

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Pasal 1 butir (1) menyebutkan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan aktivitas secara selayaknya, yang terdiri dari; penyandang cacat fisik; penyandang cacat mental; penyandang cacat fisik dan mental.

Penyandang disabilitas sebagai salah satu penyandang masalah dalam kesejahteraan sosial dimana hal itu perlu mendapat perhatian khusus agar mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan baik. Penyandang disabilitas didalam mobilitasnya secara tidak langsung akan mengalami kesulitan dalam hal melakukan aktivitas apabila dibandingkan dengan orang-orang yang normal. Secara fisik penyandang cacat tubuh mengalami kelemahan dalam menggerakkan tubuhnya secara optimal. Penyandang disabilitas secara psikis akan mengalami rasa rendah diri dan kesulitan dalam menyesuaikan diri di masyarakat, karena perlakuan masyarakat atau lingkungan sekitar berupa celaan atau belas kasihan ketika memandang mereka (Pricylia Fanny, 2016: 105).

Dalam hal ini dimana permasalahan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas tersebut merupakan permasalahan yang kompleks, mulai dari keterbatasan fisik maupun mental tidak mudah untuk memiliki rasa kepercayaan diri sepenuhnya, menutup diri untuk bergaul terhadap orang –

orang disekelilingnya. Akan tetapi dari sebagian orang menjadi orang disabilitas merupakan beban yang berat dimana hal tersebut dapat menghambat baik cita-cita maupun kegiatan. Tidak hanya itu dalam dunia kerja seperti akses informasi kesempatan mendapatkan pekerjaan. Meskipun demikian ada juga penyandang disabilitas tegar dengan kondisi yang dimiliki. Sehingga pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang beranekaragam karena pada nyatanya kebutuhan masyarakat juga beraneka ragam.

Data PBB mengungkapkan 10 % dari total populasi penduduk dunia atau sekitar 650 juta adalah penyandang disabilitas. Laporan yang disampaikan Bank Dunia mengungkapkan sekitar 20 % dari penyandang disabilitas diseluruh dunia datang dari kelas ekonomi lemah. Kondisi sosial penyandang disabilitas pada umumnya dalam keadaan rentan baik dari aspek ekonomi, pendidikan, keterampilan maupun kemasyarakatan (Hikmawati Eny dan Rusmiyati Chatarina, 2011: 18).

Sedangkan untuk jumlah diabilitas di Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Republik Indonesia pada tahun 2011 tercatat sebanyak 9.046.000 jiwa. Jika konversi dalam bentuk persen jumlah penyandang disabilitas sekitar 4,74 persen. 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 2011, dari lima daerah kabupaten/kota di DIY, Kulonprogo berjumlah 5914, Bantul 8367, Gunungkidul, 9905 Sleman 8256 dan Kota Yogyakarta 3353. Dari data berdasarkan Dinas Sosial DIY jumlah disabilitas di DIY pada tahun 2011

adalah 35.264 jiwa. Sebuah angka yang sebenarnya relatif kecil dibandingkan jumlah penduduk Indonesia pada waktu itu berjumlah sekitar 220 juta jiwa.

Walaupun demikian semangat pelayanan untuk disabilitas tersebut tidak terpengaruh baik dari jumlah besar atau kecilnya pengguna jasa layanan transportasi. Dimana para disabilitas juga merupakan warga negara Republik Indonesia yang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Dalam UUD 1945 telah mengatur bahwa “Setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Kedudukan yang setara bagi seluruh warga negara adalah penting dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah juga telah mengeluarkan dan mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU NO 25/2009 tersebut bertujuan untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik bagi seluruh warga negara termasuk penduduk yang berkebutuhan khusus yaitu kaum disabilitas. Undang-Undang ini secara tegas menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa asas yang mengamankan kemudahan aksesibilitas kepada disabilitas. Akan tetapi UU tersebut masih belum mampu menjadi pegangan bagi penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi. Para disabilitas masih banyak menemui hambatan fisik dan psikologis dalam memperoleh hak-hak mereka.

Namun demikian pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dapat dikatakan kurang terpenuhi. Fakta menunjukkan kondisi dilapangan masih banyak ditemui berupa hambatan aksesibilitas dalam pelayanan sosial berupa hambatan arsitektural maupun prosuderal. Hal ini membuat kaum disabilitas kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang setara atau dikatakan baik. Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah di bidang transportasi bagi disabilitas saat ini masih sangat terbatas di Indonesia pada umumnya dan Yogyakarta khususnya (Rahayu Sugi, Utami Dewi, 2013: 15).

