

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 celaan atau belas kasihan ketika memandang mereka (Fanny, 2016:105).

Berdasarkan Undang- Undang No 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Menyebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak atas Hak hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, dari uraian Undang- Undang diatas maka

Pelayanan publik adalah salah satu hak yang harus di penuhi bagi penyandang disabilitas guna melaksanakan fungsi sosial dengan baik.

PBB menyebutkan bahwa 10% dari penduduk dunia adalah penyandang disabilitas. Data yang didapatkan dari Bank Dunia sekitar 20% dari penyandang disabilitas adalah kalangan kelas ekonomi lemah Kondisi sosial penyandang disabilitas pada umumnya dalam keadaan rentan baik dari aspek ekonomi, pendidikan, keterampilan maupun kemasyarakatan (Eny dan Chatarina, 2011: 18).

Data dari Dinas Sosial DIY, saat ini DIY ada 29.530 penyandang disabilitas jumlah tersebut dengan rincian

Tabel 1.1 Jumlah Peyandang Disabilitas di DIY

NO	KABUPATEN/KOTA	JUMLAH	PERSENTASE
1	Bantul	6.525	22,09%
2	Yogyakarta	2.351	8,02%
3	Sleman	6.669	22,58%
4	Kulonprogo	5.775	19,55%
5	Gunung Kidul	8.594	29,10%

Sumber: Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016

Sementara itu, jumlah disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meningkat setelah bencana alam gempa bumi melanda tahun 2006. Sesuai data dari Dinas Sosial DIY tahun 2016.

Transportasi adalah salah satu Pelayanan Publik, transportasi adalah komponen utama dalam sistem kehidupan. Transportasi adalah Penunjang seseorang untuk melakukan fungsi sosialnya, maka setiap penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik dan layak. Pemerintahan Telah mengeluarkan Undang- Undang No 29 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik dengan tujuan untuk memberi kejelasan tentang Pelayanan Publik bagi setiap warga negara termasuk penyandang disabilitas. Undang- Undang No 29 Tahun 2009 memperjelas bahwa didalam Pelayanan Publik mempunyai asas yang mempertegas kemudahan bagi penyandang disabilitas tetapi pada kenyataannya Undang- Undang tersebut belum dapat menjadi pegangan bagi penyelenggara pemerintahan, masih banyak pelayanan publik khususnya Transportasi masih belum layak untuk Penyandang Disabilitas di Indonesia khususnya di Kota Yogyakarta.

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.

Dari penelitian yang terdahulu bahwasannya masih banyak pelayanan di Daerah Istimewa Yogyakarta seperti aksesibilitas yang masih kurang ramah bagi penyandang disabilitas khususnya pada bidang transportasi seperti trotoar, terminal, armada AKDP, Trans Jogja yang masuk kategori tergolong masih kurang baik bagi penyandang disabilitas. Salah satu contoh adalah para penyandang disabilitas masih susah untuk mengakses transportasi seperti lokasi yang jauh dari halte, bagi penyandang disabilitas yang menggunakan roda masih kesulitan dalam mengakses pelayanan transportasi seperti terminal yang tidak menyediakan jalan bagi para penyandang disabilitas, lalu halte Transjogja yang dilengkapi oleh tangga landai masih masih cukup curam (Sugi, 2016).

Dari penelitian diatas peneliti mengambil daerah Kota Yogyakarta karena alasan Kota Yogyakarta adalah menjadi pusat pemerintahan, dimana mobilitas sosial lebih banyak dilakukan di kota, pemerintah banyak menyediakan fasilitas pelayanan seperti rumah sakit, sekola dan lain- lain dikota. Para penyandang disabilitas di Yogyakarta juga belum mendapatkan pelayanan yang optimal bagi penyang disabilitas yang setiap tahunnya meningkat.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya dimana penelitian sebelumnya hanya berbicara tentang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tidak berbicara tentang bagaimana mereka menjalankan mobilitas sosial, dengan adanya transportasi yang mendukung bagi penyandang disabilitas maka akan mempermudah bagi penyandang

disabilitas untuk melakukan mobilitas sosialnya. Penelitian ini akan berbicara tentang transportasi dalam kota Yogyakarta yang memungkinkan untuk penyandang disabilitas menggunakannya seperti Trans jogja.

Salah satu kasus yang ditemukan oleh peneliti adalah fasilitas Trans jogja bagi penyandang disabilitas masih dikatakan jauh dari kata standar Pemantauan ini untuk mengetahui sejauh mana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hasil yang didapatkan adalah fasilitas di 11 shelter/halte tersebut masih jauh dari standar Aspek yang dipantau meliputi ketersediaan guiding block, kesesuaian ukuran *ramp*, *handrail* , tangga, pintu halte, informasi halte baik mengenai jalur maupun audio visual (<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/fasilitas-trans-jogja-bagi-penyandang-disabilitas-jauh-dari-kata-standar>).

