

## **BAB III**

### **Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta Tahun 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja)**

Pembahasan dalam bab ini adalah berisi tentang uraian atas pertanyaan penelitian yang terkait dengan bagaimana kebijakan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta dengan Studi Kasus Trans Jogja. Pertanyaan pokok tersebut akan dijawab sesuai dengan pengalaman-pengalaman para penyandang disabilitas menggunakan transportasi umum trans jogja. Kemudian dari pengalaman tersebut akan diberikan penilaian dan penjelasan terhadap bagaimana fasilitas serta kebijakan yang diberikan oleh trans jogja kepada penumpang penyandang disabilitas.

#### **A. Keandalan (Reability)**

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.

Ketepatan waktu saat menggunakan transportasi umum Trans Jogja yang dialami oleh informan yaitu Anis, mengatakan bahwa saat menggunakan Trans Jogja sering mengalami keterlambatan seperti yang diungkapkan yakni:

“saya sering terlambat kalau naik trans jogja, kalau saya tidak buru- buru baru saya naik trans jogja, karna waktu tempuhnya gak bisa diprediksi bisa jadi sejam baru sampai tujuan membuang waktu banget.” (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB).

Merujuk dari informasi yang diberikan oleh informan bahwa ketepatan waktu merupakan hal yang terpenting yang harus diperhatikan oleh UPT Trans Jogja, dimana para penumpang sering kali enggan saat menggunakan armada Trans Jogja karena calon penumpang tidak dapat memprediksi kapan akan sampai dengan tujuan. Ketepatan waktu adalah salah satu hal yang penting dalam hal pelayanan khususnya transportasi, ketepatan waktu adalah kemampuan Trans jogja untuk memperkirakan seseorang dapat berada ditujuan, yang dikemukakan oleh staff UPT Trans Jogja bapak Yorri Nugraha

“belum ada perkiraan yang pas karena masih miss trafic, jika trans jogja mempunyai jalur khusus mungkin akan bisa diperkirakan, jika trans jogja mempunyai jalan sendiri seperti trans jakarta

“mungkin waktu tempuh dapat kami perkirakan karena kepadatan waktu yang berubah apalagi akhir pekan atau hari libur besar.”(wawancara pada tanggal 25 juni 2018 jam 09.00 wib).

Headway adalah jarak waktu yang ditempuh pada kendaraan dengan jalur yang sama. Penilaian headway yaitu semakin kecil frekuensi kendaraan semakin tinggi penyebab menjadi kururn waktu yang rendah, kondisi ini menguntungkan bagi para penumpang, tetapi menimbulkan kemacetan lalu lintas. Hasil dari riset yang telah ada menunjukkan bahwa headway rata- rata tidak mengalami keterlambatan, seperti table dibawah ini

**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 headwy rat-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. Pada headway setiap trayek masih terbilang cukup, hanya saja di beberapa trayek tertentu melebihi kurun waktu yang direncanakan. Merujuk dari ungkapan di atas pihak Dinas Perhubungan khususnya UPT Trans Jogja belum dapat memperkirakan dengan pasti jarak tempuh yang harus diukur, karena kepadatan kendaraan di Kota Yogyakarta yang semakin meningkat menyebabkan sulit memperkirakan, jika Trans Jogja mempunyai jalan sendiri seperti Trans Jakarta. Merujuk dari pernyataan di atas Trans Jogja mempunyai solusi yaitu dengan membuat aplikasi yang bekerjasama dengan provider, sebelumnya trans jogja telah mempunyai aplikasi tersebut tetapi hanya bisa di akses oleh para petugas atau kru trans jogja . Aplikasi tersebut dapat didownload pada gadget pribadi dan dapat memperkirakan waktu tempuh yang akan dilalui, tetapi untuk kapan bisa dipastikan pemakaiannya belum dapat dipastikan.

