabel 3.1 Cycle Times Trans Jogja

Jalur	Jarak (KM)	Cycle Time	Headway rata-rata
1A	37,30	1:42:14	0:10:14
1B	22,48	1:53:39	0:20:41
2A	31,97	1:44:28	0:13:50
2B	33,63	1:48:55	0:15:20
3A	39,63	1:53:48	0:14:33
3B	36,92	1:52:03	0:14:12

Sumber: Lapangan 2017

Hasil dari riset diatas menyebutkan bahwa jalur 1A dengan jarak 37,30 KM dengan waktu tempuh 1 jam 42 menit maka headway seharusnya adalah 10 menit. Jalur 1B dengan jarak 22,48 KM dengan waktu tempuh 1 jam 53 menit maka rata-rata headway 20 menit. Jalur 2A dengan jarak 31,97 KM dengan waktu tempuh 1 jam 44 menit maka headway rata-rata 14 menit. Jalur 2B dengan jarak 33,63 KM, dengan waktu tempuh 33,36 KM, dengan jarak tempuh 1 jam 49 menit maka headway rata-rata adalah 15 menit. 3A dengan jarak 39,63 KM, dengan jarak tempuh 1 jam 54 menit maka headway rata-rata adalah 15 menit. Jalur 3B dengan jarak 36,92 KM, dengan waktu tempuh 1 jam 52 menit maka headway rata-rata adalah 14 menit.

Ketepatan waktu oleh Trans Jogja masih sangat buruk, dimana waktu tempuh dari satu tujuan ke tujuan lain memakan waktu yang sangat lama, diawali dengan menunggu armada yang datang menjemput memakan waktu sekitar 10 hingga 20 menit, hingga tiba ditujuan memakan waktu 20 sampai 40 menit, dari temuan lapangan menunjukkan masih buruknya pelayanan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja dalam hal ketepatan waktu adalah salah satu alasan mengapa calon penumpang sangat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja. Merujuk dari informasi yang diberikan oleh informan serta hasil dari observasi lapangan ketepatan waktu yang diberikan oleh Trans Jogja masih sangat buruk.

2. Keamanan

Keamanan adalah hal terpenting dalam seseorang menggunakan pelayanan publik. Jika pelanggan merasa aman menggunakan pelayanan tersebut akan timbul rasa kenyamanan dan rasa aman sehingga para pengguna khususnya para penyandang disabilitas akan puas menggunakan pelayanan transportasi khususnya trans jogja. Keamanan tersebut telah dijamin oleh pihak Dinas Perhubungan khususnya trans jogja seperti yang dikemukakan oleh bapak Staff UPT Trans Jogja, Yorri Nugraha.

Pengguna Trans jogja merasa aman saat menggunakan armada Trans Jogja karena sistem keamanan yang sudah dipercaya membuat para pengguna saat senang menggunakan armada Trans Jogja jika dilihat dari segi keamanan, informasi gangguan keamanan yang disampaikan oleh pengguna jasa apabila terjadi hal yang tidak diinginkan maka UPT Trans Jogja memberi kebijakan dengan menempelkan stiker berupa nomor telepon atau layanan SMS pengaduan pada tempat yang strategis dan mudah dilihat dilihat seperti gambar berikut

Gambar 1 layanan pengaduan



Obsevasi 26 juni 2018

B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut parasuman, zeithmal dan berry (1998) dalam setudinya mengemukakan bahwa responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan seseorang atau penyedia pelayanan untuk memenuhi atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna pelayanan dan dengan menyampaikan informasi yang tepat.

Dari penjelasan diatas maka daya tanggap merupakan tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan, yang dimana pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja mampu menyediakan layanan yang cepat serta tepat yaitu:

1. Ketersediaan Layanan Angkutan

Pihak Dinas Perhubungan dan Trans Jogja telah berupaya maksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi trans jogja bukan hanya di peruntukan untuk kaum mayoritas maupun minoritas seperti penyandang disabilitas seperti yang di kemukakan oleh staff UPT Trans Jogja Yorri Nugraha yakni:

“sejak tahun 2015 kami telah memperbaharui armada trans jogja yang dibantu oleh Pemda pusat dan investasi petugas yakni 128 armada terasuk armada cadangan”. (wawancara pada 25 juni 2018 pukul 09.00 wib).

