BAB III

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG TRANSPORTASI UNTUK PENYANDANG DISABILITAS OLEH DIFA CITY TOUR KOTA YOGYAKARTA

A. Inovasi Pelayanan Publik Bagi Disabilitas Oleh Difa City Tour

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi lembaga maupun ide masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan. Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu Amati, Tiru, dan Modifikasi.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Difa City Tour merupakan sebuah layanan bidang transportasi untuk penyandang disabilitas yang didirikan sejak Juli 2015 namun mulai beroperasi pada bulan desember 2015 yang bertepatan dengan peringatan hari disabilitas internasional. Inovasi yang dilakukan dibidang transportasi tersebut berupa sarana motor yang dimodifikasi dan di desain khusus sesuai dengan kebutuhan- kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam inovasi di bidang transportasi ini disebut juga dengan Ojek Difa. Dimana ojek difa tersebut merupakan inovasi yang meciptakan sarana transportasi kendaraan bermotor roda tiga khususnya penyandang disabilitas. Suatu ide yang

inovatif dalam pelayanan publik bidang transportasi. Dalam artian kata inovatif dapat dikatakan apabila usaha seseorang dengan mendayagunakan pemikiran kemampuan imajinasi yang menghasilkan produk baru baik bagi individu ataupun lingkungan dimana proses berfikir dalam inovatif dapat mengahasilkan solusi serta menghasilkan produk yang bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan bidang transportasi oleh Difa City Tour. Dapat dibuktikan dengan bebrapa keunggulan, keuntuungan, kesesuaian dalam modifikasi sarana transpotasi oleh Difa City Tour. Selain Inovasi tersebut penyandang disabilitas sangat terbantu dalam mengakses transpotasi umum yang ada di kota Yogyakarta dimana inovasi transportasi bagi disabilitas oleh Difa City Tour mengenai fasilitas sarana mengakomodasi dengan melihat tingkat keramahan, aksesbilitas, maupun prosedural untuk disabilitas, jika dibandingkan dengan sara trasnportasi umum lainnya yang masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan bagi disabilitas. Inovasi Pelayanan ojek difa tersebut dilakukan dengan mengakomodir para disabilitas untuk mengemudi sehingga inovasi tersebut juga menciptakan lapangan pekerjaaan bagi penyandang disabilitas. Dengan mewujudkan dalam memudahkan masyarakat disabilitas inovasi ini melakukan sistem online dalam pemberian pelayanan jasa transportasi antar-jemput, tour, dll.

1. Keunggulan

   Keunggulan yaitu sejauh mana inovasi yang dilakukan dianggap menguntungkan bagi yang menerimanya ayau yang memanfaatkannya. Dimana tingkat keuntungan kemanfaatan suatu

inovasi dapat diukur dari, kesenangan, kenyamanan, kepuasan penerima atau dari faktor sosial.

Keunggulan relatif adalah derajat suatu inovasi yang dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Semaikn besar keunggulan relatif dirasakan semakin cepat inovasi tersebut dapat dikembangakan dan diimplementasikan. Dengan adanya inovasi suatu pembaruan dalam pelayaanan publik di bidang transportasi sangat penting dalam hal keunggulan yang merupakan pembeda dari pembaruan sebelumnya.

> *Untuk keunggulan dari ojek difa ini adalah unik karena all operator semuanya disabilitas. Untuk keunggulan dibandingkan dengan transportasi umum ya ada di kota yogyakarta kita sangat spesifik memobilisasi disabilitas baik dari driver maupun penumpangnya dimana transportasi umum kebanyakan belum mengakomodasi kebutuhan disabilitas Kelebihan kami juga bak motor kami lebih luas, dapat mengantar disabilitas dengan kursi roda dengan pelayanan melaui pemesanan. Dimana transportasi umum Dalam hal aksesibilitas, ketersediaan sarana dan prasarana ramah disabilitas saat ini masih sangat terbatas dalam transportasi umum lainnya* (*Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Dari hasil wanwancara diatas peneliti menganalisis dalam segi keunggulan bidang trasnspotasi oleh Difa City Tour untuk penyandang disabilitas jika dibandingkan dengan transpotasi umum yang ada di Yogyakarta tentunya lebih unggul dimana Difa City Tour sendiri mempunyai keunikan mulai dari ide dalam inovasi Ojek Difa, *driver,* penumpang semuanya penyandang disabilitas. Layanan ini juga lebih ramah bagi disabilitas karena

aksesbilitas dan prosedural pelayanan yang menerima layanan antar jemput memudahkan penyandang disabilitas untuk melakukan kegiatan sehari hari.

Kemudian untuk desain yang dibuat khusus seperti kursi box di bagian kiri motor juga lebih mudah diakses oleh diabilitas untuk langsung menaiki kendaraan Ojek Difa. Sehingga dalam akses fasilitas sarana Ojek Difa lebih masksimal dalam memberikan jasa layanan pada disabilitas.

> *Keunggulan adanya ojek difa dalam taransportasi umum seperti saya disabilitas yang menggunakan kursi roda jadi saya dapat langung naik dengan menggunakan kursi roda karena ojek difa juga menyedikan layanan untuk penyandang disablitas kursi roda kalo transportasi bus lainnya saya sedikit susah untuk mengakses karena mereka tidak ada krunya (Wawancra dengan Ibu Muryani selaku penguna jasa layanan difa city tour,27 oktober 2016)*

Dapat dikatakan dari wawancara diatas bahwasannya transportasi umum yang belum ramah bagi disabilitas menjadi tanatang besar bagi penyandang disabilitas. Fasilitas transportasi umum bagi disabilitas masih sangat jauh dari kata baik, misalnya seperti yang dikatakan Ibu Murniyati alasan mereka tidak mengangkut penumpang karena bus tersebut tidak mempunyai kru. Dimana para penyandang disabilitas masih harus mendapatkan bantuan dari orang lain masalah tersebut kontradiktif dimana salah satu visi Kota Yogyakarta adalah mewujudkan kota yogyakarta sebagai kota inklusif atau dapat diartikan kota yang ramah bagi

semua kalangan masyarakat termasuk disabilitas. Akan tetapi dengan adanya layanan bidang transportasi yang merupakan inovasi namun perlahan mendapatkan penyelesaian dengan lahirnya Difa City Tour.

Berdasarkan teori inovasi menurut Rogers dalam LAN (2007:116) peneliti menyimpulkan dimana 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. Dalam inovasi pelayanan di bidang transportasi oleh Difa City Tour Inovasi yang dibuat memiliki ciri khas berbeda dari transportasi umum lainnya yaitu unik dan semunaya di mobilisasi oleh penyandang disabilitas. Apalagi di era kekinian semua pelayanan diharapkan dapat terintegrasi dan memudahkan akses pelayanan kepada masyarakat terutama bagi disabilitas. Kemudian dari adanya ide dalam melakukan pembaruan dalam bidang transportasi untuk disabilitas mempunyai nilai lebih dimana adanya inovasi dapat membantu/memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam mengaskes sarana transportasi dengan menggunakan layanan ojek difa serta lebih ramah, praktis jika dibandingkan dengan transportasi umum lainnya dimana kemudahan pelayanan adalah tanda dari respon kemajuan zaman dalam pembaruan.