Setiap penyandang disabilitas tertentu memiliki kekhususan pelayanan yang sama dengan orang normal pada umumnya. Beberapa permasalahan seperti diungkapkan oleh Komisi Nasional Difabel berkaitan dengan mobilitas transportasi bagi disabilitas dua diantaranya:

1. Terminal dan halte sebagian besar belum didesain aksesibel atau dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas, seperti loket yang tinggi, emplasemen yang tidak sejajar dengan lantai bus, perbedaan lantai tanpa ram, dll.
2. Bus atau angkutan darat yang dipergunakan hingga saat ini sebagian besar belum menyediakan ruang khusus untuk kursi roda maupun tempat duduk yang diutamakan bagi penyandang disabilitas.

Dengan demikian bahwasannya pelayanan khusus yang telah dilaksanakan oleh pemerintah bagi penyandang disabilitas dalam bidang fasilitas transportasi umum, dapat dikatakan sebagian besar masih belum memenuhi standar minimal suatu konsep aksesibilitas yang dapat diakses dengan mudah dan ramah bagi penyandang disabilitas. Dimana penyediaan

sarana yang aksesibilitas terhadap pelayanan dalam transportasi umum sangat dibutuhkan bagi masyarakat penyandang disabilitas dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas sehari-hari.

Apabila dilihat dari konsep *Good Governance* dimana *good Governance* dapat diartikan menjadi acuan untuk proses dan struktur hubungan politik dan sosial ekonomi. Upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik hanya dapat dilakukan apabila terjadi keseimbangan peran ketiga pilar yaitu pemerintahanswasta dan masyarakat. Pemerintah (*government*) disini hanyalah salah satu dari tiga aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance* dan dua aktor lain adalah private sektor (sektor swasta) dan *civil society* (Tahir Arifin, 2014: 102). Karenanya memahami *governance* adalah memahami integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan, sedangkan *civil society* harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktifitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana 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 hasil *review* studi terdahulu mengatakan masih banyak pelayanan publik bidang transportasi di DIY yang belum aksesibilitas dan ramah untuk penyandang disabilitas mulai dari trotoar, terminal, armada AKDP, Trans Jogja, meskipun pelayanan transportasi publik yang tersedia di DIY tergolong sudah memulai sarana untuk kebutuhan disabilitas akan tetapi hal tersebut belum optimal. Kemudian dari kajian literatur dapat dikatakan bahwasannya beberapa hal pelayanan bidang transportasi bagi disabilitas tetap saja kurang memperhatikan keberadaannya bagi disabilitas sebagai konsumen. Para disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses bus kota mulai dari lokasi yang jauh dari halte atau pun bus kota, tidak hanya itu apalagi bagi penyandang disabilitas pengguna kursi roda mereka masih sulit untuk mengakses pelayanan transportasi yang diberikan pemerintah dikarenakan sarana dan prasarana belum ramah bagi kaum disabilitas. Dapat dikatakan pelayanan publik bidang transportasi tersebut dalam prakteknya tidak selalu memberikan kemudahan bagi disabilitas.

Studi terdahulu yang diambil kebanyakan mengangkat tema lebih kepada pendekatan sosial, pendidikan, hak-hak disabilitas dalam konteks kajian hukum, pelayanan publik bagi disabilitas secara umum, seperti pemberdayaan disabilitas, rehabilitasi dll. Sedangkan studi terhadap inovasi dalam penyediaan transportasi bagi disabilitas belum ada sehingga penelitian ini dapat berguna untuk dapat melengkapi studi yang sudah ada.

Di Kota Yogyakarta terdapat sebuah inovasi pelayanan publik dibidang transportasi bagi penyandang disabilitas. Dimana inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik dari gagasan atau ide yang kreatif / modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik

secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi di bidang transportasi tersebut bernama “Difa City Tour”.

Difa City Tour berdiri sejak Juli 2015 yang didirikan oleh salah seorang masyarakat Godean, Sleman yaitu, seorang penyandang disabilitas. Nama Difa City Tour sendiri diambil dari kata difabel kemudian disingkat menjadi Difa. Inovasi pelayanan ini terinspirasi oleh jasa layanan ojek online sehingga dari hal tersebut muncul ide untuk menciptakan inovasi pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas Kota Yogyakarta. Alasan lain berdirinya layanan ojek disabilitas seperti yang dilansir Tribun Jogja yang pertama berangkat dari kebutuhan disabilitas. Kedua dikarenakan masyarakat penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta masih sulit untuk mengakses layanan transportasi umum yang ada dikarenakan aksesibilitas yang kurang serta ramah bagi disabilitas untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Dengan adanya Difa City Tour atau dapat disebut dengan Ojek Difa dapat membantu dan mempermudah para disabilitas untuk mengakses transportasi. Tidak hanya itu saja akan tetapi inovasi tersebut unik, dimana semua melibatkan kaum disabilitas khususnya bagi pengandara transportasi tersebut adalah orang-orang yang berkebutuhan khusus.