Kasus lain juga ditemukan oleh peneliti yaitu keluhan para penyandang disabilitas terhadap cara pengemudi Trans Jogja yang dinilai kadang tidak manusiawi dalam membawa kendaraan. Hal ini diungkapkan oleh Ajiwan, penyandang low vision atau Tuna Netra dalam press rilis pemaparan hasil pemantauan fasilitas aksesibilitas shelter dan armada Trans Jogja yang digelar di Angkringan Kobar, Kotabaru, Yogyakarta (<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/difabel-keluhkan-cara-mengemudi-driver-trans-jogja>).

Kasus lain ditemui oleh peneliti adalah UPT Trans Jogja mengakui fasilitas bagi penyandang disabilitas masih belum sesuai harapan Kepala UPT Trans Jogja, Sumariyoto mengatakan pihaknya terus berupaya

menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas.

(<http://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/upt-trans-jogja-akui-fasilitas-bagi-difabel-masih-belum-sesuai-harapan>).

Dari uraian penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa pemerintahan daerah Istimewa Yogyakarta masih harus bekerja keras dalam menata atau membenahi keadaan yang ada khususnya pelayanan transportasi bagi para penyandang disabilitas bukan hanya dari fasilitas saja tetapi bagaimana moral para pengemudi juga harus di beri pelatihan atau sosialisasi.

Masalah diatas sangatlah menarik untuk diteliti karena peran pemerintah daerah pun dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, Sehingga judul yang diambil oleh peneliti adalah “Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016.

D. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengembangan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan bahan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dalam aspek kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas khususnya di Kota Yogyakarta.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberi gambaran kepada pemerintah dan swasta dalam peningkatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas. tulisan ini dapat kepada Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memberi perhatian khususnya bidang transportasi.

E. Tinjauan Pustaka

Pertama, penelitian Cahya Wulan dari (2014) tentang Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Moda Transportasi Publik Bus Rapid Transit Di Kota Bandar Lampung Tahun 2013 penelitian ini berisi tentang bagaimana dinas perhubungan dan PT Trans Bandar Lampung sebagai penyedia transportasi bagi para penyandang disabilitas tetapi belum maksimal dalam melakukan tugas-tugas tersebut.

Kedua, yaitu penelitian oleh Mujimin WM (2007) tentang Penyediaan Fasilitas Publik yang Manusiawi bagi Aksesibilitas Penyandang Disabilitas yang berisi tentang bagaimana pemerintah dapat memenuhi fasilitas-fasilitas bagi penyandang disabilitas seperti infrastruktur yang semestinya memenuhi standar yang baik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pertama yaitu dalam prinsipnya *"no part of the built-up environment should be designed in a manner that excludes certain groups of people on the basis of their ability and frailty"* (United Nations, 1995) dan penelitian ini menitikberatkan pada unsur penyelenggaraan pemerintahan yang kurang paham akan penyediaan layanan bagi para penyandang disabilitas.

Ketiga, yaitu penelitian oleh Sugi Rahyu, dkk (2013) tentang, Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta penelitian tersebut berisikan tentang analisis penyediaan pelayanan publik khususnya bidang transportasi bagi kaum difabel dan mengidentifikasi alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan bidang transportasi yang adil dan pro penyandang disabilitas perbedaan penelitian

tersebut dengan penelitian diatas sebelumnya adalah bagaimana upaya atau solusi yang akan dihasilkan untuk mempermudah para peyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum.

Penelitian keempat yaitu penelitian oleh Setia, dkk (2015) tentang, Identifikasi Kemudahan Penyandang Difabilitas Dalam Melakukan Pergerakan Dengan Menggunakan Moda Transportasi Studi Kasus Kota Yogyakarta penelitian ini memfokuskan pada bagaimana peyangdang disabilitas dapat merasa nyaman atau merasa lebih terbantu dengan transportasi umum yang ada, penelitian ini memepunyai persamaan dengan penelitian penelitian keempat yaitu bagaimana seseorang dapat menciptakan inovasi agar dapat memudahkan para penyandang disabilitas untuk menggunakan transportasi umum.

Penelitian kelima oleh Rahmadani Efendi (2015) tentang Jaminan Kenyamanan Pejalan Kaki Dalam Tata Kelola Transportasi (Transportation Governance) di Kota Yogyakarta, penelitian ini berbeda dengan penenlitian sebelumnya karena penelitian ini berisi tentang kenyamanan berjalan kaki dan penelitian ini bertujuan bagi semua masyarakat bukan hanya para penyandang disabilitas, penelitian tersebut diharapkan dapat menyardarkan masyarakat bahwa berjalan kaki.