Hasil dari temuan lapangan 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 di tujuan 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 yakni:

“kita telah menjamin keamanan dalam armada kami, kita menyediakan cctv yang dapat kami pantau dari kantor kami serta kita mempunyai alat lacak kendaraan dan selalu dipantau oleh petugas kami, tetapi kami tidak menjamin jika seseorang membawa niat yang buruk seperti mereka mencuri ataupun merapok, dari hal tersebut untuk mempermudah jika ada hal buruk terjadi kita memasang alat cctv untuk setiap armada trans jogja”. (wawancara pada 25 juni 2018 pukul 09.00 WIB).

Merujuk dari pernyataan di atas Dinas Perhubungan khususnya UPT Trans Jogja sudah semaksimal mungkin untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna trans jogja seperti, setiap bus telah dilengkapi cctv dan alat pelacak kendaraan yang dipergunakan memantau keadaan kendaraan dari jarak jauh. Hasil dari survei yang dialami oleh salah satu informan Anis, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja dalam keamanan dikatakan baik karena informan merasa aman

saat menggunakan Trans Jogja sehari-hari seperti yang diungkapkan berikut

“merasa aman sih kalau naik trans jogja soalnya kan ada petugasnya, gak kayak naik transportasi online kadang was-was apalagi kalau malam takut diapa-apain dijalan sayangnya trans jogja gak beroperasi sampai tengah malam”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB).

Merujuk dari pernyataan informan diatas bahwasannya para 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 3.1 layanan pengaduan**



**Obsevasi 26 juni 2018**

Salah satu pihak yang menerima banyak keluhan dari pelanggan Trans Jogja adalah pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi DIY (Dishubkominfo) yang banyak disampaikan melalui SMS. Pihak Dinas telah melakukan rekapitulasi dan hasil catatan kuantitatif keluhan yang banyak disampaikan oleh para penumpang bus Trans Jogja sejak tanggal 1 Januari 2016 sampai dengan 24 November 2016. Total 485 aduan operasional, 411 diantaranya adalah keluhan terhadap pelayanan bus Trans Jogja berupa fasilitas khususnya bagi penyandang disabilitas, pengemudi bus yang ugal-ugalan lalu terlalu lama waktu kedatangan bus dan 74 diantaranya hanya berupa saran dan pertanyaan. Dari hasil rekapitulasi diatas, Trans Jogja hanya menerima keluhan berupa dengan fasilitas dan sikap Pelayanan petugas trans jogja dilapangan, sebagian tersebut telah ditanggapi oleh pihak UPT Trans Jogja seperti telah dibangunnya beberapa halte yang ramah bagi penyandang disabilitas. dari keluhan tersebut beberapa diantaranya masih belum dapat dibenahi oleh pihak UPT Trans Jogja dikarenakan kendala teknis yang sulit, maka dari hasil temuan lapangan dan informasi yang diperoleh dari informan bahwa keamanan yang diberikan oleh UPT Trans Jogja sangat baik karena dilengkapi oleh CCTV yang langsung terhubung dengan kantor Trans Jogja dan pelayanan pengaduan jika terjadi sesuatu hal, didalam halte maupun didalam armada bus, sehingga penumpang merasa aman serta nyaman saat menaiki armada Trans Jogja.

## B. Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam studinya 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 di atas 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 termasuk 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 sesering 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.

Hasil dari lapangan, salah satu informan yaitu Sutrisman mengungkapkan bahwa informan pernah mengalami keterlambatan armada pengganti karena armada yang dumpangannya mengalami kerusakan seperti yang diungkapkan yakni

“pernah ngalamin mogok dijalan terus kita menunggu bus pengantinya datang, cukup lama sih terus akhirnya kita dinaikan sama bus diturunin dihalte yang terdekat”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB).

Jumlah armada yang kurang memadai juga menjadi salah satu alasan harus adanya perbaikan dengan pelayanan yang diberikan oleh trans jogja. Pada jalur tertentu terbatasnya armada yang membuat penumpang harus menunggu lama dalam jalur trayek tertentu, sehingga penumpang harus sedikit bersabar untuk menunggu kedatangan bus sesuai dengan trayek yang akan dilalui. Informasi yang didapatkan oleh peneliti dari pihak UPT Trans Jogja menyebutkan bahwa ada 129 armada Trans Jogja yang beroperasi seperti tabel berikut.