Dinas Perhubungan berupaya semaksimal mungkin untuk memperbaharui armada dan fasilitas yang ada, tetapi tidak dapat dilakukan sesring mungkin karena terhambat oleh budget yang diberikan oleh pemda pusat, menurut bapak Yorri Nugraha pembaharuan armada trans jogja dilakukan 7 tahun sekali, jika kita berkaca dengan transportasi umum yang digunakan diluar negeri, penggantian armada dilakuakn paling lambat 5 tahun sekali, ini yang membuat kualitas armada yang diberikan oleh trans jogja kurang begitu baik.

Sumber informasi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan DIY diatas tidak sesuai dengan temuan lapangan, yaitu armada yang digunakan hanya sedikit dan setengah dari jumlah armada tersebut berusia rata-rata 5 hingga 7 tahun, pada jalur 2 hanya tersedia 20 unit armada yang beroperasi, ini masih terasa kurang karena jumlah armada yang seharusnya dibutuhkan pada jalur 2 adalah 35 unit sehingga, pada hari tertentu yaitu pada hari libur panjang ataupun libur nasional, ada beberapa penumpang yang terpaksa tidak ikut naik langsung ketika bus datang dikarenakan kapasitas bus yang sudah memenuhi kapasitas yang telah ditentukan, hasil dari observasi bahwasannya perbaruan armada ini sangatlah penting, karena saat armada diperbaharui secara berkala maka menimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Hasil dari temuan lapangan serta informasi yang diberikan oleh informan maka, dalam ketersediaan layanan angkutan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja yaitu masih buruk, dimana calon penumpang masih harus menunggu cukup lama dengan dibuktikan data cycle time dan headway untuk menuju tujuan mereka dikarenakan masih sedikitnya bus yang dioperasikan dalam beberapa trayek.

2. Kecepatan Pelayanan Kru

Kecepatan pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap seperti yang dikemukakan oleh Staff UPT Trans Jogja yang diwakili oleh bapak Yorri Nugraha

“bicara tentang kecepatan kru atau petugas, kita sebisa mungkin telah memberi penjelasan kepada petugas bagaimana menjalankan yang baik serta pelayanan yang cepat bagaimana tetapi kita hanya menjelaskan tidak melatih mereka karena keterbatasan anggaran kita”. (wawancara pada 25 juni 2018 pukul 09.00 WIB).

Merujuk dari pernyataan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja yang diwakili oleh Bapak Yorri Nugraha mengemukakan bahwa petugas dilapangan kecepatan pelayanan kru sudah semaksimal mungkin, karena petugas hanya diajarkan cara melayani penumpang oleh pihak PT Anindya Mitra Internasional dan tidak diberikan pelatihan khusus karena Dinas Perhubungan mengalami keterbatasan anggaran. Temuan yang dialami oleh salah satu informan yaitu Budi mengungkapkan bahwa kecepatan pelayanan kru sudah sangat baik seperti yang diungkapkan sebagai berikut

“pelayanan petugas trans jogja sudah cukup baik apalagi sekarang semua sudah sistem tiketnya menggunakan kartu jadi walaupun saya gak punya kartu mereka membantu saya menggunakan tiketing kartu petugas”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB)

Merujuk dari informasi yang diberikan oleh informan, pelayanan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja khusus didalam halte sudah sangat baik, calon penumpang tidak dibiarkan untuk mengantri lama seperti dahulu, tetapi pelayanan yang diberikan dalam tiketing sudah otomatis dan tidak manual seperti dahulu seperti gambar berikut.

Gambar 2 Pelayanan Petugas Halte Trans Jogja



Observasi 26 Juni 2018

Hasil dari temuan lapangan kecepatan pelayanan petugas lapangan sudah baik, dalam hal efisien waktu, yang ditandai dengan perubahan sistem tiketing dimana, tidak lagi menggunakan proses pengimputan tiket atau manual, karena Trans Jogja sudah membuat kebijakan tentang tiket non tunai, yang bisa diakses langsung tanpa harus menunggu tiket kertas keluar. Jenis tiketing yang disediakan oleh Trans Jogja yaitu, tiket single trip, tiket reguler umum, tiket pelajar yang mempunyai nominal masing- masing berbeda. Untuk tiket single trip dikenakan biaya Rp. 3.500, tiket reguler umum yaitu Rp. 2.700 dan untuk siswa yaitu Rp. 2.000. Hasil dari obsevasi dilapangan tentang sistem smartcard tiket ini memudahkan hasil kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Jogja dilapangan, tetapi jika penumpang tidak mempunyai smartcard berupa single trip maka penumpang bisa memberikan uang tunai kepada petugas dan petugas akan memberikan tiket berupa kertas. Jika bertanya tentang penyandang disabilitas, 7 dari 10 informan mengatakan bahwa sitem tiketing dengan smartcard yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan dan Trans Jogja ini sangat memudahkan pengguna Trans Jogja khususnya Penyandang disabilitas sehingga dapat mempercepat pelayanan petugas halte Trans Jogja.