Keenam, penelitian oleh Agnesia Allensky, dkk (2017) tentang Implementasi Perdano 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Disabilitas Di Pekanbaru (Studi Kasus Penyediaan Aksesibilitas Bidang Sarana Dan Prasarana Transportasi)

penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian ini memfokuskan pada implementasi kebijakan yang telah berada di Undang-Undang.

Penelitian ketujuh, yaitu penelitian oleh Moh Rizqi Fauzi (2016) Efektivitas Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Disabilitas Terhadap Fasilitas Transportasi Publik Bagi Difabel Kota Malang Tinjauan Masalah Mursalah penelitian ini memfokuskan pada bagaimana Pemkot Malang mengevaluasi perda yang sudah berjalan sesuai atau tidak dengan ketentuan yang ada.

Penelitian yang kedelapan oleh Dita Rauli Sinaga (2013) Tentang Aksesibilitas Fasilitas Dan Sikap Pelayanan Petugas Transjogja (Studi Fenomenologi Difabel Pengguna Transjogja) Penelitian ini membahas penyelenggaraan pelayanan Transjogja dalam memenuhi kebutuhan penduduk penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aksesibilitas fasilitas dan sikap pelayanan petugas Transjogja. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang lain adalah penelitian ini memfokuskan pada bagaimana pelayanan petugas bagi penyandang disabilitas.

Penelitian yang kesembilan, yaitu penelitian oleh Anggaraini, dkk (2016) tentang Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta penelitian tersebut memfokuskan pada inovasi yang diberikan oleh Difa City Tour yang dapat meningkatkan kenyamanan bagi penyandang disabilitas.

Penelitian yang kesepuluh, yaitu penelitian oleh Endang Sri Wahyuni (2016) tentang Aksebilitas Peyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik penelitian ini berisi tentang kendala yang dihadapi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan aksebilitas bagi penyandang disabilitas.

Dibawah ini adalah penjelasan ringkas dari keseluruhan tinjauan pustaka dari penelitian seperti berikut:

Tabel 1.2 Studi Terdahulu

No	Penulis	Judul	Ringkasan
1.	Cahya Wulan dari (2014)	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Moda Transportasi Publik Bus Rapid Transit Di Kota Bandar Lampung Tahun 2013	Aksesibilitas penyandang disabilitas pada Bus Rapid Transit Trans Bandar Lampung tidak aksesibel. Dinas Perhubungan dan PT. Trans Bandar Lampung sebagai pihak yang menyediakan layanan transportasi publik ini tidak berperan aktif dalam menunjang aksesibilitas penyandang disabilitas. Kendala yang dihadapi meliputi kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal yang dialami yaitu rancangan BRT yang tidak sesuai dengan ITDP (Institute for Transportation and Development Policy), banyaknya permasalahan internal manajemen BRT, serta kurangnya koordinasi antara Dinas Perhubungan dengan PT. Trans Bandar Lampung. Kendala eksternal yang diadapi ialah: minimnya perhatian dari pemerintah daerah, minimnya advokasi LSM penyandang disabilitas, serta minimnya kesadaran dan pengetahuan

			penyandang disabilitas.
2	Ujimin WM (2007)	Penyediaan Fasilitas Publik yang Manusiawi bagi Aksebilitas difabel	Difabel adalah bukan <i>disabel</i> yang tidak memiliki kemampuan, mereka memiliki kekurangan dan kelebihan sebagaimana manusia yang lain. Mereka perlu aksesibilitas agar supaya dapat menjalankan tugas dan kewajiban dalam kehidupannya. Namun demikian disadari bahwa fasilitas publik masih belum aksesibel bagi difabel meskipun sudah banyak produk hukum yang mengaturnya. Hal ini disebabkan karena masih banyak pejabat penentu kebijakan dalam tataran praktis yang belum memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap adanya aturan tentang aksesibilitas difabel, demikian pula terhadap pemahaman dan kesadaran kepada para difabel, sehingga berakibat pada pelayanan fasilitas publik yang aksesibel pada difabel terabaikan.
3	Sugi Rahayu, dkk (2013)	Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta	Penelitian ini bertujuan menganalisis penyediaan pelayanan publik khususnya bidang transportasi bagi kaum difabel dan mengidentifikasi alternatif solusi yang dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan bidang transportasi yang adil dan pro difabel. Penelitian kualitatif dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara kepada dinas terkait yaitu Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, dan Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah serta lembaga-lembaga swadaya masyarakat yang mempunyai perhatian terhadap kaum difabel seperti SIGAB dan