**Tabel 3.2 Jumlah Armada Pertrayek**

No	Nama Trayek	Jumlah Armada
1	Jalur 1A	15
2	Jalur 1B	9
3	Jalur 2A	10
4	Jalur 2B	10
5	Jalur 3A	11
6	Jalur 3B	11
7	Jalur 4A	5
8	Jalur 4B	6

9	Jalur 5A	4
10	Jalur 5B	4
11	Jalur 6A	4
12	Jalur 6B	4
13	Jalur 7	3
14	Jalur 8	5
15	Jalur 9	6
16	Jalur 10	6
17	Jalur 11	4
18	Cadangan	11
	Total	128

**Sumber: Dinas Perhubungan 2018**

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.

Merujuk dari pernyataan yang diberikan oleh informan serta 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 3.2 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 sigle 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 sistem tiket 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 Parasuraman, Zeithaml, 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.

Keramahan petugas yang dimaksud adalah bagaimana petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang

baik menurut Kasmir (2006). Faktor etika petugas berupa tegur, senyum dan sapa menjadi salah satu faktor kunci terpenting dalam sikap pelayanan petugas, seperti yang diungkapkan salah satu informan, Indra yakni

“sejauh ini yang saya lihat petugas ataupun pramugara dan pramugari transjogja ramah, tetapi mungkin terkadang saya juga menemui yang kurang, mungkin mereka capek. Kalau capek kan moodnya jadi jelek to”. (wawancara pada 26 juni 2018 pukul 12.00 WIB).

Informasi yang dipaparkan oleh informan mengatakan bahwa, informan menjumpai beberapa petugas Trans Jogja yang tidak melayani dengan baik. Jika dilihat dari pernyataan diatas 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.

Dalam melayani penumpang , trans jogja menempatkan dua orang petugas di setiap halte yaitu satu melayanai pembelian tiket dan satu orang lain sebagai petugas yang mengatur penumpang masuk ataupun keluar.

Untuk petugas yang didalam bus ditempatkan 2 orang petugas yaitu satu sebagai supir dan satu lagi sebagai petugas yang memandu naik dan turunnya penumpang. Kesiapan kru membantu penumpang adalah bagaimana para petugas trans jogja memberikan daya tanggap yang cepat kepada penumpang khususnya para penyandang disabilitas, seperti yang diungkapkan oleh salah satu tuna netra Bekti

“petugas langsung sih membantu saya naik kehalte soalnya saya gak bisa liatkan jadi ya mereka membantu saya naik kehalte serta memberi aba-aba kalau bus yang saya naiki telah datang”. (wawancara pada 26 juni 2018 pada pukul 14.00 WIB).

Berbeda dengan penyandang disabilitas yang lain, tuna netra secara fisik memiliki gerak tubuh yang sma seperti orang normal yang lain dan tidak memerlukan suatu rancangan khusus saat berada didalam bus yang petugas harus lakukan adalah dengan cara membantu mereka medapatkan tempat duduk, yaitu tempat duduk prioritas

Kesiapan para petugas trans jogja sudah sangat sangat baik, mereka dengan cepat tanggap membantu para penumpang yang membutuhkan perhatian khusus seperti para penyandang disabilitas. kesiapan pelayanan kru membantu penumpang disabilitas telah disampaikan oleh Bapak Yorri Nugraha mengungkapkan bahwa petugas atau kru siap membantu baik didalam halte ataupun didalam bus, trans jogja siap melalukan upaya pertolongan yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas. hasil dari pengamatan survei lapangan kesiapan kru membantu penumpang

khususnya penyandang disabilitas sudah sangat baik, para petugas di dalam halte maupun di dalam bus sudah sangat sigap.