C. Jaminan (Assurances)

Jaminan yang dikemukakan oleh parasuraman, zeithaml, dan berry (1998) adalah kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut parasurama, zeithmal, dan berry komponen tersebut yaitu:

1. Sikap pelayanan Petugas

Sikap pelayanan aparatur publik menyatakan bahwa ada dua sikap yang harus dimiliki oleh aparatur pelayanan publik yaitu ramah dan peduli terhadap kondisi penyandang disabilitas. Dinas Perhubungan DIY yang diwakili oleh Staff UPT Trans Jogja yaitu, Yorri Nugraha mengatakan bahwa petugas yang melayani belum diberikan pelatihan khusus, tetapi dengan manajemen transportasi dengan konsep “buy the service”, trans jogja mengedepankan setiap pelanggan yang membayar termasuk penumpang disabilitas. Informan mengatakan bahwa, informan menjumpai beberapa petugas Trans Jogja yang tidak melayani dengan baik. Jika dilihat dari pernyataan di atas tidak semua petugas dapat menjamin keramahan mereka, maka pihak terkait khususnya Trans Jogja harus memberi pelatihan agar dapat menjalankan fungsi pelayanan dengan baik.

Hasil dari temuan lapangan yaitu keramahan yang diberikan petugas lapangan kepada calon penumpang trans jogja masih kurang baik, ditemukan di beberapa halte petugas Trans Jogja masih sangat tidak ramah ditandai dengan petugas tidak memberikan senyum kepada calon penumpang, ini menunjukkan bahwa petugas tidak mengetahui bagaimana standar pelayanan yang baik.

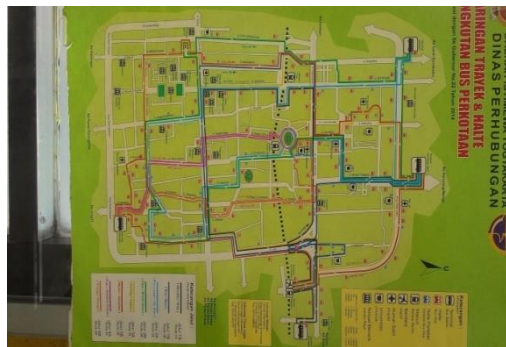
2. Pengetahuan Petugas Tentang Trayek

Secara umum Trans Jogja beroperasi di kawasan dalam Kota Yogyakarta dan perluasan di daerah Sleman serta Bantul. Bus Trans Jogja terdiri dari 15 trayek dimana setiap trayek memiliki jalur wilayah operasional yang berbeda-beda. Pada saat penelitian ini Trans Jogja beroperasi namun ada 6 trayek yang aktif. Untuk memudahkan para penumpang dalam mengetahui jalur trayek yang dilalui, karena setiap jalur memiliki rute yang sama dengan arah yang berlawanan, sehingga penumpang tidak bisa sembarangan untuk naik ke dalam bus, oleh karena itu penumpang memerlukan informasi tentang trayek yang akan dilalui. Berdasarkan hasil dari temuan peneliti di lapangan Trans Jogja menyediakan sistem informasi tentang

jalur perjalanan bus berupa poster yang ditempel di bagian dalam halte, tetapi pengetahuan petugas tentang trayek pun sangatlah penting seperti yang diungkapkan oleh Bapak Yorri Nugraha. Setiap petugas lapangan telah diberi bekal yang cukup untuk menjelaskan kepada pengguna pelayanan.