Berita yang dilansir oleh Kebumen Ekspres menjelaskan bahwa pada Januari 2016 Pemerintah Kota Yogyakarta menggelar Parade Tongkat Putih dari halaman DPRD DIJ sampai Taman Pintar. Dalam parade tersebut inovasi pelayanan publik terhadap disabilitas bidang transportasi tersebut sangat diapresiasi penuh oleh Wali Kota Yogyakarta dimana inovasi pelayanan bidang transportasi tersebut yang bertujuan sama seperti Kota Yogyakarta. Salah satu visi Kota Jogja yaitu mewujudkan sebagai Kota

Inklusif yang berarti nyaman ditinggali oleh lapisan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Menurut Haryadi Suyuti dikutip dari Kebumen Ekspres mengatakan “Mewujudkan kota Inklusif tak sekedar dalam bentuk peraturan daerah, akan tetapi yang lebih penting adalah melibatkan penyandang disabilitas dalam sebuah pembangunan kota”.

Penelitian yang dilakukan terhadap Ojek Difa City Tour dengan alasan yang diketahui yang pertama bahwasanya inovasi ini satu-satunya yang ada di dunia. Inovasi pelayanan di bidang transportasi bagi penyandang disabilitas seperti Ojek Difa belum ada di kota-kota lain dan pertama ada di Kota Yogyakarta. Kemudian inovasi pelayanan khususnya di Yogyakarta dibidang transportasi untuk penyandang disabilitas dengan tingkat kenyamanan dan keramahan bagi disabilitas belum ada di Kota Yogyakarta dimana transportasi umum yang tidak ramah menjadi tantangan besar bagi para disabilitas untuk beraktivitas walaupun yang kita ketahui bahwasanya di Yogyakarta ada transportasi yaitu Trans Jogja, akan tetapi didalamnya bis tersebut tidak terdapat ruang bagi penyandang disabilitas terutama yang menggunakan kursi roda sehingga . Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta?

2. Bagaimana Standar Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour?
3. Kendala-kendala apa saja dalam melakukan Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta?

C. Tujuan

1. Menjelaskan Inovasi Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta.
2. Menjelaskan Standar Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour.
3. Menjelaskan kendala-kendala dalam melakukam Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Transportasi Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk dapat dijadikan sumber kajian ilmu pengetahuan yang ada dalam penelitian.
 - b. Memberikan sumbangan ilmu yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas serta memberikan pemahaman baru bagi akademisi.
 - c. Memberikan bahan referensi bagi peneliti berikutnya dalam topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran pada pemerintah dan swasta dalam peningkatan pelayanan terhadap inovasi bidang transportasi bagi disabilitas.
- b. Tulisan ini dapat dijadikan rujukan kepada pemerintah daerah untuk lebih memperhatikan kebutuhan khususnya di bidang transportasi.

E. Studi Terdahulu

Penelitian Sugi Rahayu dkk (2013) tentang Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana deskriptif kualitatif mendeskripsikan dan menganalisa objek yang dituju berdasarkan fakta. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian dengan analisis kualitatif triangulasi.

Penelitian Sugi Rahayu dkk (2013) menarik karena bahasannya cukup luas dan dalam penelitian ini mendeskripsikan satu per satu transportasi yang ada di DIY. Penelitian Sugi Rahayu menyatakan ada beberapa temuan yang menjadi fokus. Masih banyak pelayanan publik bidang transportasi di DIY yang belum aksesibilitas dan ramah untuk panyandang disabilitas mulai dari trotoar, terminal, armada AKDP, Trans jogja dll. Pelayanan transportasi publik yang tersedia di DIY tergolong sudah memulai sarana untuk kebutuhan difabel meskipun belum optimal. Berdasarkan fakta dilapangan bahwa armada AKDP pada kondisi bus belum dapat memenuhi kebutuhan disabilitas karena *space* yang sempit dan ruangan dalam bus yang tidak *flat/landai*. Terutama *space* khusus bagi kaum pengguna kursi roda. Tidak hanya itu Trans Jogja

yang merupakan salah satu bagian dari program penerapan Bus Rapid Transit (BRT) dengan adanya fasilitas khusus untuk disabilitas pada Trans Jogja yaitu berupa halte yang dilengkapi dengan tangga landai. Tangga ini diperuntukkan khusus untuk disabilitas terutama pengguna kursi roda. Namun pada beberapa shelter, lantai pada halte bus masih cukup curam, kurang luas dan berbatasan langsung bangunan atau pepohonan sehingga dapat membahayakan bagi disabilitas.