Adanya usaha Ojek Difa dapat memberikan nilai yang positif bagi penyandang disabilitas karena daapat memberi warna inspirasi dalam berkaya dan berkratifitas serta maeningkatkan kepercayaan diri disabilitas bahwasaanya mampu mandiri dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan

sendiri . Dengan adanya Ojek Difa khususnya bidang transportasi untuk disabilitas dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak disabilitas dalam menerima pelayanan publik serta dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya dalam suatu inovasi/pembaruan dalam transportasi.

Gambar 3.1

Inovasi Transportasi oleh Difa City Tour

2. Kesesuaian

Inovasi dapat dikatakan ditandai dengan sesuatu hal yang baru. Upaya yang dilakukan untuk mencari hal yang baru itu diantaranya untuk memecahkan suatu permaslahan yang dihadapi atau sekelompok atau seseorang dengan demikian dengan adanya ide atau temuan baru oleh seseorang ataupun sekelompok dan dari adnaya inovasi tersebut dapat menyelesaikan suatu permaslahan .

Seperti halnya Difa City Tour yang melakukan inovasi pelayaanan publik bidang transportasi bagi disabilitas, salah satu yang melatarbelakangi adanya inovasi tersebut salah satunya juga untuk membantu penyelesaian dalam bidang transportasi di Kota Yogyakarta.

> *Kalo kebutuhan secara total belum, tapi secara garis besar kita sudah banyak mengakomodir kebutuhan dan keinginan teman-teman disabilitas khusunya dalam kemudahan akses bidang transportasi, jadi temen-temen disabiltas itu bukan karena masalah harga tapi masalah kemudahan akasebilitsa dan ramah. Sampai saat ini mereka susah sekali untuk mendapatkan perlakuan yang baik seprti tuna netra dan berkebutuhan khuss lainnya di transportasi, kalo untuk diantarkan saya rasa bisa. Tapi kalo untuk yang lebih memanusiakan teman-teman mereka belum mendapatkan itu. (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Berdasrakan hasil keterangan wawancara diatas terkait kesesuaian inovasi dimana inovasi tersebut dibuat berdasarkan kesesuaian kebutuhan disabilitas walaupun secara garis besar sudah mengakomodir kebutuhan dan keinginan penyandang disabilitas. Contohnya Difa City Tour mendesain motor yang di modifikasi dengan menyediakan fasilitas baik pengguna kursi roda maupun disabilitas yang tidak menggunakan kursi roda sehingga adanya inovasi trasnportasi tersebut dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat penyandang disabilitas.

Kemudian dengan Inovasi Ojek Difa tersebut selain memeberikan aksesbiltas yang ramah nyaman dan aman dalam

membantu para disabilitas yang ingin bekerja untuk mencari nafkah sehingga dari inovasi tersebut juga dapat mencipatakan lapangan pekerjaan bagi disabilitas. Fakta dilapangan menunjukan bahwasannya para disabilitas sering kali di diskriminasi dan dipandang sebelah mata oleh karenanya Difa City Tour dalam hal ini sekaligus melakukan pemberdayaan bagi kaum disabilitas mulai dari membuat inovasi bidang transportasi yang di akomodir sesuai dengan kebutuhan disabilitas sekaligus dapat meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan bagi para disabilitas. Dapat dikatan bawha inovasi bidang transportasi bagi disabiltitas ini disebabkan karena penyelenggaraan pelayanan publik yang ada masih belum dapat memenuhui kebutuhan bagi disabilitas dalam bidang transportasi. Sebagaimana Pemerintah telah mengeluarkan dan mengimplementasikan Undang-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. Akan tetapi hal tersebut khususnya dalam bidang transportasi penyandang disabilitas belum sepenuhnya mendapatkan hak-haknya sebagai warga negara Indonesia.

3. Kerumitan

Kerumitan dalam berinovasi adalah tingkat dimana sebuah inovasi yang dibuat datau diperbarui tersebut teradpat

kerumitan untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dan dapat dimengerti oleh pengadopsi dan ada juga yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan diggunakan oleh pengadopsi maka semakin cepat inovasi tersebut di adopsi.

Mengenai kerumitan yang ada di dalam proses inovasi yang dilakukan oleh Difa City Tour tentunya mengalami kerumitan seperti halnya kerumitan dalam mendesain Ojek Difa dan kerumitan dalam mengendarai Ojek Difa

> *Rumit ya sangat karena modifikasi motor tersebut sesuai dengan disabilitasnya. Jadi karakter satu motor itu mewakili satu karaktr driver, sehingga tidsk bisa dibwa d engan mudah oleh driver yang lain contoh sederhana disisni mas sugiono tangan kanan pindah tangan kiri untuk gas, jadi tidak semuanya driver bisa pakai tangan kiri jadi sudah di atur sesuai karakter. (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Berdasarkan wawancara diatas peneliti mengenai Inovasi dalam hal pelayanan publlik bidang transportasi bagi disabilitas mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan publik transportasi sebleumnya. Peneliti menyimpulkan bahwa terdapat kerumitan, nanum patut digaris bawahi bahwa dalam kondisi ini merupakan tatntangan dalam menciptakan inovasi yang lebih baik dari sebelumnya. Kerumitan tersebut terdapat dalam proses permbuatan desain ojek difa dimana dalam proses pembuatan Ojek Difa harus sesuai

dengan karakter disabilitas. Karena para *driver* Ojek Difa yang menagkomodasi para disabilitas tentu mempunyai golongan disablitas yang berbeda-beda oleh penyandang diabilitas sehingga dalam mendesain Ojek Difa tersebut karakter motor tersebut di modifikasi sesuai dengan kebutuhan disabilitas. Tak heran jika satu motor yang di modifikasi dan disesain berbeda dengan motor ojek lainnya.

Dalam kerumitan yang dialami oleh Difa City Tour dimana ada 20 pegawai yang bekerja sebagai *driver*. Sehingga dalam mendesain motor atau yang disebut dengan ojek difa ini pihak Difa City Tour harus mendesain motor 20 armada tersebut satu persatu dan sedikit membutuhkan waktu yang lama dalam proses pembuatan modifikasi. Seperti halnya pernyataan Bapak Triyono bahwasannya tidak mudah membuat sistem yang bisa mengakomodir kemampuan dissabilitas dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna karenanya semua armada motor sudah dimodifikasi sedemikian rupa agar bisa dioperasikan secara sempurna oleh kaum difabel, seperti yang memiliki ketidakmampuan di kaki kiri maka tuas perseneling dipindah ke tangan dan lainnya.

Dapat disimpulkan dari beberapa kerumitan dalam berinovasi mengenai kerumitan dalam mendesain Ojek Difa, mulai dari desain yang harus diatur sesuai dengan karakter *driver* masing-masing, akan tetapi dalam memodifikasi tersebut tingkat kerumitan dapat diatasi dan dipenuhi dimana semuanya telah

didesain sesuai karakter *driver* dan kebutuhan bagi disabilitas. Apabila dalam kerumitan dari segi mendesain motor belum dapat terpenuhi hal tersebut dapat tidak sejalan dengan sistem yang dibuat oleh Difa City Tour dimana semuanya melibatkan para penyandang disabilitas terutama *driver*. Tidak hanya itu saja dalam inovasi pelayanan publik di bidang tranportasi dimana transportasi motor dengan desain yang khusus merupaakan sarana transportasi yang menjadi utama guna berjalannya inovasi tersebut dapat terselenggara dalam memberikan pelayanan baik para disabilitas yang dapat terbantu dengan adanya Difa City Tour maupun para *driver* yang dapat bekerja.