Hasil dari temuan lapangan bahwasannya sikap pelayanan petugas dalam membantu penumpang sudah sangat baik bukan hanya kepada para penyandang disabilitas tetapi dengan semua calon penumpang yang membutuhkan bantuan seperti hasil pengamatan di lapangan seseorang nenek yang membawa barang yang banyak untuk dagangannya di Malioboro, petugas dengan sigap membantu mengangkat dagangan nenek tersebut dari luar halte hingga masuk ke dalam bus, keiapan kru dalam membantu penumpang sudah sangat 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 yaitu.

- a. Jalur 1A Candi Prambanan - Bandara Adisutjipto-Jembatan Layang Janti - Ambarukmo Plaza - UIN Sunan Kalijaga-Saphir Square - Bioskop XXI - Rumah Sakit (RS) Bethesda - Toko Buku (TB) Gramedia - Hotel Santika - Kantor Kedaulatan Rakyat - Stasiun Tugu - Jalan Malioboro - Pasar Beringharjo - Benteng Vredeburg - Monumen 1 Maret - Kantor Pos Besar - Keraton Yogyakarta - Alun-Alun Utara - Taman Parkir Bank Indonesia - Taman Pintar –



Gondomanan - Pasar Sentul - Jalan Taman Siswa - Taman Makam Pahlawan Kusumanegara - Balaikota Yogyakarta - Kebun Binatang Gembira Loka - Jogja Expo Center (JEC) - Jembatan Janti - kembali ke arah kalasan, Bandar Udara Adi Sucipto sampai Terminal Prambanan.

- b. Jalur 1B Terminal Prambanan – Kalasan – Bandara Adisucipto – Maguwoharjo – Janti (lewat bawah) - Blok O – JEC – Babadan – Gedongkuning -Gembira Loka – SGM - Pasar Sentul – Gondomanan - Kantor Pos Besar - RS PKU Muhammadiyah - Pasar Kembang – Badran -Bundaran Samsat Kota Yogyakarta – Pingit – Tugu - TB Gramedia -Bundaran UGM – Kolombo – Demangan - UIN Sunan Kalijaga – Janti – Maguwoharjo - Bandara Adisucipto – Kalasan - Terminal Prambanan.
- c. Jalur 2A Terminal Jombor – Monjali – Tugu - Stasiun Tugu – Malioboro - Kantor Pos Besar – Gondomanan - Jukteng Wetan – Tungkak –Gambiran – Basen – Rejowinangun – Babadan – Gedongkuning -Gembira Loka – SGM – Cendana - Mandala Krida – Gayam -Jembatan Layang Lempuyangan – Kridosono - Duta Wacana – Galeria - TB Gramedia - Bunderan UGM – Kolombo - Gejayan-Terminal Condong Catur – Kentungan – Monjali - Terminal Jombor.
- d. Jalur 2B Terminal Jombor – Monjali – Kentungan - Terminal Condong Catur – Gejayan – Kolombo - Bundaran UGM - TB

- Gramedia – Kridosono - Duta Wacana - Jembatan Layang  
 Lempuyangan – Gayam - Mandala Krida – Cendana – SGM -  
 Gembira Loka – Babadan – Gedongkuning – Rejowinangun –  
 Basen – Tungkak - Jukteng Wetan – Gondomanan - Kantor pos  
 besar-RS PKU Muhammadiyah – Ngabean – Wirobrajan – BPK –  
 Badran - Bundaran Samsat Kota Yogyakarta – Pingit – Tugu –  
 Monjali - Terminal Jombor.
- e. Jalur 3A Terminal Giwangan – Tegalgendu - HS Silver - Pegadaian  
 Kotagede –Basen – Rejowinangun – Babadan- Gedongkuning –  
 JEC - Blok O -Janti (lewat atas) – Maguwoharjo - Ringroad Utara -  
 Terminal Condong Catur – Kentungan - MM UGM - Mirota  
 Kampus – Terban – Gondolayu – Tugu – Pingit – Bundaran  
 Samsat Kota Yogyakarta –Badran - Pasar Kembang - Stasiun Tugu  
 – Malioboro - Kantor Pos Besar - RS PKU Muhammadiyah –  
 Ngabean - Jukteng Kulon - Plengkung Gading - Jukteng Wetan –  
 Tungkak – Wirosaban – Tegalgendu - Terminal Giwangan.
- f. Jalur 3B Terminal giwangan – Tegalgendu – Wirosaban – Tungkak  
 - Jukteng Wetan - Plengkung Gading - Jukteng Kulon – Ngabean -  
 RS PKU Muhammadiyah - Pasar Kembang – Badran - Bundaran  
 Samsat Kota Yogyakarta – Pingit – Tugu – Gondolayu - Mirota  
 Kampus - MM UGM – Kentungan - Terminal Condong Catur -  
 Ringroad Utara – Maguwoharjo - Bandara Adisucipto –  
 Maguwoharjo - Janti (lewat bawah) - Blok O – JEC – Babadan -