Sugi Rahayu dkk (2013) mengemukakan pelayanan ramah disabilitas tersebut, sayangnya, belum diimplementasikan oleh empat kabupaten di wilayah DIY. Adapun penyediaan pelayanan transportasi pro disabilitas di Kota Yogyakarta terlihat pada penyediaan Trans Jogja dan halte khusus Trans Jogja yang berupaya memenuhi kebutuhan bagi disabilitas. Akan tetapi, upaya pelayanan tersebut ternyata dalam prakteknya tidak selalu memberikan kemudahan bagi disabilitas. Beberapa hal tetap saja kurang memperhatikan keberadaan para disabilitas sebagai konsumen. Disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses bus kota terutama bagi disabilitas pengguna kursi roda.

Penelitian selanjutnya Tarsidi Didi (2011) tentang Kendala Umum Yang Dihadapi Penyandang Disabilitas Dalam mengakses Layanan Publik. Dalam penelitian tersebut yaitu penelitian telaah pustaka yang meliputi berbagai sumber pustaka yang spesifik yang mengacu berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Trasidi Didi (2011) mengenai Kendala Umum Yang Dihadapi Penyandang Disabilitas Dalam mengakses layanan Publik menjelaskan hambatan yang sulit di aksesibilitas oleh penyandang disabilitas dalam

pelayanan publik. Hal ini menjadi suatu permasalahan yang diangkat sesuai dengan topik yang diteliti bahwasannya dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah, sering menimbulkan masalah dalam akses ke layanan tersebut. Tempat-tempat penyelenggara layanan publik pada umumnya dibangun tanpa memperhatikan kaidah-kaidah aksesibilitas, bahkan tanpa menyadari adanya aturan perundang-undangan tentang aksesibilitas. Dalam penelitian ini memaparkan satu per satu akses yang menjadi hambatan dalam mengakses pelayanan berbagai hambatan oleh penyandang disabilitas berdasarkan klasifikasi disabilitas mulai dari hambatan pengguna kursi roda, tuna rungu, tuna netra, semi ambulant.

Penelitian Hendra Arif K.H Lubis (2008) yang mengkaji tentang kajian aksesibilitas difabel pada ruang publik studi kasus: lapangan merdeka Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dimana metode kuantitatif dengan metode survey dan membagikan kuisioner kepada responden sedangkan kualitatif dengan metode wawancara.

Dalam penelitian tersebut dimana studi kasus dilakukan di kawasan lapangan merdeka yang penelitiannya diklasifikasikan atas 4 kelompok disabilitas yaitu: tuna netra, tuna rungu, tuna daksa pengguna kruk dan tuna daksa pengguna kursi. Penelitian ini sangat relevan sesuai dengan fakta dilapangan karena dalam aksesibilitas yang ada di kawasan Lapangan Merdeka tersebut semuanya diteliti yang mengacu pada prinsip *Universal Design* dan melihat sejauh mana sarana dan prasarana aksesibilitas yang tersedia dapat digunakan bagi penyandang disabilitas serta dapat dievaluasi untuk kedepannya. Temuan yang didapat dari penelitian tersebut bahwa sarana dan prasarana aksesibilitas yang ada dikawasan Lapangan Merdeka belum aksesibel untuk

diakses oleh kaum disabilitas yang dikarenakan sarana aksesibilitas di kawasan Lapangan Merdeka tidak memenuhi prinsip *Universal design* yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan dan kemandirian.

Sugi Rahayu, Utami Dewi (2013) tentang Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan publik dan layanan diimplementasikan untuk orang-orang dengan cacat. Dalam penelitian ini menarik karena kurangnya perhatian pemerintah dalam memenuhi hak-hak orang-orang dengan kecacatan. Penelitian tersebut sesuai dengan judul yaitu melihat sejauh mana implementasi pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap pemenuhan hak-hak bagi penyandang disabilitas Kota Yogyakarta. Kemudian program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta antara lain penyediaan pelayanan pendidikan, perhubungan, sosial dan ketenagakerjaan.

Temuan dari ketiga program tersebut salah satunya yaitu mengenai Aksesibilitas perhubungan. Dari temuan yang didapat hal yang telah dilakukan adalah menyediakan kursi yang dapat lipat di setiap bus Transjogja dan pembangunan halte bus Transjogja yang ramah disabilitas. Akan tetapi, upaya pelayanan tersebut ternyata dalam prakteknya tidak selalu memberikan kemudahan bagi difabel. Menurut Sugi Rahayu dengan kehadiran Trans jogja dan kendaraan khusus bagi mereka adalah usaha untuk menyamakan mereka dalam masyarakat. Namun, program-program untuk membuat layanan yang ramah belum optimal karena hambatan dalam implementasinya. Sumber daya manusia penghalang, anggaran dan rakyat stigma terhadap orang-orang dengan cacat membuat adil pelaksanaan pelayanan publik kurang efektif.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu tentang Pelayanan Publik Bagi Penyandang