Dengan terdapatnya kerumitan yang dapat diatasi itu para *driver* dapat melaksanakan tugasnya dalam bekerja sebagai layanan jasa transportasi bagi disabilitas yang ada di Yogyakarta karena sistem yang dibuat oleh Difa City Tour yaitu semuanya para disabilitas. Inovasi yang dilakukan terhadap pelayanan publik di bidang transportasi ini tidak hanya terdapat pada kerumitan pada mendesain ojek difa saja akan tetapi dalam hal mengendari ojek difa.

> *Tentu rumit karena motor roda tiga lebih lebar kan nah belok kanan dan belok kiri dalam mengendarai yang sebenarnya tidak di desain untuk roda 2 kemudian didesain khusus sebagai tambahan maka dari itu banyak sekali penyesuaian-penyesuaian untuk bisa mengendarai ojek difa ini. (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Berdarsarkan wawancara diatas bahwa kerumitan dalam mengendarai Ojek Difa yang dimodifikasi juga menjadi tantangan bagi *driver.* Dimana dengan desain tambahan sebelah kiri yang berbeda dengan motor normal lainnya sehingga para driver yang berkebutuhan khusus tersebut harus melakukan penyesuaian terlebih dahulu dengan proses berlatih. Dalam artian berlatih tersebut mereka melakukan uji coba turun ke jalan yang tidak terlalu ramai kendaraan. Apabila hal tersebut sudah terbiasa dalam proses penyesuaiann mereka dapat bekerja mencari orderan terutama bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan wawancara kepada Bapak Aris selaku *driver* Difa City Tour menjelaskan:

> *Kalo untuk kerumitan dalam mengendarai itu awal-awal saja tapi semakin berjalan sudah terbiasa dan tidak ada kesulitan. Cuma kalo saya rumitnya apabila menjemput/ mengantar pelanggan yang aksses gang nya sempit karena kita kan lebar bagian kiri (Wawancara dengan Bapak Aris selaku driver Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016).*

Dari hasil kedua wawancara tersebut kedua jawaban memiliki kesamaan dimana dalam kerumitan mngendarai Ojek Difa karena bagian dari modifikasi motor yang ditambah di bagian kiri motor sehingga pada awalnya para *driver* harus melakukan penyesuaian pada motor masing-masing. Tidak hanya itu dengan adanya modifikasi motor tersebut terdapat kelemahan yaitu Ojek Difa mengalami kesulitan apabila bagi pelanggaan yang melakukan jasa transportasi tersebut yang akses jalan meuju lokasi rumah yang masuk gang kecil dikarenakan karena modifikasi tambahan samping kiri

motor yang cukup lebar. Berdasarkan teori menuru Rogger Lan 2007: kerumitan dengan adanya inovasi baru mempunyai tingkat kerumitan dari segi pada proses modifikasi motor dikarenakan inovasi tersebut yang menjadi sasaran adalah penyandang disabilitas. Tidak dipungkiri bahwasaanya penyandang disabilitas yang mempunyai golongan yang berbeeda-berbeda harus mendapatkan fasilitas transportasi yang sesuai dengan karakter disabilitas. Dengan demikian kerumitan tersebut perlahan dapat terselesaikan dengan adanya penyesuain desain oleh masing-masing *driver* .

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Dalam inovasi pelayanan publik di bidang transportasi ini Difa City Tour yang melakukan inovasi yang

> *Jelas memberi keuntungan dengan adanya ojek difa secara solusi dalam mobilitas,branding,tingkat hirarki sosial iya, popularitas iya secara perlahan masyarakat mengenali dan memberikan dampak positif kepada ojek difa , karena disabilitas kalo tidak ekstrim kita pasti ada diskriminasi misal dirtrotoar itu kelihatan kia lebih dikalahkan, trotoar dibuat tinggi dengan alasan agar PKL tidak masuk di satu sisi yang dikalahkan disabilitas dan bahwa diskriminasi itu ada. Ini karena pergerakan selama ini saya melihat Pola diplomasi kita itu sekarang kita tidak bisa menggunakan pola konfrontasi maksudnya kita demo/unjuk rasa sudah bukan merupakan solusi. Kita sudah harus menggunakan diplomasi elegan kita menghasilkan karya besar, berpengaruh masuk ke birokrsai jadi nilai tawar kita tinggi, kebijakan keluar (Wawancara*

dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)

Inovasi pelayanan publik dibidang transportasi oleh Difa City Tour yaitu Ojek Difa telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sarana tranportasi yang lama dimana dalam inovasi pelayanan publik bidang transportasi ini sarana berupa sepeda motor beroda tiga lebih ramah, mudah, aksesibel terutama bagi penyandang disabilitas karena inovasi yang telah di desain khusus dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan khususnya disabilitas supaya penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan dengan mudah dan aksesbilitas bagi yang berkebutuhan khusus. Dengan kemuculan suatu pembaruan dalam sarana transportasi ini para disabilitas menjadi tertolong dalam mengakses transportasi serta bagi para *driver* yang juga mendapat keuntungan dalam berpenghasilan.

Peneliti menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan di bidang transportasi untuk disabilitas ini telah memberikan manfaat bagi disabilitas yang ada di Yogyakarta, walaupun program inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Difa City Tour terhitung belum cukup lama di implementasikan, namun respon dari masyarakat positif telah banyak diterima oleh kalangan masyarakat baik disabilitas maupun masyarakat umum lainnya yang berada diluar Kota Yogyakarta yang meminta untuk dapat mengembangkan

inovasi pelayanan bidang transportasi ini ke kota-kota lain, yang menandakan bahwa sudah ada titik keberhasilan dengan kehadiran adanya inovasi pelayanan publik bidang transportasi oleh Difa City Tour. Selain itu inovasi yang dilakukan atau disebut dengan ojek difa ini mendapat apresiasi dari pemerintah Kota Yogyakarta dimana inovasi tersebut merupakan satu-satunya yang ada di dunia.

B. Standar Pelayanan Publik Bagi Disabilitas Oleh Difa Tour City

Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimana tujuan standar pelayanan mendorong tersusunnya standar pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayaanan dapat berjalan dengan baik sesuai aturan yang dibuat. Tidak hanya itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan mengenai kepastian bagi penerima pelayanan (masyarakat).

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik bahwasannya standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan yang meliputi prosedur pelayanan,biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

1. Prosedur pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik bidang transportasi khusus saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat terutama bagi disabilitas. Difa City Tour memiliki prosedur pelayanan yang mereka buat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terutama kepada penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian wawancara yang dilakukan mengenai prosedur pelayanan terhadap Difa City Tour Yogyakarta dimana dalam prosedur pelayanan terkait metode pemesanan dalam pelayanan oleh Difa City Tour. Aturan yang dibuat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat disabilitas yaitu menggunakan media sosial berupa aplikasi yang dibeli, telepon maupun sms kepada Difa City Tour.