GedongkuningRejowinangun –Basen - Pegadaian Kotagede - HS Silver – Tegalgendu - Terminal Giwangan. Untuk jalur 4A dan 4 B yang beroperasi mulai Oktober 2010 lalu, telah ditutup pada Oktober 2011.

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 kedalam bus, oleh karena itu penumpang memerlukan informasi tentang trayek yang akan dilalui. Berdasarkan hasil dari temuan peneliti dilapangan 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

“kita berkerja sama dengan tiga steakeholder seperti pt anindya mitra internasional mereka yang menyediakan armada serta petugas. Petugas pun seharusnya mendapat pelatihan serta pengetahuan yang cukup tetapi dari Dinas Perhubungan tidak memberi pelatihan khusus karena setiap pelatihan memakan anggaran”. (wawancara pada 25 juni 2018 pukul 09.00 WIB).

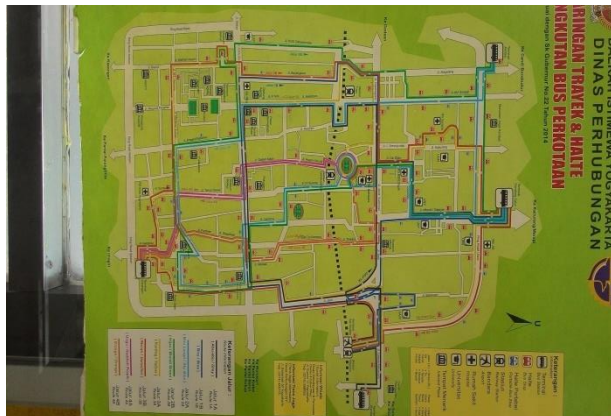
Jenis disabilitas mempengaruhi tingkat akseibilitas informasi yang akan diterima oleh seseorang, jika informasi yang diberikan hanya melalui visual maka penumpang Trans Jogja yang memiliki masalah penglihatan tidak akan kesulitan, maka pengetahuan petugas tentang trayek yang akan dilalui oleh penumpang sangatlah penting.

Merujuk dari pernyataan diatas petugas trans jogja telah diberi bekal pengetahuan tentang trayek yang dilalui sehingga diharapkan dapat membantu menjelaskan kepada pengguna pelayanan transportasi Trans Jogja. Pengalaman yang dialami informan tuna wicara yaitu Andri, opertor kesulitan untuk menjelaskan kepada peyandang disabilitas tuna wicara seperti yang diungkapkan oleh Andri

“saya menanyakan bus apa no berapa yang harus saya naikin ketekita saya mau giwangan tetapi petugas kesulitan mengerti bahasa saya sehingga saya harus menulisnya dikertas”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00WIB).

Informasi yang diberikan oleh informan menunjukkan bahwa petugas dilapangan kesulitan dalam menjelaskan trayek yang akan dilalui kepada para penyandang disabilitas khususnya tuna wicarakarena 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

Perlakuan yang sama antar penumpang adalah bagaimana seorang petugas pelayanan meberikan pelayanan yang konsisten dan sama rasa tanpa membedakan antara penumpang satu dengan penumpang yang lain seperti para pengguna Trans Jogja khususnya para penyandang disabilitas seperti yang diungkapkan oleh informan, Maria yakni

“menurut saya semuanya baik kalau soal petugasnya, mereka membantu saya saat naik dari tangga jika saya sendiri tanpa teman

petugas membantu saya dari naik kedalam halte hingga saya didalam bus”. (wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB).