Informasi yang diberikan oleh informan menunjukkan bahwa petugas dilapangan kesulitan dalam menjelaskan trayek yang akan dilalui kepada para penyandang disabilitas khususnya tuna wicara karena mereka tidak bisa memahami apa yang dipertanyakan oleh informan tersebut. Untuk memudahkan seseorang menemukan no bus yang akan dinaiki, UPT Trans Jogja menempelkan poster tentang trayek serta nomor bus yang akan digunakan seperti gambar berikut.

Gambar 3.3 Peta Trayek Yang Dilalui



Obsevasi 26 Juni 2018

Hasil dari temuan lapangan dalam hal pengetahuan petugas tentang trayek sangat baik, tetapi petugas masih sangat buruk dalam menjelaskan trayek yang akan dilalui bagi penyandang disabilitas khususnya para tuna wicara, maka solusi yang harus dilakukan adalah Dinas Perhubungan dan UPT Trans Jogja harus memberi pelatihan sehingga petugas dilapangan dapat menjalankan fungsi pelayanan dengan baik.

D. Empati (Empathy)

Menurut parasuraman, zeithmal, dan berry (1998) empati yang dimaksud adalah memberi perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna pelayanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna pelayanan. Penyedia layanan diharapkan dapat memberi pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan atau pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik

serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna pelayanan. Merujuk dari pengertian diatas komponen indikator keberhasilan yaitu:

1. Perlakuan Yang Sama Antar Penumpang

Merujuk dari pengalaman informan petugas tidak membedakan-bedakan penumpang satu dengan yang lain ini menimbulkan rasa nyaman untuk menggunakan Trans Jogja, maka kinerja petugas Trans Jogja dalam melayani penyandang disabilitas sudah sangat bagus karena penumpang yang memiliki kebutuhan khusus sudah merasa aman serta nyaman.

Hasil dari temuan lapangan bahwasannya petugas tidak membedakan penumpang satu dengan yang lain tetapi petugas memberika perhatian khusus kepada penumpang yang membutuhkan kekhususan seperti para penyandang disabilitas, seperti yang diungkapkan oleh salah satu petugas, yaitu mereka memesankan kepada petugas didalam bus jika tujuan dimana penumpang penyandang tuna wicara akan turun. Temuan diatas bisa disimpulkan bahwa perlakuan yang sama antar penumpang terjadi tetapi tidak semua penumpang, melainkan penumpang dengan penyandang tuna wicara.

E. Bukti Fisik (Tangibel)

Bukti fisik adalah kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan menurut parasuraman, zeihaml, dan berry (1998). Komponen tersebut yaitu:

1. Kerbaruan Armada

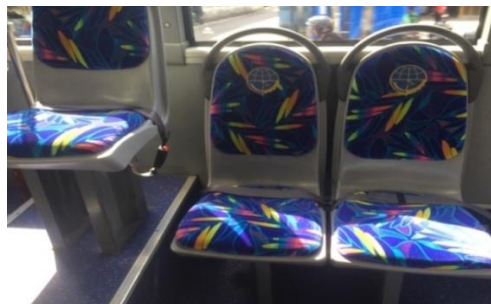
Setiap tahun jumlah penumpang Trans Jogja meningkat yang dapat dilihat pada tahun 2014 jumlah penumpang Trans Jogja sebanyak 6,205 Juta dan pada tahun 2016 naik menjadi 6,5 juta pengguna Trans Jogja. Pada tahun 2016 pengguna layanan Trans Jogja naik menjadi 10 juta pengguna Trans Jogja dengan 10 persen tersebut adalah penyandang disabilitas. Kebaruan armada adalah salah satu hal terpenting dalam mengakomodir para pengguna pelayanan Trans Jogja khususnya penyandang disabilitas. Dinas Perhubungan komunikasi dan irformas DIY selalu membarui armada yang ada supaya tetap terjaga keamanan dan kenyamanan armada tersebut, sepeti yang di jelaskan oleh bapak Yorri Nugraha

Trans Jogja telah berupaya selalu menunjukkan eksistensinya dari peremajaan armada, tetapi tidak sesuai standar yang ditetapkan yaitu 5 tahun sekali karena keterbatasan biaya yang disesuaikan karena anggaran yang didapatkan bukan dianggarkan untuk satu tahun kedepan melainkan hanya setiap proyek, ini yang menyulitkan pihak trans jogja untuk selalu memperbarui armada. Hasil dari temuan lapangan bahwa kebaruan armada masih sangat sulit direalisasikan karena keterbatasan biaya anggaran maka tentang kebaruan armada UPT Trans Jogja masih sangat buruk. Merujuk dari temuan diatas, maka disimpulkan bahwa kebaruan armada oleh Trans Jogja masih buruk dikarenakan tidak dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan.