> *Pada awalnya dalam segi prosedur pelayanan kita menggunakan telepon dan sms kepada pelanggan disablitas tentunya dalam prosedur pelayanan untuk pemesanan antar jemput pada penyandang disabilitas ini kita melakukan secara bertahap yang pada awalnya kita hanya menggunakan telepon dan sms kemudian bertambah dengan kita membeli aplikasi berbasis android dan ios dapat juga dalam media sosial info hotline juga sudah tertera dari situ nanti jadi masyarakat disabilitas bisa melakukan pesanan lewat aplikasi itu dengan mengisi lokasi antar / jemput dan*

no hp (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 27 Oktober 2016)

Berdasarkan atas hasil keterangan wawancara diatas mengenai prosedur pelayanan yang dibuat oleh Difa Tour City dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khusunya bagi penyandang disabilitas dapat dikatakan semuanya berbasis teknologi ataupun digital. Prosedur pelayanan dalam mengakses layanan dapat langsung mengubungi via telpon atau sms untuk melakukan antar jemput kepada pihak Difa Tour City. Tidak hanya itu berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Triyono mengatakan bahwa Difa City Tour telah membeli aplikasi berbasis *android* dan *ios* yang dapat di *download* oleh kalangan masyarakat baik disabilitas maupun masyarakat umum. Dengan menggunakan aplikasi tersebut dengan tujuan agar lebih memudahkan serta mengembangkan proses pelayanan bagi masyarakat disabilitas dalam mendapatkan pelayanan. Pengguna jasa disabilitas kebanyakan menggunakan *via* telepon maupun sms dikarenakan mereka belum terbiasa menggunakan aplikasi *Difa Bike.*

Prosedur pelayanan yang dilakuakan oleh difa city tour tidak berbelit belit kalau saya waktu itu pada awalnya untuk melakukan pelayanan antar jemput lewat telepon mba karena lebih jelas dan mudah tapi saya sudah langganan menggunakan ojek difa. (Wawancra dengan Ibu Fatonah selaku penguna jasa layanan Difa City Tour,27 oktober 2016)

Dari hasil wawancara diatas peneliti menganalisis bahwasannya dalam suatu pelayanan publik prosedur pelayanan dilihat dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi

kesederhanaan alur pelayanan. Dengan menggunakan *via* telepon mereka langsung menyampaikan alamat tujuan yang akan dijemput oleh *driver* Difa City Tour. Apabila via sms para *driver* akan langsung menelpon balik pelanggan untuk memastikan lokasi yang akan dituju untuk menjemput masyarakat disabilitas yang menggunakan jasa.

Dilihat dalam metode prosedur pelayanan menggunakan aplikasi *DifaBike* hal tersebut belum terlalu optimal dalam menggunakan layanan aplikasi *DifaBike*. Seperti yang diketahui bahwasannya penyandang disabilitas di DIY mencapai 35000 orang sedangkan di kota Yogyakarta mecapai 3353 orang. Tentunya penyadang disabilitas tersebut beragam mulai dari anak-anak, dewasa maupun lansia. Dalam menggunakan jasa layananan menggunakan *Difa Bike* akan tetepai belum semua kalangan masyarakat disabilitas yang melek pada teknologi terutama pada usia lansia, dikarenakan pengetahuan akan teknologi yang semakin canggih membuat mereka merasa sulit dalam menggunakan jasa layanan pada aplikasi *Difabike* sehingga pada layanan tersebut kebanyakan yang menggunakan layanan aplikasi *DifaBike* pada kalangan yang sudah biasa dalam menggunakan *gadget* dalam kegiatan sehari-hari. Apabila dilihat dari aplikasi *DifaBike* dimana dalam prosedur pelayanan tersebut masyarakat pengguna layanan dapat lagsung memilih sesuai dengan tujuan yang akan dituju mulai dari booking ojek difa, tentang Difa City maupun tarif perjalanan. Prosedur pelayanan *booking* Ojek Difa pelanggan mengisi nomor Hp, tanggal pemesanan, lokasi/ alamat penjemputan, lokasi tujuan. Alur prosedur palayanan tersebut apabila telah selesai mengisi data pelayanan tersebut akan langsung terkirim ke server Difa City Tour yang

ada di kantor Difa sehingga beberapa *driver* yang *stand by* di kantor akan langsung menjemput pelanggan.

Berdasrakan Keputusan Menpan No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan publik terkait prosedur pelayanan yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Jika dilihat pelayanan oleh difa city tour prosedur yang dibuat tidak berbelit-belit, dimana masyarakat serta penyandang disabilitas dapat langsung memesan melakukan *via* telepon atau sms dan hal tersebut cukup mudah untuk menggunakan jasa layananan Ojek Difa. Dalam sistem aplikasi yang dibuat oleh Difa City Tour yaitu *DifaBike* juga mudah dipahami bagi kalangan masyarakat umum dan penyandang disabilitas akan tetapi dalam sistem yang dibuat mekanisme alur pemesanan bagi penyandang diabilitas yang sudah lanjut usia sedikit kesulitan dimana via telepon maupun sms lebih praktis. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk layanan pengaduan guna melihat seberapa pelayanan prima yang diberikan kepada penyandang disabilitas oleh Difa City Tour juga belum tersedia. Seperti aplikasi *DifaBike yang* dibuat tidak terdapat layanan pengaduan serta saran yang dibuat untuk pengguna jasa layanan khususnya di bidang transportasi bagi disabilitas. Dimana peran dalam layanan pengaduan dan saran berguna untuk melihat sejauh mana kualitas pemberian pelayanan publik serta aspirasi dari penyandang disabilitas maupun masyarakat umum sebagai masukan untuk guna meperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Ojek Difa.

Gambar 3.2 Aplikasi Difa Bike

Gambar 3.3 Prosedur Pelayanan Melalui Difa Bike

2. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan data cara pembayaran yang ditetapakan sesua dengan kketentuan perundangundangan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya juga harus ditetapkan dalam proses pelayanan berdasarkan Menpan No 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik mengenai biaya pelayanan publik bahwasannya penetapan biaya perlu memperhatikan hal-hal berikut:

a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat
b. Nilai/ harga yang berlaku atas barang dan atau jasa
c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik
d. Ditetapakan pejabat berwenang dalam memperhatikan prosedur dan peraturan perundang-undangan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten agar tidak menimbulkan diskriminasi, sebab hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi layanan. Biaya layanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga tidak menimbulkan kecemasan khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Difa City Tour dalam pelayanan publik di bidang trasnportasi telah membuat rincian biaya yang telah disepakati bersama. Tarif tersebut di

pasang di banner sesuai dengan jarak tempuh per/km baik dekat maupun jauh. Pak Triyono selaku Kepala Difa City Tour mengatakan bahwa:

> *Kami telah membuat rincian biaya bisa dilihat rincian itu kita publis di sosmed di aplikasi juga sudah tetera rincian biaya, di banner juga ada, biasanya masyarakat pada awalnya yang belum pernah memakai jasa ini juga belum tau tarif per km berapa harga ya kita langsung menjelaskan biayanya harga yang kita patok. Tarif tetap format ojek dan tarif kita mungkin bersaing karena kita dikota aja flat Rp 20.000 kemana pun Untuk jarak 1km - 5km tarif biaya Rp 20000 apabila lebih dari 5km per km jadi Rp 2500. Tapi disini kita tidak hanya jasa transportasi saja ada juga paket buat tour dimana kota jogja juga salah satu kota destinasi wisata di Indonesia, kemudian paket barang, paket massage dimana kita kerjaasama dengan tuna netra. hp (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 27 Oktober 2016)*

Dari wawancara diatas peneliti menganalis bahwa dalam rincian biaya yang dibuat oleh Difa City Tour sudah terinci jelas untuk harga jasa transportasi ojek Difa. Di dalam aplikasi juga suda terinci mengenai rincian biaya layanan City Tour seperti halnya :

a. Tarif antar jemput Rp.20000 untuk 5km + 2500 untuk Km berikutnya
b. Tugu-Malioboro-keraton-alun-alun-puro pakualaman
   Rp. 100.000 / 4jam
c. Pasar Seni Gabusan-pantai depok- pantai parangtritis
   Rp. 200.000/ full day
d. Prambanan-sewu-plaosan-sujiwan-borong-boko-kalasan
   Rp.170.000/ full day
e. Borobudur-Mendut