Disabilitas

No	Nama	Judul	Metode	Temuan Masalah
1	Sugi Rahayu dkk (2013)	Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta	Metode Deskriptif Kualitatif	Masih banyak pelayanan publik bidang transportasi di DIY yang belum aksesibilitas dan ramah untuk panyandang difabel mulai dari trotoar, terminal, armada AKDP, Trans jogja dll. Pelayanan transportasi publik yang tersedia di DIY tergolong sudah memulai sarana untuk kebutuhan difabel meskipun belum optimal
2.	Sugi Rahayu, Utami Dewi (2013)	Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta	Metode Kualitatif	Pelaksanaan program yang telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta: penyediaan pelayanan pendidikan, perhubungan, sosial dan ketenagakerjaan. Dari temuan dalam bidang transportasi yaitu trans jogja telah menyediakan kursi yang dapat lipat di setiap serta pembangunan halte bus yang bagi difabel tetapi hal tersebut belum optimal dan belum sepenuhnya ramah bagi akses difabel. Disebabkan karena SDM, anggaran, stigma rakyat pada difabel sehingga pelaksanaan pelayanan publik kurang efektif.
3.	Tarsidi Didi (2011)	Kendala Umum Yang Dihadapi Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan Publik	Telaah Pustaka	Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih sering menimbulkan masalah dalam akses ke layanan tersebut. Tempat-tempat penyelenggara layanan publik pada umumnya dibangun tanpa

				memperhatikan kaidah-kaidah aksesibilitas
4.	Hendra Arif K.H Lubis (2008)		Metode Campuran antara Kualitatif dan Kuantitatif	Temuan yang didapat dari penelitian tersebut bahwa sarana dan parsarana aksesibilitas yang ada dikawasan Lapangan Merdeka belum aksesibel untuk diakses oleh kaum difabel yang dikarenakan sarana aksesibilitas di kawasan Lapangan Merdeka tidak memenuhi prinsip <i>Universal design</i> yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan dan kemandirian

Dari penelitian terdahulu peneliti dapat mempelajari berbagai metode dan permasalahan yang dihadapi dalam program maupun inovasi pelayanan publik yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan hak hak disabilitas, serta meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi disabilitas. Kemudian penelitian tersebut sama-sama mengkaji tentang pelayanan publik bagi disabilitas akan tetapi berbeda dalam hal studi kasus yang diteliti.

Berangkat dari kajian yang telah ada sebelumnya, maka peneliti akan mengambil penelitian tentang inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta dimana inovasi tersebut merupakan suatu pembaruan atau ide yang dibuat oleh masyarakat disabilitas guna memenuhi kebutuhan disabilitas, sebagai bentuk pelayanan khusus, yang menarik Inovasi tersebut merupakan satu-satunya yang ada di dunia. Kemudian muncul inovasi tersebut karena alasan khususnya dalam bidang transportasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan oleh pemerintah belum optimal

dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah di bidang transportasi bagi disabilitas saat ini masih sangat terbatas ramah bagi disabilitas.

F. Kerangka Teori

1. Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Menurut Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami (Suryani 2008:304).

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Rosenfeld dalam Erawati (2012:146) mengatakan bahwa Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru memberikan kepuasan secara lebih baik dibandingkan para pesaing melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Inovasi menurut Everret M Roggers dalam Erawati (2012: 147) hampir sama dengan inovasi organisasi yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi

untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi .

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

a. Keunggulan

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

b. Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan

cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

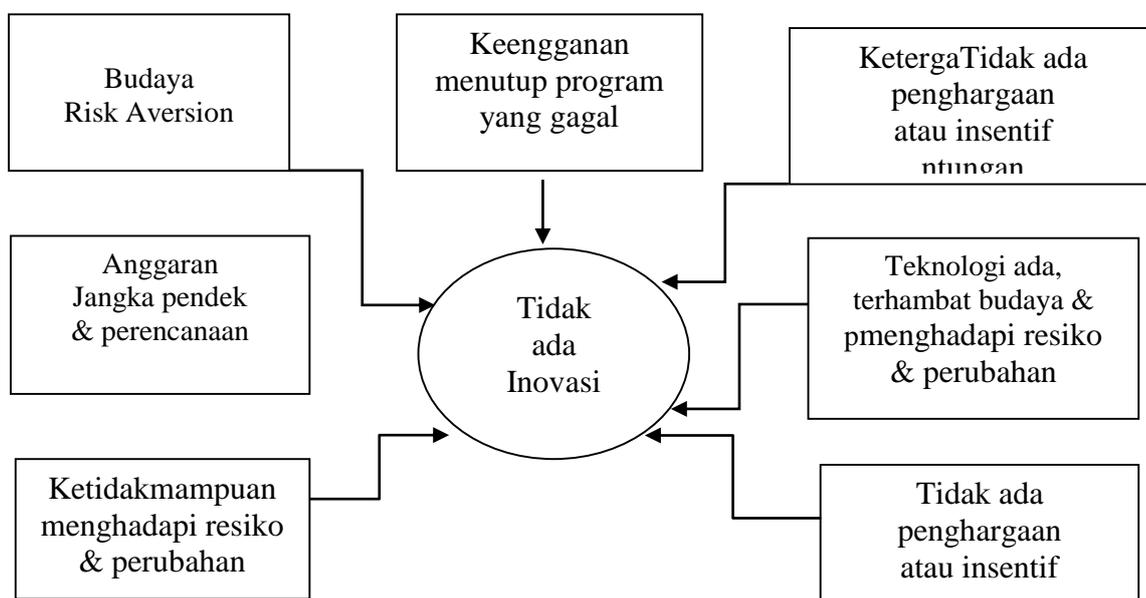
d. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

2. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempromosikan sebuah inovasi. Menurut Albury dalam (Harjanto 2004: 10) ada tujuh jenis hambatan inovasi yang diidentifikasi yaitu:

Gambar 1.1 Hambatan Inovasi



Sumber : Albury, 2005

1. Keengganan menutup program yang gagal

Sebuah program atau bahkan atau bahkan unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan akan lebih baik ditutup dan diganti dengan program atau unit yang baru yang lebih menjanjikan. Kegagalan memang hal yang. Kegagalan memang lumrah dalam berinovasi, namun keengganan menghentikan kegagalan sama artinya dengan menutup peluang meraih perubahan yang lebih baik. Di sektor privat, menutup usaha yang gagal atau menghentikan proyek yang merugi sudah cukup lumrah. Namun pada sektor publik cenderung lebih sulit untuk melakukan hal tersebut meski bukan hal yang mustahil.

2. Anggaran jangka pendek dan perencanaan dukungan anggaran adalah sangat dibutuhkan dalam berinovasi. Serta dapat memberi bukti bahwa

kemajuan ekonomi berbasis inovasi dan teknologi dapat menghasilkan inovasi dengan jangka panjang. Untuk pengembangan inovasi baik dalam skala organisasi maupun nasional harus direncanakan dengan baik.

3. Tidak ada penghargaan atau insentif

Penghargaan dalam memotivasi pegawai untuk memberi yang terbaik bagi institusinya adalah sebuah kewajiban. Maka inovasi dan apresiasi sesungguhnya merupakan dua sisi yang tidak dapat dipisahkan.

4. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi.

Inovasi sering gagal bukan karena tidak adanya dukungan teknologi, namun lebih karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi. Demikian pula tidak adanya sistem insentif bagi seorang pembaharu atau kewajiban untuk mendapatkan persetujuan untuk sebuah inisiatif positif adalah contoh dari kebijakan yang tidak berpihak dan tidak ramah pada inovasi

5. Ketergantungan berlebihan pada *high performer*

Selama ini ada kecenderungan bahwa perubahan atau inovasi hanya mungkin terjadi jika ada figur yang kuat dan memiliki konsistensi tinggi. Begitu figur tadi hilang maka hilang juga segala inisiatif pembaharuan. Itulah sebabnya ide-ide inovatif harus dapat diinstitutionalkan .

6. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan. Aspek keterampilan memegang peran penting untuk keberhasilan inovasi dalam hal apapun motivasi pegawai dan lingkungan yang kondusif namun tidak ditunjang oleh keterampilan yang memadai maka inovasi akan berhenti.

7. Ketidak beranian menanggung dampak dari sebuah pilihan

Kendala psikologis adalah kendala psikologis sekaligus kultural untuk sebuah kemajuan. Resiko lebih dipandang sebagai sesuatu yang harus dihindari bahkan di jauhi, bukan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih bersinergi sehingga harus dihadapi

2. Pelayanan Publik

a. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Menurut A.S. Moenir (2002:27) Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

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) operasai 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.

b. Pelayanan Publik

Menurut A.S Moenir (2003:16) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung). Dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Thoha dalam Nopi (2013: 18) pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Kurniawan (2005:6) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara Sinambela (2006: 5) pelayanan publik yaitu, sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Jadi pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, masyarakat sebagai bentuk perwujudan dalam mensejahterakan masyarakat dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada publik baik sifatnya langsung maupun tidak langsung.

c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

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

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam

bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

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

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

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

d. 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 ini mencakup dalam hal:

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

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselsaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersiap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu dengan yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung.

e. 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 publik 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) Saranan 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 :

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.