			<p>SABDA. Data sekunder berasal dari dokumentasi pada dinas-dinas terkait dan media massa serta sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyediaan layanan perhubungan untuk memenuhi kebutuhan kaum difabel belum optimal. Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan fasilitas perhubungan ramah difabel, Sleman menyediakan trotoar ramah difabel khususnya di sekitar kompleks perkantoran pemerintah daerah. 3 kabupaten lain belum optimal dalam penyediaan fasilitas.</p>
4	Setiasa, dkk (2015)	Identifikasi Kemudahan Penyandang Disabilitas Dalam Melakukan Pergerakan Dengan Menggunakan Moda Transportasi Studi Kasus: Kota Yogyakarta	<p>Penyandang difabilitas di Kota Yogyakarta belum sepenuhnya mendapatkan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan moda transportasi. Salah satunya adalah belum adanya kemudahan dalam mengakses angkutan umum. Hal itu disebabkan oleh fasilitas pada angkutan umum yang masih belum memenuhi standar kemudahan bagi para penumpang penyandang difabilitas. Berbagai permasalahan terkait pemenuhan hak para difabel khususnya dalam bidang transportasi yang ditemukan di dalam penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah di dalam merumuskan suatu kebijakan yang dapat mengakomodasi kebutuhan para penyandang difabilitas khususnya dalam bidang transportasi.</p>
5	Rahmadani Efendi (2015)	Jaminan Kenyamanan Pejalan Kaki Dalam Tata Kelola Transportasi (Transportation	<p>Hasil penelitian menunjukkan <i>governance</i> belum berjalan dengan baik sehingga belum dapat menjamin kenyamanan pejalan kaki. Meskipun telah disepakati</p>

		Governance) di Kota Yogyakarta	program yang berkenaan untuk memberikan jaminan tersebut seperti kegiatan kota layak pejalan kaki, rencana pedestrianisasi Malioboro dan penyediaan moda angkutan terintegrasi. Penyebab <i>governance</i> belum berjalan baik karena terdapat kendala seperti ketergantungan <i>stakeholders</i> terhadap peran pemerintah, keterbatasan peran swasta dan masyarakat, koordinasi antar SKPD kurang, masih adanya pelanggaran hak pejalan kaki, dan sektor transportasi yang belum mendukung. Hal tersebut membuat <i>governance</i> belum memenuhi prinsip-prinsip <i>governance</i> yang baik diantaranya <i>rule of law</i> , <i>responsiveness</i> , kesetaraan, efektifitas dan efisiensi dan akuntabilitas.
6	Agnesia Allensky (2017)	Implementasi Perda no 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Pekanbaru (Studi Kasus Penyediaan Aksesibilitas Bidang Sarana Dan Prasarana Transportasi)	Komunitas penyandang cacat adalah warga negara Republik Indonesia dalam Undang-Undang 1945 dijamin memiliki status, hak, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Karena itu, pemerintah harus memberi perhatian yang memadai kepada penyandang cacat, termasuk dalam hal penyediaan layanan, terutama aksesibilitas infrastruktur transportasi darat. Realitas telah menunjukkan hal yang sebaliknya. Pelayanan sosial dan mobilitas penyandang disabilitas kurang tepat dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas masih lazim. Hal ini membuat orang cacat kehilangan hak untuk mendapatkan layanan serupa dan bahkan mengatakannya dengan baik. berdasarkan minat peneliti tersebut untuk mempelajari

			Peraturan Pelaksanaan No. 18 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Cacat di Kota Pekanbaru (Aksesibilitas Studi Kasus Penyediaan Infrastruktur dan Infrastruktur Transportasi.
7	Moh Rizqi Fauzi (2016)	Efektivitas Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Disabilitas Terhadap Fasilitas Transportasi Publik Bagi Difabel Kota Malang Tinjauan Masalah Mursalah	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penyediaan aksesibilitas berupa fasilitas dalam angkutan di kota malang masih hanya menyediakan bentuk sosialisai terhadap supir angkutan saja dan trotoar bagi difabel serta jalan khusus bagi penyandang disabilitas pengguna kursi roda di terminal arjosari. Peraturan daerah nomor 2 tahun 2014 tentang perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas khususnya pasal 94 masih belum efektif dilapangan karena memiliki faktor salah satunya tidak memiliki anggaran atau dana.
8	Dita Rauli Sinaga (2013)	Aksesibilitas Fasilitas Dan Sikap Pelayanan Petugas Transjogja (Studi Fenomenologi Difabel Pengguna Transjogja)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa fasilitas Transjogja belum aksesibel dan sikap pelayanan petugas belum sepenuhnya memiliki empati terhadap kondisi difabel. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas belum memenuhi tiga elemen aksesibilitas, rancangan fasilitas tidak sesuai dengan ketentuan persyaratan teknis, dan rancangan fasilitas menimbulkan kesulitan bagi difabel saat menggunakan Transjogja seperti permukaan trotoar yang rusak dan tidak stabil, ramp yang curam, halte yang sempit, sarana informasi yang tidak dapat diakses difabel tuna netra, gerbang karcis tidak dapat dilewati kursi roda, sikap petugas yang tidak peduli terhadap pelanggan Transjogja, gap