Rp250.000/ full day

f. City Tour Tematik

Rp. 100.000/ 4jam

> *Untuk biaya menurut saya masih terjangkau hampir sama dengan tarif ojek yang lain terkadang ini juga layanan jemput antar jadi masih wajar harganya segitu (Wawancra dengan Bapak Pardiono selaku penguna jasa layanan difa city tour,27 oktober 2016).*

Pelayanan Ojek Difa tersebut sudah memberikan kepastian rincian biaya pelayanan secara jelas seperti halnya di buatnya outlet dan banner yang dipasang dikantor Difa City Tour dimana dalam Menpan No 63 tahun 2003 bahwasannya salah satu standar pelayanan publik yaitu biaya pelayanan harus jelas dan rinci supaya masyarakat dapat mengetahui besaran serta kejelas biaya agar tidak adanya keraguan oleh pengguna jasa layanan Ojek Difa. Jika dilihat dari pelanggan Ojek Difa yang menggunankan jasa tersebut bahwasannya tarif yang dibuat oleh Difa City Tour biayanya masih terjangkau dan wajar serta mengenai masalah biaya bagi masyarakat disabilitas dalam hal ini Ojek Difa dengan transportasi umum yang lain hal tersebut juga menjadi saingan terhadap ojek-ojek umum lainnya. Dari biaya yang didapat untuk jasa transportasi ini, kantor Difa City Tour hanya mengambil 10 persen pendapatan ojek setiap harinya. Sedangkan 90 persennya untuk *driver.*

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Dimana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menetukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan.

Terkait dengan sarana dan prasarana inovasi bidang transpotasi oleh Difa City Tour bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour mengatakan bahwa:

> *Untuk sarana dan prasarana Difa City Tour dapat dikatakan baru hampir berjalan satu tahun ini nah kalo segi sarana fasilitas motor yang statusnya ojek difa ini tetap sepeda motor dengan roda 3 karena itu salah satu sarana kita bidang transportasi ya sampai saat ini kita baru mempunyai 20 armada transportasi ojek difa tapi untuk waktu dekat kita akan menambah 3 armada yang sekarang lagi dalam proses. Kalo prasarana ya kita sudah ada kantor walupun tidak seberapa besar. hp (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 27 Oktober 2016)*

Mengenai sarana dan prasarana dalam melakukan inovasi pelayanan bidang transportasi oleh Difa City Tour berdasarkan dari wawancara peneliti secara umum status sarana yang dimodifikasi oleh Dfa City Tour merupakan sepeda motor dengan roda 3. Dengan Sarana yang digunakan berupa motor dengan roda 3 yang di s*etting* maupun dimodifikasi sesuai bagi kebutuhan disabilitas. Tersedianya Fasilitas tersebut terlihat di parkiran kantor armada-armada yang digunakan untuk mengantar jemput para disabilitas maupun masyarakat umum. Realita di lapangan di dalam kantor Difa City Tour

terdapat sarana komputer yang digunakan sebagai *server* dalam mendukung aplikasi *Difa Bike*. Fasilitas mengenai sarana transportasi Ojek Difa tersebut akan ditamabah untuk beberapa wakttu kedepan. Dalam segi sarana motor yang dimodifikasi tersebut terdapat dua tipe yang pertama khusus untuk penyandang disabilitas yan menggunakan kursi roda. Kedua untuk orang yang tidak menggunakan kursi roda sepeti tuna netra dll. Kemudian untuk segi prasarana Difa City Tour memiliki kantor yang berada di Jalan Harjowinatan Puro Pakualaman sebagai tempat interaksi antara *driver* difa dengan pelanggan.

Terkait sarana disabilitas Ojek Difa berdasarkan wawancara kepada penyandang disabilitas pengguana jasa layanan Ojek Difa yaitu Bapak Sugiono mengatakan:

> *Sekarang lebih akeses, nyaman mba aman juga tempat duduknya buat naik turunnyajuga ga susah dulu dibandingin dengan transportasi lain apalagi sepeti saya disabilitas. (Wawancara dengan Bapak Pardiono selaku penguna jasa layanan difa city tour,27 oktober 2016)*

Dengan demikian sarana yang tersedia berupa armada sepeda motor yang dimodifikasi dan disetting sesuai dengan karakter disabilitas lebih aksesbilitas, mudah dan lebih ramah dan nyaman bagi penyandang disabilitas dimana dengan tersedianya sarana dan prasrana yang dilakukan oleh Difa City Tour sangat memberikan manfaat besar bagi penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi dimana para penyandang disabilitas dapat beraktifitas dari yang biasanya karena

kendala transportasi yang sulit untuk diakses dan ramah bagi disabilitas untuk melakukan kegiatan diluar rumah.

Dalam sarana transportasi yang dibuat berdasarkan desain yang disesuaikan untuk penyandang disabilitas yang terdiri dari dua jenis kendaraan yang didesain berbeda yaitu jenis kendaraan motor untuk penyandang disabilitas pengguna kursi roda dan jenis kendaraan motor untuk penyandang disabilitas seperti halnya tuna rungu, tuna wisma dan golongan disabilitas lainnya. Dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa layanan untuk penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda dari inovasi transportasi Ojek Difa ini para pengguna jasa dapat langsung naik dibagian box kiri motor beserta kursi roda yang digunakan dimana dalam didesain yang dilakukan oleh Difa City Tour bagian box belakang dibuat pintu kecil serta pijakan seperti ram supaya para pengguna kusi roda lebih mudah dan langsung didorong masuk dari belakang kedalam box yang telah didesain setelah selesai menaiki box itu pintu langsung dikunci supaya tetap aman dan terjaga. Akan tetapi dari desain motor bagi penyandang disabiltas yang menggunakan kursi roda terdapat kelemahan seperti tidak adanya penutup atau pelindung dari cuaca. Sedangkan sarana transportasi motor untuk penyandang disabilitas selain pengguna kursi roda didesain dengan ramah dan nyaman. Bagi penyandang disabilitas yang menggunakan alat bantuan seperti tongkat atau golongan penyandang disabilitas lainnya dapat langsung menaiki layanan ojek difa ini karena dengan box tersebut terutama pada pijakan kaki didesain rendah sehingga penyandang disbilitas dapat langsung menaiki, melangkah

dengan mudah dan menduduki kendaraan ojek tersebut tanpa kesulitan. Selain itu dengan desain kursi yang cukup lebar serta adanya pelindung atau penutup yang disediakan.

Gambar 3.4

Sarana Ojek Difa oleh Difa City Tour

Gambar 3.5

Sarana Ojek Difa Khusus Pengguna Kursi Roda

Oleh Difa City Tour

4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Masyarakat berhak menerima pelayanan deengan baik dimana pelayanan yang bermutu harus diterapkan, *knowledge* dalam pelayanan. Pada kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kompetensi dalam pemberi pelayanan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi *skill* teknis, kompetensi *skill* non teknis, *knowledge* dan *ability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kompetensi petugas yaitu proses usaha atau kegiatan supaya petugas dapat memiliki kompetensi standar dalam arti mencapai tingkat kriteriaa atau persyaratan kompetensi yang telah ditetapakan. Kompetensi petugas juga diharapkan mencapai petugas mencapai dan memiliki kompetensi sesuai dengan kriteria atau persyaratan yang telah ditetapakan sehingga dapat mampu melaksanakan tugas secara profesional.