2. Fasilitas Tempat Duduk

Trans jogja merupakan bus berukuran sedang dengan kapasitas penumpang 20 duduk dan 20 berdiri yang didalamnya terdapat kursi prioritas dan satu split ruang khusus untuk kursi rodayang diandai dengan simbol khusus. Fasilitas tempat duduk yang diberikan oleh Trans Jogja sudah cukup ramah bagi para penyandang disabilitas seperti yang diungkapkan oleh bapak Yorri Nugraha

Gambar 3.4 Kursi Prioritas



Sumber: Observasi 26 Juni 2018

Merujuk dari ungkapan diatas Dinas Perhubungan khususnya Trans Jogja telah berupaya menambahkan fasilitas bagi penyandang disabilitas dengan bertujuan agar para penyandang disabilitas tidak malas menggunakan pelayanan yang diberikan oleh pemda DIY.

Gambar 3.5 Space Kursi Roda



Observasi 26 Juni 2018

Standar internasional untuk kursi roda adalah dengan lebar 700 mm dan panjang 1200 mm. Sebuah kursi roda yang diduduki harus memerlukan ukurang yang lebih luas, didalam *BRT Accesibility Guidelines*, merekomendasi ruangan khusus kursi roda didalam bus dengan ukuran lebar 77 mm dan panjang 1300 mm. Ruangan kursi roda harus dilengkapi oleh penjepit roda kursi untuk menjamin supaya kursi roda tersebut tidak bergeser. Trans Jogja memang telah cukup dan dapat digunakan oleh peyandang disabilitas tetapi, fungsi tersebut masih digunakan untuk kebutuhan lain tidak digunakan sesuai fungsinya, maka fasilitas tempat duduk dalam armada bus Trans Jogja masih sangat buruk.

3. Fasilitas Ruang Tunggu Halte

Halte merupakan fasilitas terpenting dalam pengoperasian bus sebagai moda transportasi, sesuai dengan ketentuan undang-undang No 22 Tahun 2009 mengenai lalu lintas dan angkutan jalan mendefenisikan bahwa halte merupakan tempat pemberhentian kendaraan umum untuk menaikan dan menurunkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Untuk mendukung kegiatan operasional Trans Jogja maka UPT Trans Jogja membuat halte sebagai tujuan pintu awal serta akhir dalam menggunakan Trans Jogja. Dalam peneltian ini halte yang beroperasi sebanyak 267 halte yang terdiri dari 15 Trayek dengan 4 trayek yang berpasangan, 117 halte shelter dan 150 halte portable yang mengelilingi kota Yogyakarta lebih jelasnya dapat dilihat, menunjukan halte shelter Trans Jogja dan telah diatur dalam ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan lokasi halte Trans Jogja yaitu (1) terletak pada jalur pejalan kaki (2) dekat dengan pusat kegiatan (3) aman terhadap gangguan kriminal (4) aman terhadap kecelakaan lalu lintas (5) tidak mengganggu kelancaran lalu lintas.

halte portable dimana tujuan awal UPT Trans Jogja membuatnya dengan tujuan agar menjangkau daerah-daerah yang tidak dapat dibangun dengan halte permanen atau halte shelter. Dari gambar diatas menunjukkan bahwa beberapa halte portable sudah dipasang atap agar penumpang tidak kepanasan untuk menunggu kedatangan bus, tetapi disebagian halte potabel yang lain masih belum dipasang atap maupun tangga yang landai sehingga penyandang disabilitas kesulitan dan harus mencari halte shelter yang ada. Keluhan diatas menyebabkan pihak Dinas Perhubungan mencari cara agar dapat mengakomodir kebutuhan- kebutuhan penyandang disabilitas seperti fasilitas- fasilitas tersebut adalah:

a. Ramp

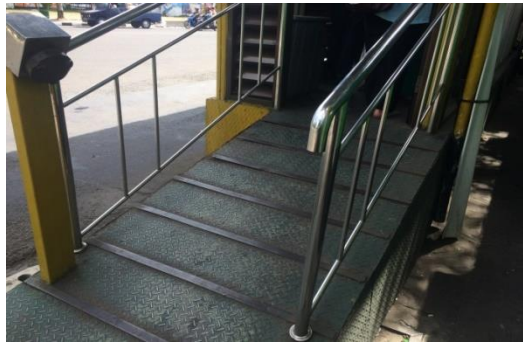
Untuk mengatur ketertiban saat masuk dan keluar dalam halte, maka dibangun dua buah pintu yaitu masing-masing pintu berfungsi sebagai pintu masuk dan keluar. Ruang tunggu halte mempunyai dua fungsi utama yaitu sebagai tempat bagi penumpang untuk naik dan turun bus serta tempat bagi penumpang untuk menunggu kedatangan bus. Jika berkaca dengan penyelenggara pelayanan publik bidang transportasi diluar negeri, bagi kelompok yang rentan seperti ibu hamil, lansia serta penyandang disabilitas telah disediakan ruang tunggu bagi kelompok- kelompok tersebut dengan betujuan untuk nenujang keamanan serta kenyamanan.

Ramp merupakan bidang miring yang berfungsi untuk menghubungkan dengan sudut kemiringan tertentu. Halte trans jogja dibuat dengan keadaan tinggi dan dilengkapi ramp dan tangga agar memudahkan akses masuk kedalam halte. Menurut Sarah salah satu informan pengguna kursi roda merasakan bahwa masih banyak yang harus dibenahi dalam halte Trans jogja seperti yang disampaikan yakni:

“saya masih kesulitan untuk naik kedalam halte, tangga curam membuat saya tidak bisa mendorongnya sendiri, petugas halte yang bantu saya naik, kalau hujan apalagi tangganya licin. Didalam halte kalau rame saya tidak bisa bergerak”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00).

Hasil dari temuan peneliti dilapangan menemukan keadaan ramp yang cukup curam seperti yang diungkapkan oleh informan seperti gambar dibawah ini.

Gambar 3.8 Bidang Miring



Observasi 26 Juni 2018

Dari gambar di atas membuat para penyandang disabilitas kesulitan untuk masuk kedalam halte, ini dapat berdampak buruk bagi keselamatan para penyandang disabilitas, jika penyandang disabilitas tidak ada bantuan dari kerabat ataupun kru atau petugas trans jogja maka ini berdampak buruk bagi keselamatan. Bagi petugas atau kerabat yang membantu juga harus mempunyai tenaga yang ekstra untuk mendorong kursi roda tersebut.

Penyediaan ramp atau bidang miring diperuntukan bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda, dalam dokumen publikasi "*city of toronto accessibility design guidelines*" menyebutkan bahwa kemiringan ramp menggunakan perbandingan 1:12 yang artinya, untuk mencapai ketinggian satu meter, maka jarak mendatar yang dibutuhkan adalah dua belas meter dengan lebar ukuran ramp harus dibuat dengan ukuran 1100 mm dan minimal 1015 mm. Ramp dibuat dengan tekstur yang kasar agar saat kena hujan tidak licin.

2. Ruang Tunggu Halte

Sebagai sistem transportasi umum halte berfungsi sebagai tempat menaikan dan menurunkan penumpang. Secara keseluruhan halte trans jogja berdiri diatas trotoar yang berbentuk memanjang berdasarkan hasil temuan lapangan ruangan halte trans jogja cukup kecil seperti gambar di atas. salah satu informan yaitu Maria pengguna kursi roda mengeluhkan bahwa kecilnya ruang tunggu halte trans jogja membuat ruang gerak kursi roda sangat terbatas .

Gambar 3.8 Ruang Tunggu Halte



Sumber: Observasi 26 Juni 2018

Hasil temuan lapangan oleh peneliti seperti gambar 3.4 menunjukkan suasana ruang tunggu halte, didalam gambar tersebut menunjukkan bagaimana halte tersebut tidak layak digunakan karena halte yang terbatas membuat para penumpang bersempit- sempitan saat menunggu bus yang akan datang, ini sangat tidak nyaman bagi para penyandang disabilitas khususnya tuna daksa, mereka tidak dapat bergerak karena keterbatasan ruang tunggu.

Merujuk dari pernyataan informan, masih banyaknya fasilitas halte yang buruk seperti tangga yang masih curam dan licin saat hujan, serta terlalu sempitnya ruang tunggu halte yang membuat penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda susah bergerak karena keterbatasan luas dari halte.