			platform, dan tidak adanya pelatihan khusus bagi petugas Transjogja dalam melayani difabel.
9	Aulia try Anggaraini (2016)	tentang Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta, Standar Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour, kendala-kendala dalam melakukan Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta.
10	Endang Sri Wahyuni (2016)	Akseibilitas Peyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik	Penelitian ini secara arsitektual sudah tersedia aksesibilitas sarana prasarana transportasi publik untuk penyandang disabilitas di kota surakarta tetapi belum semuanya sesuai dengan standar aksesibilitas yang ditetapkan hambatan provider berupa fokus dan komitmen pemerintah, penerapan kebijakan, dukungan dari pihak/ lembaga terkait, adanya asumsi transport bukan merupakan masalah prioritas, serta keterbatasan alokasi dana. Solusi alternatif yang telah dilakukan meliputi konsultasi dan koordinasi dengan instansi terkait, penerapan SOP sistem rapat transit dan membangun shalter portable di tempat dengan lahan terbatas.

Dari tabel 1.2 terlihat bahwasannya hampir semua penelitian terdahulu cenderung memfokuskan pada penyediaan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas, penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang

sebelumnya dimana penelitian ini akan mengkaji tentang kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas yang disediakan oleh Pemerintahan Yogyakarta yaitu Trans Jogja.

F. Kerangka Teori

Penelitian tentang Kualitas Pelayanan transportasi bagi Pendang Disabilitas di Kota Yogyakarta Tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja, memerlukan beberapa kerangka teori yang digunakan penulis untuk mendukung penelitian khususnya dalam kegiatan menganalisis Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta Tahun 2016 dengan Studi Kasus Trans Jogja, Kerangka teori adalah kemampuan seseorang peneliti dalam menggunakan pola pikirnya pada saat melakukan penyusunan penelitian secara sistematis menggunakan beberapa teori untuk mendukung permasalahan penelitian, Rakhmat (2004). Beberapa teori yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Kualitas Kebijakan Pelayanan Publik

a. Pengertian Kebijakan

Kebijakan atau policy adalah sebuah rangkaian konsep dan asas yang menjadi hal terpenting dalam suatu rancangan rencana atau pedoman dalam pekerjaan dengan tujuan untuk mencapai target sasaran.

Menurut Carl J Federick yang dikutip dalam Leo Agustino(2008:7) kebijakan adalah kegiatan atau tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana didalamnya terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pendapat ini juga menunjukkan bahwa perilaku atau ide kebijakan adalah bagian terpenting dari definisi kebijakan.

Menurut James Anderson dalam Winarno(2008:18) kebijakan adalah arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan.

Sementara itu Amir Santoso mengemukakan dalam Winarno (2008:19) kebijakan secara ringkas adalah proses perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan.

Menurut Thomas R. Dye dalam Howlett dan Ramesh (2005:2), kebijakan publik adalah adalah “segala yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan perbedaan yang dihasilkannya (what government did, why they do it, and what differences it makes)”. Dalam pemahaman bahwa “keputusan” termasuk juga ketika pemerintah memutuskan untuk “tidak memutuskan” atau memutuskan untuk “tidak mengurus” suatu isu, maka pemahaman ini juga merujuk pada definisi Thomas R. Dye dalam Tilaar dan Nugroho (2008:185) yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan “segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah”

Suwitri (2008: 11) memberi contoh bahwa keputusan pemerintah untuk menunda pelaksanaan Undang-Undang Anti Pornografi dan Pornoaksi sehingga dalam hal ini pemerintah tidak melakukan tindakan

apapun untuk menjalankan Undang-Undang tersebut juga termasuk kebijakan publik.

Merujuk pengertian diatas maka kebijakan pelayanan dapat di simpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian intruksi oleh para pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah di tetapkan oleh ukuran keberhasilan.

b. Tahap-tahap Kebijakan publik

Mengacu pada pandangan dan pengertian- pengertian dari beberapa ahli, maka dapat dikatakan bahwa kebijakan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas dikota Yogyakarta, yang dilaksanakan oleh pemerintahan kota yogyakarta merupakan langkah kebijakan publik dari dasar peraturan daerah DIY No 4 Tahun 2012 tentang aksesibilitas.