Dalam inovasi pelayanan di bidang transportasi oleh Difa City Tour kompetensi petugas dalam pemberian petugas layanan juga melakukan kompetensi pegawai dimana salah satu kompetensi petugas pemberi layanan merupakan salah satu dari standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour mengatakan bahwa:

> *Ya kita dalam kompetensi pegawai tetntunya ada, untuk meningkatkan kualitas apalagi kita di bidang transpor tasi yang realitanya langsung turun kejalan apalagi kita juga drivernya melibatkan semua disabilitas jadi kita awalnya juga melakuan tryning pegawai mulai dari skill pengemudi, kemudian syarat untuk jadi dirver dilihar dari skill pengemudi yang setidaknya memakai motor bisa, keringanan disabilitas,*

> *memiliki SIM D. Tryning pegwai ini kita juga memakai pihak ketiga dimanan kita juga melatih bahsa inggris kepada driver, karena faslitas tersebut lebih di utamakan penyandang disablitas tetpi juga bisa dipakai pda layanan umum contohnya unuk turis. Kemudian juga tryning dalam penggunaan tekonlogi dimana ojek difa juga menggunakan aplikasi.(Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 27 Oktober 2016)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kompetensi petugas pemberi layanan pihak Difa City Tour sebelumnya telah melakukan *tryning* pegawai dimana *tryning* pegawai tersebut merupakan tahapan awal yang dilakukan Difa City Tour kepada pelamar kerja yang mendaftar. Dalam proses rekruitmen yang dilakukan dengan melihat kompetensi berupa *skill driver* oleh pelamar pegawai dikarenakan *skill* driver sangat diutamakan, kemudian pemahaman mengenai rute jalan kota yogyakarta dimana layanan tersebut pada nyatanya berhubungan langsung turun ke jalan raya apalagi para pengemudi atau *driver* yang direkrutmen oleh pihak Difa City Tour yaitu penyandang disabilitas sehingga hal tesebut dalam kompetensi *skill driver* sangat penting untuk melatih dan melihat sejauh mana para petugas *driver* mengusai *skill driver*nya Dalam segi *skill driver* juga berpangaruh untuk melihat sejauh mana emosional petugas dalam mengendarai Ojek Difa. Dapat dikatakan bahwasaanya *skill driver* oleh Difa City Tour sudah terlaksana dikarenakan pada saat ini ojek difa memiliki 20 armada sehingga para petugas *driver* Ojek Difa sudah melewati *skill driver* akan tetapi petugas 20 petugas lainnya masih dalam tryning *skill driver*. Dalam *skill driver*

Difa City Tour juga melihat SDM dalam proses rekrutmen paling tidak yang berpengalaman telah menggunakan motor dalam 1 tahun.

Selain *skill driver* yang dilakukan Difa City Tour, pihak Difa City Tour juga mengajarkan pelatihan bahasa inggris kepada karyawan-karyawan sebagai modal untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa, dimana Difa City Tour tidak hanya mengangkut penyandang disabilitas saja tetapi masyarakat umum juga dapat menggunakan jasa Ojek Difa. Terlebih yang lebih diutamakan dalam jasa Ojek Difa tersebut adalah penyandang disabilitas. Terkait masyarakat umum dalam pelatihan bahasa inggris sasarannyaa wisatawan asing dengan tujuan wisatawan asing juga dapat menggunakan jasa layanan ini dimana seperti yang diketahui bahwa kota Yogyakarta merupakan salah satu *tourims destination*. Tidak ada salahnya dalam pelatihan yang dilakukan merupakan dampak positif dalam mengembangkan *skill* pegetahuan bahasa inggris dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Dalam pelayanan berbasis online Difa City Tour juga melakukan *tryning* yaitu mengajarkan cara memakai dan menggunakan teknologi kepada karyawan-karyawan *driver* dimana karyawan tersebut berlatih mengunakan komputer, dan *gadge*t. Untuk *gadget* dimana layanan tersebut mrupakan layanan bidang traspotasi bagi disabilitas yang menerima layanan antar jemput sehingga dalam penerapan pelatihan gadget karyawan dapat mengakses peta/ lokasi dar pelanggan pengguna jasa supaya lebih memudahkan dalam mengkases lokasi pelanggan.

Apabila dikaitkan dengan teori berdasarkan Menpan No 63 tahun 2003 tentang Pedomana Penyelenggaraan Pelayanan Publik kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Dimana pihak difa city tour berdasarkan pemaparan diatas bahwa Difa City Tour merekrut karyawan disabilitas dengan syarat berdasarkan *skill driver* yang telah dipelajari sebelumnya, kemudian pengetahuan tidak hanya pelatihan bahasa inggris saja akan tetapi syarat sebagai karyawan di ojek difa juga harus memiliki kemampuan dalam mengahapal jalan untuk wilayah Kota Yogyakarta dikarenakan sangat penting dalam meberikan pelayanan antar jemput baik kepada penyandang disabilitas maupun masyarakat umum. Serta memberikan pengetahuan mengenai teknologi yang digunakan dalam mendunkung sistem aplikasi yang di pakai. Sehingga dalam kompetensi karyawan dalam pemberi layanan yang diberikan oleh Difa City Tour sudah menerapkan kompetensi karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi disabilitas dan sumber daya manusia yang berkompeten.

5. Kemudahan Akses

Kemudahan akses dalam pelayanan publik sangat penting dimana aksesbilitas yang mudah dapat diakses oleh kalangan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Kemudahan akses dapat dilihat dari segi tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kalangan masyarakat maupun cara memanfaatkan teknolgi komunikasi dalam aksesbilitas pelayanan.

Kemudahan akses terutama bidang transportasi umum merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta dapat meningkatkan aksesbilitas antar wilayah maupu daerah. Dimana peran transportasi bagi masyarakat berguna untuk memenuhi kebutuhan kegiatan sehari-hari. Terkait mengenai kemudahan akses Bapak Triyono mengatakan :

> *Difa City Tour mengenai kemudahan akses seperti lokasi kantor kita berada di kota Yogyakarta walaupun tidak di pinggir jalan raya yang besar, akan tetapi mungkin kedepannya kita akan mencari wilayah untuk kantor difa yang akan lebih mudah akses atau lebih terlihat oleh masyarakat. armada juga masih 20 masih perlu penambahan lagi Sedangkan untuk transportasi kita memang untuk disabilitas kebanyakan langsung telpon bila mereka mau memakai jasa kita tetapi untuk sebagian driver juga menyebar setiap harinya yang penting sekarang kita lebih giat promosi dari mulut ke mulut untuk mengenalkan ojek difa. (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 27 Oktober 2016)*

Dari Hasil wawancara peneliti menganalisis bahwa Difa City Tour dari segi wilayah lokasi kantor memang belum secara tepat dalam akses kantor Difa, dikarenakan sulit mencari ruko atau bangunan yaang cocok serta berada di pinggir jalan raya supaya dapat terlihat oleh masyarakat. Kemudian dalam bidang transportasi ojek difa untuk saat ini sudah mempunyai 20 armada yang bisa digunakan. Untuk keterjangkauan tempat atau lokasi pada penumpang yang ingin menggunakan ojek disabilitas terutama untuk wilayah Kota Yogyakarta belum terlalu optimal untuk menjangakau titik-titik lokasi dimana seperti hasil wawancara sebelumnya Difa City Tour baru memiliki 20 armada sehingga belum terlalu banyak armada yang menyebar di wilayah

kota yogyakarta akan tetapi terkhusus bagi penyandang disabilitas kebanyakan order melalui telpon untuk layanan antar jemput penumpang. Kemudian berdasarkan teori menrut Menpan No 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa standar pelayanan selain tempat dan lokasi yang memadai dan dijangkau juga memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dimana dalam teknologi komunikasi dan informatika bahwa Difa City Tour telah memanfaatkan teknologi komunikasi yaitu menggunakan sistem komunikasi berbasis online dengan aplikasi Difa Bike. Sehingga dapat disimpulkan standar pelayanan dalam kemudahan akses oleh Difa City Tour masih terdapat kendala pada lokasi serta armada yang belum banyak tersedia dalam jangkauan masyarakat disabilitas.