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 public 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 se jelas 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. 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),

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

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

c. 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* diunakan ntuk 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.

Diperhalusnya istilah terhadap penyandang cacat pada tahun 1997 oleh para pemerhati hak hak difabel. Pada praktiknya belum dapat merubah pandangan masyarakat dimana kecacatan adalah sebuah kesalahan. Dalam sejarah Nazi Jerman, Hilter dalam masa kepemimpinannya melakukan pembantaian besar-besaran terhadap penyandang cacat karena dianggap tukang makan yang tidak berguna. Sedangkan di beberapa Negara lain menganggap kecacatan merupakan salah satu bentuk hukuman para dewa yang marah dan biasanya mengindikasikan bahwa anak tersebut didapat dengan jalan yang salah yakni hasil perzinanan, perkawinan sedarah, ataupun bermain-main dengan setan.

Menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) dalam *international classification of function, disability and health ICF* (2001) merinci definisi kecatatan dalam tiga terminology. Pertama adalah *impairment* yang diartikan sebagai suatu kehilangan atau ketidak normalan baik psikologis, fisiologis maupun kelainan struktur atau fungsi anatomis. Kedua adalah *disability* yang diartikan sebagai suatu ketidak mampuan melaksanakan suatu aktifitas atau kegiatan tertentu sebagaimana layaknya orang normal yang disebabkan oleh kondisi impairment tersebut. Ketiga adalah *handicap* yang didefinisikan sebagai kesulitan atau kesukaran dalam kehidupan pribadi keluarga dan masyarakat, baik dalam bidang social ekonomi maupun psikologi yang dialami oleh seseorang yang disebabkan ketidak normalan tersebut.

Disabilitas bukan hanya merupakan orang-orang penyandang cacat sejak lahir melainkan juga korban bencana alam atau perang yang

mendapatkan kecacatan di tengah-tengah hidupnya maupun para penderita penyakit yang mengalami gangguan melakukan aktifitas secara selayaknya baik gangguan fisik maupun mental. Menurut (Rahayu Sugi, 2013:18) ada penggolongan pada orang disabilitas berikut jenis dan klasifikasinya:

- a. Cacat Fisik, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami anggota fisik yang kurang lengkap seperti amputasi, cacat tulang, sendi otot, lungkai, lengan dan lumpuh.
- b. Cacat Mata, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatasan dalam penglihatan atau kurang awas.
- c. Cacat Rungu Wicara, yang didefinisikan sebagai penderita yang mengalami keterbatasan dalam mendengar atau memahami apa yang dikatakan oleh orang lain dengan jarak lebih dari 1 tanpa bantu lainnya tidak dapat berbicara sama sekali atau bicara atau bicara kurang jelas dan mengalami hambatan atau kesulitan untuk berkomunikasi dengan orang lain.
- d. Cacat Mental eks-psilotik, yang didefinisikan seperti eks-penderita penyakit gila, kadang-kadang masih memiliki kelainan tingkah laku, sering mengganggu orang lain biasanya orang-orang yang menderita cacat jenis ini mengalami kesusahan dalam bersosial dan ada juga yang mengalami kesusahan dalam mengontrol emosi, sehingga biasanya orang-orang yang mengalami cacat jenis ini perlu pengawasan yang lebih dibandingkan dengan orang-orang yang mengalami cacat fisik.

- e. Cacat Mental Retardasi yang didefinisikan seperti idiot/ kemampuan mental dan tingkah lakunya sama seperti dengan anak normal berusia 2 tahun dan biasanya wajahnya dungu.

Jadi penyandang disabilitas merupakan rintangan dan hambatan bagi setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya manusia normal. Dapat dikatakan bahwasannya orang yang hidup dengan karakteristik khusus dan memiliki perbedaan pada umumnya. Dimana orang tersebut memiliki kelainan, gangguan keterbatasan aktivitas.

G. Definisi Konseptual

1. Inovasi

Inovasi merupakan suatu pembaruan atau perubahan memperkenalkan suatu yang baru kemudian inovasi merupakan sebagai usaha dalam mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu menjadi satu kombinasi sehingga, dengan inovasi seseorang dapat menambahkan nilai dari produk, pelayanan upaya tersebut juga dapat memecahkan masalah maka, munculah ide – ide baru atau gagasan sebagai suatu inovasi.

2. Pelayanan Publik

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.

3. 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. Definisi Operasional

A. Inovasi Pelayanan Publik Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour :

1. Keunggulan

Kelebihan dari inovasi transportasi yang diciptakan untuk disabilitas

2. Kesesuaian

Mampu menyesuaikan kebutuhan para disabilitas dalam sarana transportasi.