3. *Gap Platform*

Gap Platform adalah celah diantar bus dan lantai halte. Didalam naskah publikasi bus *rapit transit accessibility guidelines tentang platform to bus floor gapp* yang disebutkan bahwa kesenjangan vertikal tidak boleh melebihi 10 cm dengan kesenjangan ideal 7,5 cm sedangkan kesenjangan vertikal tidak boleh melebihi 1-2 cm.

Gap platform seharusnya tidak menjadi masalah besar bagi penyandang disabilitas jika pengemudi bus benar-benar peduli dengan penumpang , celah antar pintu bus dan halte bisa dminimalisir jika pengemudi bus memberhentikan bus sesuai dengan jarak pintu halte.

Hasil dari observasi dilapangan menemukan gap platform yang jauh kesenjangan pintu bus dengan halte yang jauh lebih dari 2 cm, persoalan tersebut membuat para penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda harus bergantung kepada petugas untuk membantu mereka naik kedalam bus. Merujuk

dari informasi yang diberikan oleh Informan dan temuan lapangan menunjukkan bahwa fasilitas halte Trans Jogja masih dikatakan buruk serta tidak ramah bagi penyandang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja) dapat disimpulkan bahwa masih banyak pelayanan yang belum baik seperti:

1. Keandalan (reliability) mempunyai tujuan untuk memenuhi keamanan dan ketepatan waktu. Dalam memenuhi ketepatan waktu, Trans Jogja belum dapat memastikan dan mengatasi keterlambatan yang ada dimana ketepatan waktu sudah jelas diatur dalam Kemenpan No 63 tahun 2003 tentang standar pelayanan serta ketetapan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dan keamanan yang diberikan oleh Trans Jogja sudah dapat sangat bagus dengan ditandai dipasangnya cctv serta pelayanan pengaduan yang ditempel disetiap halte maupun dalam bus.
2. Daya tanggap (responsiveness) mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yaitu ketersediaan pelayanan angkutan dan kecepatan pelayanan kru. Dalam hal ketersediaan layanan angkutan UPT Trans Jogja masih belum dapat memenuhi kebutuhan angkutan setiap trayek serta pelayanan kru ditandai dengan sistem tiketing dengan smartcard ini dapat mempermudah pelayanan.
3. Jaminan (assurances) mempunyai tujuan untuk memenuhi pelayanan yaitu serta pengetahuan petugas dengan trayek yang dilalui serta sikap pelayanan petugas. Kemampuan petugas tentang trayek yang dilalui yaitu masih sangat buruk karena petugas tidak bisa menjelaskan kepada penyandang disabilitas khususnya tuna wicara karena keterbatasan kemampuan petugas serta sikap pelayanan petugas dimana petugas terkadang tidak dapat melayani dengan sepenuh hati seperti yang telah diteapkan dalam etika pelayanan .
4. Empati (empathy) mempunyai tujuan bagaimana provider penyedia layanan transportasi trans jogja dapat memberikan perhatian yang tulus kepada penumpang dengan kebutuhan khusus dimana petugas tidak membedakan-bedakan pelayanan satu dengan yang lain hanya jika dilihat dari segi

peyandang disabilitas petugas akan memberikan perhatian khusus kepada yang membutuhkan.

5. Bukti fisik (tangibel) bertujuan untuk menunjukkan kepada pihak eksternal eksistensinya berupa sarana dan prasarana yaitu kerbaruan armada, fasilitas tempat duduk dan ruang tunggu halte. Kerbaruan armada masih dikatakan buruk serta tidak ramah bagi peyandang disabilitas, karena trans jogja tidak bisa mengganti armada mereka dengan standar waktu yang ada, fasilitas tempat duduk juga masih kurang baik karena pengguna kursi roda masih kesulitan untuk space yang tidak diberi besi pengganjal tidak seperti bus trans yang dikota lain. Halte Trans Jogja jauh dari kata standar untuk penyandang disabilitas, dengan lantai yang curam gap platform yang jauh serta ruang tunggu yang sempit sehingga membuat penyandang disabilitas susah untuk bergerak.