6. Keamanan

Keamanan dalam melakukan suatu inovasi juga harus memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MENPAN No 62 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan publik. Sebagaimana jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Apalagi dalam inovasi pelayanan publik di bidang transportasi bagi penyandang disabilitas yang mempunyai resiko tinggi dalam pelayananan publik terhadap pelanggan atau pengguna jasa Difa City Tour.

> *Untuk keamanan dari segi sarana dulu yaa kita memodifikasi tersebut tidak sembarang modifikasi dilhat dari . Box penumpang itu sudah disesuaikan dengan keselamatan*

> *penumpang, lebar, panjang, beban berat penumpang juga sudah di sesuaikan, rakitan ini juga sudah sesuai dngan standar keamanan dan tidak melanggar aturan dari dinas perhubungan (dishub). Dalam legalitas kendaraan masih dalam proses SIUJT tapi sudah memenuhi syarat-syarat dari dinas perhubungan. Pengemudi ojek difa semuanya juga telah memiliki SIM D, klalo pembatan sim D juga melewati proses ujian praktik, kesehatan dll. sehingga tidak bermasalah dengan kelengkapan berkendara (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Berdasarkan dari wawancara diatas peneliti menganalisis dari segi keamanan dalam memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi bagi disabilitas inovasi yang dilakukan oleh difa city tour dari dalam standar pelayanan telah memenuhi dan mematuhi aturan sesuai syarat dan ketentuan peraturan yang dibuat oleh dinas perhubungan Kota Yogyakarta dalam memodifikasi motor roda tiga terebut. Walaupun urusan administrasi mengenai Izin Usaha Jasa Transportasi ojek difa masih dalam tahap proses penyelesaian. Berdasarkan teori yang dipakai Keputusan MENPAN no 63 Tahun 2003 tetentang pedoman peyelenggaraan pelayanan publik bahwa salah satu bagian dari standar pelayanan publik adalah keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Pelayanan Difa City Tour di bidang transpotasi dimana kepercayaan antara *dirver* dan hubungan kepada pengguna jasa layanan dalam memberikan/melayanai kebutuhan disabilitas walupun secara fisik sama-sama penyandang diasbilitas dan terkadang dipandang sebelah mata oleh masyarakat karena ketidak percayaan masyarakat dalam mengemudi, sehingga hal tersebut sangat penting membangun kepercayaan baik penyandang disabilitas maupun

masyarakat dalam memberikan rasa aman dalam berkendara guna meningkatan pengguna jasa ojek difa.

Selain itu para *driver* telah memilki SIM D sebagaimana juga berkaitan dengan wawancara sebelumnya mengenai kompetensi pegawai difa city tour semua driver sudah memiliki SIM D dari segi kepastian hukum. Dalam proses pembutan SIM D bagi disabilitas para driver ojek difa terlebih dahulu wajib harus membawa surat rekomendasi oleh dokter untuk pembuatan SIM D. Sesuai dengan uji tes kendaraan para *driver j*uga melakukan ujian teori maupun ujian praktik. Selain itu Difa City Tour dalam guna memberikan keamanan pada pengguna jasa transportasi Ojek Difa dalam proses rekruitmen para *driver* juga sudah melewati fase *tryning* mengemudi yang berguna agar dapat lebih menyesuaikan atau adaptasi di jalan raya guna menghindari resiko dalam berkendara

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

Dalam proses maupun implementasinya dalam melakukan inovasi sering mendapatkan beberapa hambatan yang berkaitan dengan inovasi. Hal tersebut dapat saja terlihat semacam mekanisme penerimaan dan penolakan terhadap suatu perubahan. Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi dan biasanya budaya menjdai faktor penghambat terbesar dalam mempenertasikan sebuat inovasi. Sebagaimana dalam inovasi pelayanan publik bidang transportasi yang dilakukan oleh Difa City Tour.

1. Anggaran Jangka Pendek (Modal) & perencanaan

Anggaran jangka pendek atau disebut dengan modal dalam bentuk finansial dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menghalangi berkembangnya inovasi serta dapat menjadi faktor yang serius dalam menhambat jalannya proses inovasi. Adapun item yang termasuk dalam faktor *financial* adalah tidak memadainya bantuan *financial* dari pemerintah daerah maunpun dari luar daerah .

> *Untuk anggaran kita sedikit terkendala untuk memodifikasi motor biayanya 3,5 sampe 4 jutaan modal awal 30 juta disini kita mencari dan mendapat bantuan/ sponsor bantuan dari pemerintah sampai sekarang belum ada. untuk dana modifikasi motor ini yaa kita bertahap tidak semuanya langsung dimodifikasi karena ya kalo sudah ada bantuan sponsor kita bikin lagi modifikasi. Untuk motor kita beli secend kira kira + modifikasi totalnya 10-13 jutaan bisa juga kalo disabilitas yang punya motor kita tinggal membatu memfasilitasi bikin boxnya. Kendala yang lain sistem seperti aplikasi yaa awalnya ada kalo sudah ada biaya seperti bulan-bulan kemaren kita sudah membeli sistem aplikasi tersbut dan semuanya secara bertahap dan sekarang sudah mulai 20 armada dan akan ditambah 3 armada lagi. (Wawancara dengan Bapak Triyono se laku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Berdasarkan keterangan dari wawancara diatas peneliti menganalis dalam anggaran jangka pendek atau disebut dengan modal bahwa dalam inovasi pelayanan publik di bidang transportasi untuk disabilitas dimana dalam sitem inovasi yang dilakukan pada dasarnya sering terjadi kendala dalam prosoes penerapan yang memerlukan biaya guna mewujudkan implementasi kepada masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas.

Difa City Tour berdasarkan keterangan diatas dimana dalam melakukan inovasi dari faktor internal mengalami kendala mengenai anggaran dimana Difa City Tour untuk anggaran dalam memodifikasi Ojek Difa membutuhkan biaya 3,5- 4 juta sedangkan dalam memperbanyak armada jika dari *driver* pribadi tidak mepunyai motor, Difa City Tour menganggarkan untuk biaya fasilitas kendaraan berkisar 11 juta- 13 juta.