Beberapa ahli politik mengkaji kebijakan publik dan membaginya kepada tahap- tahapan atau proses penyusunan kebijakan publik. Tahap- tahap kebijakan publik sebagai berikut menurut Winarno (2008:119):

1. Tahap penyusunan agenda

Penyusunan agenda (Agenda Setting) adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Sebelum kebijakan ditetapkan dan dilaksanakan, pembuat kebijakan perlu menyusun agenda dengan memasukkan dan memilih masalah-masalah mana saja yang akan dijadikan

prioritas untuk dibahas. Masalah-masalah yang terkait dengan kebijakan akan dikumpulkan sebanyak mungkin untuk diseleksi. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan. Jika sebuah isu berhasil mendapatkan status sebagai masalah publik, dan mendapatkan prioritas dalam agenda publik, maka isu tersebut berhak mendapatkan alokasi sumber daya publik yang lebih daripada isu lain.

2. Formulasi kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

3. Adopsi kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya

bahwa tindakan pemerintah yang sah. Dukungan untuk rezim cenderung berdifusi - cadangan dari sikap baik dan niat baik terhadap tindakan pemerintah yang membantu anggota mentolerir pemerintahan disonansi. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi simbol-simbol tertentu. Di mana melalui proses ini orang belajar untuk mendukung pemerintah.

4. Implementasi kebijakan

Pada tahap inilah alternatif pemecahan yang telah disepakati tersebut kemudian dilaksanakan. Pada tahap ini, suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rumusan-rumusan yang telah ditetapkan secara terencana dapat saja berbeda di lapangan. Hal ini disebabkan berbagai faktor yang sering mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Kebijakan yang telah melewati tahap-tahap pemilihan masalah tidak serta merta berhasil dalam implementasi. Dalam rangka mengupayakan keberhasilan dalam implementasi kebijakan, maka kendala-kendala yang dapat menjadi penghambat harus dapat diatasi sedini mungkin. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatankegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

c. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau biasa disebut “service” A.S. Moenir (2002:26-27) adalah “pelayanan merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok dengan berlandasan dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang pemberi pelayanan atau orang yang dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

A.S. Moenir A(2002: 16) juga mengatakan bahwa proses pemenuhan suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan atau jasa. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan dengan tujuan untuk membantu seseorang dalam menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan.

Merujuk definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa barang ataupun jasa.

Sedangkan Sinambela (2014:36) Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Tjiptono (2005: 29) perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dapat dirasakan antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan baik berupa barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi atau lembaga perusahaan dengan tujuan dapat membantu dan mengarahkan proses kegiatan yang dituju sebagai proses pemenuhan kebutuhan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu: "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki".

Sedangkan Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : "Pelayanan umum merupakan suatu

usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan berupa jasa kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan dapat diartikan suatu kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat non komersial ataupun yang komersial. Dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan, pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial biasanya dikelola oleh pihak swasta. Pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial adalah pemerintah. Pelayanan yang bersifat komersial melakukan kegiatan dengan tujuan mencari keuntungan, sedangkan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya mempunyai tujuan pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa segala bentuk jasa atau barang yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi segala elemen ataupun badan usaha milik negara ataupun daerah dalam rangka melaksanakan ketentuan sesuai dengan perundang-undangan.

d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan kepada konsumen, baik berupa penyediaan barang (*goods*) ataupun jasa (*service*).
2. Penerima layanan, disebut konsumen (*customer*) yaitu seseorang yang menerima pelayanan.
3. Jenis layanan, yaitu kebutuhan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu acuan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk memuaskan konsumen. Tingkat kepuasan merupakan tolak ukur terhadap standar kualitas barang atau jasa.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. ketersediaan karyawan yang baik.
2. tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar.
3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan konsumen (pelanggan).

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada kosumen (pelanggan).

e. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, kejelasan yang dimaksud mencakup dalam hal:

- a. Persyaratan teknis administrative pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
- c. Memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselsaikan dalam waktu yang tetap.

4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat.

5. Keamanan yaitu, produk pelayanan publik menjamin rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab yaitu, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat saling bertanggungjawab atas penyelesaian masalah atau keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu, tersedianya penunjang sarana dan prasarana yang memadai sebagai pendukung.
8. Kemudahan Akses yaitu, lokasi sarana pelayanan yang tepat dan memadai, mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu, petugas pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta selalu ikhlas saat melayani.
10. Kenyamanan yaitu, lingkungan dalam pelayanan harus teratur, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung.

f. Azas-azas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Sedangkan asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

g. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam studinya menemukan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, yang dikenal dengan istilah SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari

pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai.

2. Reliability atau Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Responsiveness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

h. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan

atau penerima layanan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Proses pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publi termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif yang ditetapkan termasuk dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Standar Pelayanan Publik menurut Sianipar (1998 : 9) yaitu:

1. Standar sikap personil

Sikap atau personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan :

- a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat
- b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.

2. Standar kualitas pelayanan terlihat dari :

- a. Ketepatan dan kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati.
- b. Ketepatan (kesesuaian) dengan ukuran, model (gaya), desain.
- c. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan.
- d. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
- e. Ketepatan komponen atau kelengkapan pelayanan.