Daftar pustaka

Buku

- Abdul wahab, solichin. 2004. Analisis kebijaksanaan, dari formulasi ke implementasi kebijakan negara. Jakarta : budi aksara.
- Adi, Nugroho. 2006. E-Commerce: Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya. Bandung: Informatika Bangung.
- Adya Barata, Atep. , 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Agustino, Leo. 2008. Dasar- dasar Kebijakan Publik. Alfabeta: Bandung
- AG. Subarsono. 2006. Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. A Marketing services. New york: The Free Press
- Budi Winarno, Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi, Media Presindo. Yogyakarta. 2007
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising
- Howlett, Michael and M. Ramesh. 1995. Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem. Oxford : Oxford University Press.

- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Kamaluddin, Rustian. 2003. Ekonomi Transportasi. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kasmir. 2006. Kewirausahaan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Meleong, lexy. 2005. Metode penelitian kualitatif. Bandung: PT remaja rosdakarya
- Moenir, 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Susilo, Muhammad Joko. 2007. Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Manajemen Pelaksanaan dan kesiapan Sekolah Menyongsongnya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwitri,S. 2008. Konsep Dasar Kebijakan Publik. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Tahir, Arifin. 2014. Kebijakan publik dan transparansi pemerintahan daerah. Bandung: alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel. 2003. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta:Lukman Offset.
- Wibawa S, 2011. Politik perumusan kebijakan publik, edisi pertama, hal 2, Graha Ilmu, Yogyakarta

Jurnal ilmiah

- Anggraini, A. T. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta*(Doctoral Dissertation, Fisipol Umy).
- Aisyah, S. 2017. Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan Bagi Difabel Di Yogyakarta Tahun 2015 (Studi Kasus: Grhatama Pustaka Yogyakarta).
- Allensky, A., & Mashur, D. 2017. Implementasi Perda Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Peknabaru (Studi Kasus Penyediaan Aksesibilitas Bidang Sarana Dan Prasarana Transportasi). *Jurnal Online Mahasiswa (Jom) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1-10.

- Dari, C. W. 2014. *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Moda Transportasi Publik Bus Rapid Transit Di Kota Bandar Lampung Tahun 2013* (Doctoral Dissertation, Fisip).
- Fauzi, M. 2016. *Efektivitas Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Transportasi Publik Bagi Difabel Di Kota Malang Tinjauan Masalah Mursalah*(Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Hikmawati, E., & Rusmiyati, C. (2011). *Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat. Sosio Informa*.
- Mujimin, W. M. 2007. *Penyediaan Fasilitas Publik Yang Manusiawi Bagi Aksesibilitas Difabel*.
- Priscyllia, F. 2016. *Kajian Hukum terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*.
- Rahayu, S., Dewi, U., & Ahdiyana, M. 2015. *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Socia, 10(2)*.
- Rahmadani, E. 2014. *Jaminan Kenyamanan Pejalan Kaki Dalam Tata Kelola Transportasi (Transportation Governance) Di Kota Yogyakarta*(Doctoral Dissertation, Uny).
- Suminar, R. E. 2015. *Identifikasi Kemudahan Penyandang Difabilitas Dalam Melakukan Pergerakan Dengan Menggunakan Moda Transportasi. Inklusi, 2(1), 155-192*.
- Sinaga, D. R., Utomo, P. P., & Ip, S. 2013. *Aksesibilitas Fasilitas Dan Sikap Pelayanan Petugas Transjogja (Studi Fenomenologi Difabel Pengguna Transjogja)* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Wahyuni, E. S. 2016. *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik* (Doctoral Dissertation, Universitas Sebelas Maret).

Peraturan Pemerintah

Undang- Undang No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Undang- Undang No 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No 4 Tahun 2012 Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Website

“Fasilitas Trans Jogja bagi Penyandang Disabilitas Jauh dari Kata Standar”
<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/fasilitas-trans-jogja-bagi-penyandang->

[disabilitas-jauh-dari-kata-standar](#), di akses kamis, 9 november 2017 pada pukul, 17:44 WIB.

“Difabel Keluhkan Cara Mengemudi Driver Trans Jogja”
<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/difabel-keluhkan-cara-mengemudi-driver-trans-jogja>, di akses kamis, 9 november 2017 pada pukul, 16:57 WIB.

“UPT Trans Jogja Akui Fasilitas bagi Difabel Masih Belum Sesuai Harapan”
<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/upt-trans-jogja-akui-fasilitas-bagi-difabel-masih-belum-sesuai-harapan>, di akses pada kamis, 9 november 2017 pada pukul, 18:17 WIB.