3. Kerumitan

Kesulitan dalam memodifikasi dan mengendarai ojek difa.

4. Kemungkinan Dicoba

Melewati fase uji publik dalam mengimplementasikan inovasi sarana transportasi.

B. Standar Pelayanan Publik Bagi Disabilitas Oleh Difa Tour City:

1. Prosedur Pelayanan

Kejelasan dalam alur prosedur pelayanan

2. Biaya Pelayanan

Kepastian rincian biaya/ ongkos per km/jam.

3. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kemampuan petugas dalam *skill* yang dimiliki oleh driver.

5. Kemudahan Akses

Mudah diakses di titik-titik lokasi.

6. Keamanan

Legalitas transportasi dan syarat dalam mengemudi kendaraan roda tiga.

C. Kendala- Kendala yang dilakukan Oleh Difa City Tour:

Dari tujuh faktor kendala inovasi, peneliti hanya mengambil dua faktor hambatan inovasi dikarenakan kedua faktor tersebut lebih relevan dengan

yang akan diteliti. Lima faktor hambatan inovasi lainnya tersebut juga lebih mengarah kepada hambatan inovasi organisasi pemerintah.

1. Anggaran Jangka Pendek (Modal) & perencanaan

Ketersediaan modal yang cukup dalam mengembangkan inovasi transportasi

2. Tidak ada Penghargaan / insentif

Apresiasi dari pemerintah berupa penghargaan/insentif

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Boghdad dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati (Lexy J Moeleng, 2004: 3). Penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena sosial dari pandangan pelaku. Penulis berusaha menggambarkan secara jelas dan mendetail tentang objek/kajian penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul di lapangan dan diperkuat dengan studi *literature*. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang benar sebagai jawaban akhir atas pokok permasalahan.

2. Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah menjelaskan inovasi pelayanan publik bidang transportasi bagi disabilitas oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta, standar pelayanan bidang transportasi bagi disabilitas oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta serta faktor penghambat inovasi

pelayanan bidang transportasi bagi disabilitas oleh Difa City Tour Kota Yogyakarta.

3. Unit Analisis

Sesuai dengan masalah yang ada pada pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini, maka unit analisa pada penelitian ini dilaksanakan di kantor Difa City Tour tepatnya di Pakualaman, Yogyakarta. Penelitian tersebut merupakan pengembangan inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang dilakukan oleh pihak Difa City Tour dari kemampuan para disabilitas.

4. 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.

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

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*indept 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 inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas (studi kasus: *difa tour city* Kota Yogyakarta). Adapun objek yang ingin diwawancarai secara mendalam adalah pihak terkait yang membuat inovasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas antara lain: (1) Kepala *Difa City Tour* (2) Pegawai *Difa City Tour* 3 orang (3) Disabilitas pengguna layanan 3 orang.

b. Dokumentasi

Penggunaan dokumen dalam pengumpulan data digunakan untuk menjawab berbagai pertanyaan. Dokumen ini akan menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian berupa dokumen-dokumen dan catatan-catatan, buku, surat kabar dan lain-lain.

6. Teknis Analisis Data

Tahap analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (Moleong, 2004: 30). Lebih lanjut menurut Moleong, pada teknik

ini, diperlukan tahap-tahap menganalisis data yang mempermudah peneliti dalam mengelola data yang telah didapatkan. Selain itu memungkinkan peneliti berada di jalur yang benar, memiliki gambaran, patokan, yang jelas dari proses analisis data. Teknik analisis data tersebut menurut Moleong (2004:41-42) adalah:

1. Menentukan tema

Pada tahap pertama, peneliti menentukan tema yang akan diteliti dan kemudian membuat suatu *bibliography* yang sesuai dengan tema yang ditentukan oleh peneliti. Pada tahap ini juga, peneliti mulai menyusun kerangka karangan penelitiannya guna dalam penulisannya lebih terarah dan sistematis.

2. Mencari data menggunakan teknik pengumpulan data

Pada tahap ini, peneliti mencari data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan. Pada tahap ini, yang digunakan untuk mencari data atau mendapatkan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Menyeleksi data

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data-data yang telah didapatkan sesuai dengan kebutuhan penelitiannya, pada tahap ini juga, peneliti mengklasifikasikan data sesuai dengan jenis datanya. Hal ini berguna untuk memberi batasan pembahasan sehingga karya tulisnya lebih sistematis. Selain itu, membantu peneliti untuk menjelaskan data yang telah didapat.

4. Menjelaskan hasil penelitian

Setelah semua data diperoleh dan dirasa cukup untuk mendukung temanya, pada tahap ini, penulis memaparkan beragam data yang telah didapatkan di lapangan dan berusaha menjelaskan dalam bentuk laporan tulisan yang ilmiah.