Dapat dikatakan inovasi tersbut memerlukan modal anggaran yang cukup besar untuk menyediakan armada yang sesuai dengan kebutuhan disabilitas akan tetapi yang menjadi temuan dimana peran pemerintah daerah kota Yogyakarta dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan publik dalam suatu pembaharuan khususnya di bidang tranpotasi bagi penyandang disabilitas belum memberikan bantuan financial sebagai bantuan dana dalam mendorong kelancaran dan percepatan inovasi oleh Difa City Tour. Kemudian dalam mendorong kelancaran Difa City Tour mencari dan mendapat bantuan dana dari sponsor lesehan aldan, barbershop, kelompok sedekah rombongan, kedi digital dan lain sebagainya. Dengan adanya bantuan terkait anggaran inovasi ini dapat terbantu dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik di bidang tranportasi untuk disabilitas walaupun proses pengembangan armada dilakukan secara bertahap. Sedangkan untuk perencanaan perkembangan kedepan dalam melakukan inovasi dimana dalam inovasi yang diimplementasikan dapat berkelanjutan dan tidak terhenti begitu saja. Dengan alasan lain bahwa perkembangan dalam perencanaan inovasi dapat dilihat dari masalah yang masih belum perlahan

terselesaikan sehingga inovasi tersebut dapat diadopsi sesuai dengan kondisi lingkungan.

> *Ke depan kita mempunyai impian dan sudah berencana untuk mengembangkan aplikasi tersebut bukan hanya di Yogyakarta, yang terdekat kaum difabel dari Bandung dan Bali sudah menyatakan kesiapannya untuk bergabung dengan Difa. Rencananya itu Solo, Semarang, Bali, Bandung, Jakarta, sama kota-kota besar lainnya di Indonesia. Pertama, dalam waktu dekat ini, ke Solo dan Semarang dulu. Setelah itu Bali saya juga mendapat respon dari difabel di berbagai daerah telah menanti dibukanya Ojek Difa. Bahkan, saat ini, sudah ada orang-orang difabel di Jakarta dan Solo yang mengirimkan lamaran ke Difa City Tour and Transport. (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Dari hasil wawancara diatas peneliti menganalisis dalam pengembangan inovasi pelayaanan publik bidang transportasi ini yang semakin hari semakin meningkat pelanggan pengguna jasa dimana realita dilapangan masyarakat menyambut positif dengan adanya kemunculan inovasi pelayanan bidang transpotasi tersebut dan disambut baik dengan adanya respon dari masyarakat yang berada di luar kota Yogyakata, agar dapat mengembangkan sistem yang dibuat oleh Difa City Tour untuk di implementasikan ke kota-kota lainnya.

Apabila dilihat dari wawancara diatas bahwasaanya salah satu motivasi untuk mengembangkan perencanaan ojek difa keluar daerah atau kota-kota lainnya bahwa jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Indonesia cukup besar. Ada sekitar 11 samapai 13 persen atau 9.083.000 jiwa penduduk di Indonesia merupakan penyandang

disabilitas. Hal tersebut dalam perencanaan kedepan juga dilihat dari minat masyarakat agar para disabilitas dalam mobilitasnya dapat terpenuhi dan diakomodasi seperti inovasi yang telah dijalankan di kota Yogyakarta. Dengan adanya aksesbilitas yang memadai diharapkan bagi penyandang disabilitas akan mampu mandiri dan beraktifitas dengan mudah. Sehingga diharapkan dengan adanya perencanaan inovasi pelayanan publik ojek difa tersebut dapat terus berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan pelayananan publik di bidang transportasi bagi disabilitas.

2. Tidak ada Penghargaan / insentif

Salah satu faktor yang menjadi hambatan dalam melakukan inovasi yaitu tidak ada penghargaan/ insentif. Dimana penghargaan dapat menumbuhkan motivasi baik organisasi, perusahaan maupun instansi. Maka inovasi dan apresisasi sesengguhnya merupakan dua sisi yang tidak dipisahkan.

> *Kalo dukungan pemerintah kita sempat berkomunikasi di acara parade kemudian dukungan pemerintah dari bapak walikota yogyakarta mengapresiasi dengan adanya kemunculan inovasi pelayanan publik untuk disabilitas dalam bidang tranportasi kita diapresiasi dimana visi kota yogyakarta yaitu terwujudnya kota yogyakarta sebagai kota inklusif. Terkait bantuan finansial dari pemkot Sedangakan tuk realnya belum ada pemerintah mengatakan nanti lebih dimudahkan,Kita mungkin kan di permudah di hubungkan dengan PHMI seJogja, dinas pariwista dan bantuan sarana (Wawancara dengan Bapak Triyono selaku Kepala Difa City Tour Yogyakarta, 3 November 2016)*

Sebagaimana penjelesan dari wawancara diatas Difa City Tour telah mendapatkan apresiasi dari walikota yogyakarta dimana pemerintah memberikan apresiasi kepada Difa City Tour dalam melakukan suatu pembaruan dibidang transportasi bagi disabilitas hal tersebut karena Ojek Difa ini sejalan dengan tujuan visi kota Yogyakarta. Salah satu visi kota Yogyakarta adalah dengan tewujudnya Kota Yogyakarta sebagai kota inklusif, kota inklusif adalah kota yang bisa memberikan akses untuk seluruh kalangan masyarakat, bagi warga berkebutuhan khusus, lansia maupun anak-anak, dalam artian dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat . Akan tetapi hal tersebut dari faktor eksternal seperti *support* dan peran serta pemerintah dengan adanya inovasi terhadap sarana trasnportasi untuk penyandang disabilitas kota yogyakarta belum ada bentuk *real* sampai sekarang. Baik berupa finansial, sarana yang diberikan, ataupun kemudahan dalam kerjasama antar instansi yang berkaitan dimana peran serta dukungan dari pemerintah sangat bermanfaat dengan adanya bentuk inovasi dalam bidang transportasi. Dimana dari segi sarana fasilitas bidang transportasi dikota Yogyakata masih kurang baik dari segi aksesbilitas, keramahan dan kenyaman bagi disabilitas belum terlalu terpenuhi hak-haknya dalam mendapatkan fasilitas sarana yang ramah. Hal tersebut dapat dikatakan dukungan dari pemerintah Kota Yogyakarta hanya berupa lisan padahal Kota Yogyakarta disebutnya sebagai kota yang paling ‘home’ buat kaum disabilitasl walaupun tidak semua fasilitas umumnya mampu mengakomodir. Apalagi dengan dibuatnya

kebijakan publik Aksesibilitas disabilitas yang melalui Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta No.4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Dalam PERDA ini dinyatakan salah satunya bahwa penyelenggaraan setiap jenis dan bentuk pelayanan pemenuhan dan perlindungan hak dilaksanakan berdasarkan pada hasil penilaian tingkat kebutuhan disabilitas.

Kemudian dalam program pemerintah terhadap penyandang disabilitas kebanyakan melakukan pemberdayaan mendapat pelatihan ketrampilan dari pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat tapi kondisi padanya para disabilitas gagal memanfaatkan keterampilan mereka untuk mandiri. Dimana setelah adanya pelatihan keterampilan kemudian mendapat bantuan tunai hal tersebut kurang sangat efektif. Karena pada dasarnya para diabilitas terbiasa secara terus menerus yang membuat pola berfikir dalam berkreatifitas dan berkarya semakin menurun, karena bukti *realnya* setelah itu tidak ada seperti halnya lapangan pekerjaan bagi disabilitas. Dimana para disabilitas juga masih kesulitan mendapatkan pekerjaan diluar karena keterbatasan fisik walupun ada beberapa persen lapangan pekerjaan di perusahaan untuk disabilitas yang terbatas. Dengan adanya Ojek Difa ingin menunjukkan bahwa kaum disabilitas bisa berkarya dan dipercaya bukan sekedar menjadi objek politik serta mau bergerak dan bekerja tanpa harus bergantung dengan orang lain serta perlahan mengurangi permasalahan terutama di bidang tranportasi untuk peyandang disabilitas