3. Standar waktu, dapat dilihat dari :

- a. Ketepatan waktu dalam menerima, menerima dan menyelesaikan, menyerahkan.
- b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).

4. Standar kenyamanan, dapat terlihat dari :

- a. Kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.
5. Standar keamanan, dapat terlihat dari keamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.
 6. Standar biaya, dapat dilihat dari keamanan saat menunggu, saat menggunakan atau saat memakai jasa pelayanan. Standar biaya, dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada.
- i. Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ MENPAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte ematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK),

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2. Disabilitas

Penyandang tidak lagi digunakan karena dianggap mendiskriminasi para penyandang cacat. Istilah cacat kini digantikan dengan istilah disabilitas. Menurut kamus besar bahasa Indonesia penyandang diartikan dengan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Sedangkan disabilitas berasal dari kata *dis* dan *ability*, *dis* digunakan untuk menyebut suatu kondisi berkebalikan dari sesuatu pada kata dibelakangnya, sedangkan *ability* memiliki arti kemampuan. Sehingga jika pengertian disabilitas digabungkan maka akan menjadi kebalikan *dis* dari kondisi mampu *ability* dalam kata lain berarti ketidakmampuan. Jadi disabilitas adalah keadaan seseorang dimana orang tersebut memiliki ketidakmampuan melakukan suatu hal yang bisa dilakukan orang pada umumnya.

Beberapa hak penyandang cacat menurut Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, antara lain:

1. Bidang Pendidikan

Penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan pada satuan, jenis, jalur dan jenjang pendidikan dimana penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan melalui Sistem Pendidikan Khusus dan Sistem Pendidikan Inklusif.

2. Bidang Pekerjaan

Setiap penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan mendapatkan pekerjaan yang layak, seperti mendapatkan pelatihan kerja guna pembekalan dan peningkatan kompetensi. Setiap penyandang cacat memiliki hak yang setara dan kesempatan yang sama untuk mengikuti setiap kegiatan upaya kesehatan pada semua penyelenggara pelayanan kesehatan.

3. Bidang Sosial

Penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan jaminan sosial, rehabilitasi, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial.

4. Bidang Seni, Budaya, dan Olahraga

Penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk melakukan kegiatan dan menikmati seni, budaya dan olahraga .

5. Bidang Politik

Penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam menyampaikan pendapat dan berorganisasi.

6. Bidang Hukum

Penyandang cacat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mendapatkan keadilan dan perlindungan hukum.

7. Bidang Penanggulangan Bencana

Penyandang cacat memiliki hak untuk mendapatkan aksesibilitas prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan dalam setiap tahap proses penanggulangan bencana.

G. Defenisi Konseptual

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi terhadap masyarakat dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan. Pelayanan publik merupakan semua jenis pelayanan baik yang berbentuk jasa publik maupun barang publik. Selain itu dapat dikatakan bahwasannya pelayanan publik merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Disabilitas

Disabilitas adalah keadaan seseorang dimana orang tersebut memiliki ketidakmampuan dalam melakukan suatu hal yang bisa dilakukan oleh orang pada umumnya. Ketidakmampuan tersebut merupakan suatu kondisi dimana adanya kelainan fisik atau mental yang mengganggu atau rintangan serta hambatan bagi seseorang untuk melakukan kegiatan sehari-hari seperti halnya orang pada umumnya. Sehingga penyandang disabilitas tersebut memiliki kebutuhan dan karakteristik yang khusus dalam pemenuhan hak-haknya. Maka dari itu perbedaan tersebut yang membuat mereka memerlukan suatu pelayanan khusus seperti halnya dengan orang normal.

H. Defenisi Operasional

Pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan Indikator-indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1998) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Kehandalan (Reliability)

1. Ketepatan waktu
2. Keamanan

2. Daya tanggap (Responsiveness)

1. Ketersediaan pelayanan angkutan
2. Kecepatan pelayanan kru

3. Jaminan (Assurances)

1. Sikap pelayanan petugas
2. Pengetahuan petugas tentang trayek yang dilalui

4. Empati (Empathy)

1. Perlakuan yang sama antar penumpang

5. Bukti Fisik (Tangibel)

1. Kebaruan armada
2. Fasilitas tempat duduk
3. Fasilitas ruang tunggu halte

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan proses penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Penugasan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif akan tetapi pendekatannya menggunakan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan secara akurat dan terperinci Tentang Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 Dengan Studi Kasus Trans Jogja.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam terhadap suatu data atau makna yaitu makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai data yang tampak sebenarnya oleh karena itu dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. (Moleong, 2005).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan pola triangulasi (gabungan), kemudian dilanjutkan dengan proses analisis data yang bersifat induktif.