Merujuk dari pengalaman informan diatas 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 (Tangible)

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 mengkomodir para pengguna pelayanan Trans Jogja khususnya penyandang disabilitas. Dinas Perhubungan komunikasi dan informasi DIY selalu membarui armada yang ada supaya tetap terjaga keamanan dan kenyamanan armada tersebut, seperti yang di jelaskan oleh bapak Yorri Nugraha

“kita telah melakukan pergantian armada atau peremajaan armada pada tahun 2015. Total armada kami 128 termasuk cadangan dan didalam mobil yang barupun telah ditambah fitur untuk penyandang disabilitas seperti space kursi roda dan kursi prioritas, memang tidak sesuai dengan standart minimal pergantian mobil kami yang seharusnya 5 tahun sekali menjadi 7 tahun sekali,tetapi itu sudah cukup kita rasa, karna semua yang dilakukan harus menggunakan budget”. (wawancara 25 juni 2018 pukul 9.00 WIB).

**Tabel 3.3 Pengembangan Angkutan Perkotaan**

Angkutan Perkotaan Trans Jogja	2008-2015	2016	2017
Armada	54 unit	74 unit	128 unit
Keterangan		20 bantuan Pemerintah Pusat	54 bantuan Pemerintah Pusat Dan Swasta

**Sumber: Dinas Perhubungan 2016**

Hasil dari informasi yang diberikan oleh Dinas perhubungan, UPT Trans Jogja telah berangsur membarui armada Trans Jogja tetapi masih belumbisa menggantinya semua dengan baru karena keterbatasan anggaran. Merujuk dari pernyataan yang diberikan oleh Staff UPT Trans Jogjadiatas , 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



“fasilitas yang diberikan untuk penyandang disabilitas pada armada telah ditambah space pengguna kursi roda serta penambahan kursi prioritas, kursi prioritas ini tidak hanya digunakan untuk penyandang disabilitas tetapi juga untuk ibu hamil, orang tua serta anak- anak”. (wawancara pada 25 juni 2018 pukul 09.00 WIB)

**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.

Pengalaman dari informan Maria yang sering terlambat karena armada menolak nya untuk masuk kedalam armada tersebut dengan alasan penuh, tetapi didalam amada tersebut tidak penuh dengan orang yang menggunakan kursi roda tetapi penuh dengan barang sehingga informan harus menunggu kedatangan armada berikutnya seperti yang diungkapkan informan yakni

“kalau ditanya nyaman naik trans jogja, antara nyaman dan tidak nyaman, nyaman karena saya dapat menghemat ongkos tetapi saya

kurang nyaman dengan fasilitas yang ada, karena saya pengguna kursi roda terkadang saya tidak mendapatkan space, kadang saya di tarok ditengah jadi kursi rodanya lari-lari. Pernah juga disuruh nunggu, bus selanjutnya karena space kursi rodanya dipake narok barang, jadi saya makan waktu lagi deh, suka telat.” (wawancara pada 26 juni 2018 pukul 14.00 wib.

**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.

Merujuk dari pernyataan informan bawasannya space kursi roda yang disediakan oleh Trans Jogja tidak berfungsi dengan baik, petugas lengah membiarkan space tersebut untuk menarok barang dari penumpang lainnya sehingga tidak dilakukan sesuai dengan pelayanan yang telah ditetapkan. para pengguna kursi rodapun kesulitan jika telah didalam bus

yaitu tidak diberikan besi untuk penganjal roda kursi roda agar tidak lar kemana-mana, informan hanya berpegangan erat pada tiang agar dapat tidak tergelincir. Hasil dari lapangan serta pengalaman informan dalam fasilitas tempat duduk khususnya space pengguna kursi roda masih sangat buruk karena tidak digunakan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Hasil dari temuan lapangan fasilitas tempat duduk bus 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 mendefinisikan bahwa halte merupakan tempat pemberhentian kendaraan umum untuk menaik 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 penelitian 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 pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.4 Jumlah halte Trans Jogja**