Jika dilihat dari teknik penumpulan data atau penyajian data, peneliti menggunakan sistem deskriptif yaitu menggambarkan kejadian dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian dimana peneliti menggambarkan serta menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya menurut Best (2008). Maka disimpulkan dari uraian diatas menurut Sugiono dan Best bahwa metode

penelitian kualitatif adalah menggambarkan suatu fakta dan karakteristik dari objek atau subjek secara tepat dan akurat.

Hal ini peneliti melakukan penelitian yang akan menggambarkan kejadian atau masalah dilapangan yaitu Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta Tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja umum terkait dengan pemerintahan kota yogyakarta dalam memenuhi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas khususnya transportasi.

2. Data dan sumber data

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data-data berhubungan dengan penelitian ada 2 macam yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data autentik langsung dari tangan pertama yang menyangkut pendapat dari responden tentang variabel penelitian, yang bisa diperoleh dari secara langsung dari unit analisa data yang dijadikan objek penelitian yaitu wawancara dengan Dinas Perhubungan serta Komunitas penyandang disabilitas

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diambil dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya. Data sekunder dari penelitian ini adalah arsip-arsip, buku dan dokumentasi-dokumentasi yang berhubungan dengan variabel penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam rangka mengumpulkan data penelitian, peneliti melakukan langkah- langkah tertentu sesuai dengan yang dinyatakan oleh Sugiono (2012) yaitu pada saat melakukan pengumpulan data, harus menggunakan instrumen yang mendukung tujuan penelitian. Penelitian kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas di kota Yogyakarta tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja peneliti akan menggunakan instrumen *interview* atau wawancara.

Wawancara menurut Sugiono (2008) merupakan instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diangkat untuk diteliti. Melalui wawancara peneliti akan menemukan dan mengetahui aspek- aspek pada responden secara lebih mendalam terkait rumusan masalah yang telah ditentukan dan sudah ditetapkan jumlah responden dalam skala kecil atau luas yaitu wawancara dengan perwakilan dari Dinas Perhubungan, petugas lapangan Trans Jogja serta para Penyandang Disabilitas

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) agar dapat mengumpulkan data secara lengkap dan terperinci. Kegiatan wawancara, mendalam digunakan untuk menggali data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Wawancara mendalam dalam penelitian ini dilakukan secara *directive*, artinya peneliti berusaha

mengarahkan pembicaraan sesuai dengan fokus permasalahan yang akan dipecahkan, yaitu tentang kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas di kota yogyakarta tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja. Adapun objek yang diwawancarai secara mendalam adalah pihak terkait yaitu (1) Staff UPTD Trans Jogja (2) Penyandang disabilitas 10 orang (3) Petugas Trans Jogja. Adapun karakteristik penyandang disabilitas yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Karakteristik Informan

No	Nama	Jenis-jenis peyandang disabilitas	Intensitas Menggunakan transjogja	Keterangan
1	Maria	Tuna daksa	Sering	Mahasiswi
2	Bekti	Tuna netra	Sering	Pedagang
3	Indra	Tuna Rungu	Sering	Mahasiswa
4	Iwan	Tuna daksa	Jarang	Mahasiswa
5	Sarah	Tuna daksa	Sering	Karyawan
6	Anis	Tuna daksa	Jarang	IRT
7	Andri	Tuna wicara	Jarang	Pelajar
8	Indah	Tuna daksa	Jarang	IRT
9	Budi	Tuna Rungu	Sering	Bekerja
10	Sutrisman	Tuna daksa	Sering	Pedagang

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut hamidi (2002) adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga maupun organisasi. Dokumentasi ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti agar memperkuat hasil penelitian. Menurut sugiono (2012:240) dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monu-mentel dari seseorang. Dokumentasi adalah salah satu analisa yng dilakukan oleh peneliti dengan cara menganalisis data- data tertulis atau sekunder yang

diperoleh dari buku- buku, dokumentasi majalah, jurnal, dan kolom dalam media massa.

c. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada obyek penelitian. Observasi yang dilakukan oleh peneliti agar dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan transportasi (Trans Jogja) bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta. Menurut penjelasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian yaitu dengan mengamati kegiatan Trans Jogja dari 5 Juni 2018 hingga 21 Juli 2018 .

4. Teknik Analisis Data

Sugiono (2008) analisa data adalah proses pencarian data penyusunan secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Peneliti akan mengelompokkan data- data dalam bentuk kategori yang dilanjutkan dengan menguraikan kedalam unit- unit yang akan dilakukan hipotesis yang akan disusun kedalam suatu pola- pola, lalu dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Berdasarkan Penjelasan Diatas Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja, peneliti akan menganalisis data wawancara

dengan Dinas Perhubungan dan sejumlah petugas lapangan Trans Jogja serta 10 orang penyandang disabilitas yang menikmati pelayanan publik khususnya transportasi.