No	Trayek	Jumlah Halte
1	1A	25
2	1B	23
3	2A	27
4	2B	24
5	3A	21
6	3B	19
7	4A	17
8	4B	17
9	5A	9
10	5B	15
11	6A	2
12	6B	2
13	Jalur 7	9
14	Jalur 8	11
15	Jalur 9	6
16	Jalur 10	12
17	Jalur 11	20

**Sumber: Dinas Perhubungan 2018**

**Gambar 3.6 Halte Shelter**



**Sumber: Dinas Perhubungan 2018**

Gamabr 3.4 menunjukkan 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.

**Gambar 3.7 Halte portable Trans Jogja**



**Sumber : Dinas perhubungan 2018**

Jika dilihat dari gambar 3.5 yaitu 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

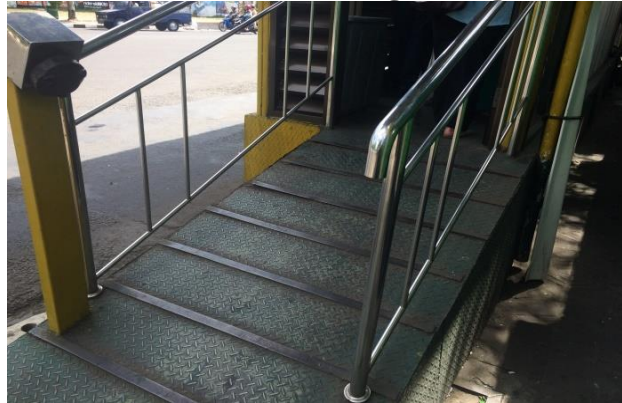
sebagai pintu masuk dan keluar. Ruang tunggu halte mempunyai dua fungsi utama yaitu sebagai tempat bagi penumpang untuk naik dan turun bus serta tempat bagi penumpang untuk menunggu kedatangan bus. Jika berkaca dengan penyelenggara pelayanan publik bidang transportasi diluar negeri, bagi kelompok yang rentan seperti ibu hamil, lansia serta penyandang disabilitas telah disediakan ruang tunggu bagi kelompok- kelompok tersebut dengan betujuan untuk menujung 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 3.3 dibawah ini.

**Gambar 3.8 Bidang Miring**



**Observasi 26 Juni 2018**

Dari gambar 3.3 diatas 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 3.4. salah satu informan yaitu Maria pengguna kursi roda mengeluhkan bahwa kecilnya ruang tunggu halte trans jogja membuat ruang gerak kursi roda sangat terbatas .

“susah sekali kalau ketemu halte yang kecil, saya pake kursi roda gak bisa bergerak”(wawancara 26 juni 2018 pukul 14.00 WIB)

**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.

**Gambar 3.10 Gap Platform**



**Sumber: Observasi 26 Juni 2018**

Pengalaman lain oleh Maria adalah *gap platform* yang cukup jauh, ini menunjukkan ketidakpedulian petugas terhadap para penyandang disabilitas, penemuan penelitian bahwa petugas supir tidak memikirkan bus sampai dengan sempurna sehingga pintu bus tidak sejajar dengan halte, dari peristiwa tersebut supir tidak memikirkan bagaimana pengguna bus disabilitas. pengalaman diatas maka untuk membantu penyandang disabilitas naik kedalam bus maka petugas halte mengambil sikap untuk membantu dengan cara mengarahkan penyandang disabilitas mengambil langkah yang panjang untuk naik kedalam bus. Sedangkan untuk para pengguna kursi roda petugas membantu dengan cara mendorong masuk kedalam bus. 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 diminimalisir 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.