

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG
TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS OLEH
DINAS PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Strata Satu
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

SHINDY NEFFITASARI

177310826

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru”**.

Dalam menyelesaikan usulan penelitian ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah usulan penelitian. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut Ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.

6. Bapak Sarwono, S.ST (TD)., M.T sebagai Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang telah bersedia memberi informasi dan penjelasan yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Terimakasih untuk semua informan dan masyarakat penyandang disabilitas yang telah bersedia memberi informasi dan kerjasamanya.
8. Teristimewa kepada keluarga besar penulis, Ayahanda tercinta Asrizal dan Ibunda tercinta Zainab, saudara penulis yaitu kakak Shinta Zamelia Saputri, adik M. Rizky Firmansyah dan adik Safaraz Akma Fadil yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, memberikan nasihat, restu dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil kepada penulis, tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
9. Terimakasih kepada sahabat saya Melinda Irviani, Elsa Ade Lina, Anis Sinta Dewi dan Annisa Meuthia Zuhdi yang telah memberikan semangat dan memberikan bantuan serta saran kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan kelas IP J yang telah memberikan dukungan, semangat dan saran kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya.

Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh ...

Pekanbaru, 22 Oktober 2021

Penulis

Shindy Neffitasari

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
1. Tujuan Penelitian.....	20
2. Kegunaan Penelitian.....	21
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	22
A. Studi Kepustakaan.....	22
1. Konsep Ilmu Pemerintahan.....	22
2. Konsep Pemerintahan.....	24
3. Konsep Pemerintahan Daerah.....	27
4. Konsep Pelayanan.....	31
5. Konsep Pelayanan Publik.....	33
6. Konsep Transportasi.....	39
7. Konsep Disabilitas.....	41
8. Konsep Aksesibilitas.....	43
9. Konsep Manajemen Transportasi.....	44
B. Penelitian Terdahulu.....	46
C. Kerangka Pikiran.....	47
D. Konsep Operasional.....	49
E. Operasional Variabel.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Tipe Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Key Informan dan Informan.....	54
D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan.....	55
E. Jenis dan Sumber Data.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Teknik Analisa Data.....	58
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	58

I. Rencana Sistematika laporan Penelitian	59
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	61
1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	61
2. Letak Geografis	62
B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ..	65
1. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru .	65
2. Sejarah Singkat Trans Metro Kota Pekanbaru	66
3. Sejarah Singkat Berdirinya UPTD PAP	68
4. Visi dan Misi UPTD PAP	70
5. Struktur Organisasi UPTD PAP	71
6. Tugas Pokok dan Fungsi UPTD PAP	72
7. Rencana Ekspansi Peningkatan Pelayanan Ke Depan .	77
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Identitas Informan	78
1. Usia Informan	79
2. Jenis Kelamin Informan	80
3. Tingkat Pendidikan Informan	81
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	83
1. Transparansi	86
2. Akuntabilitas	92
3. Kondisional	96
4. Partisipatif	103
5. Kesamaan Hak	105
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	111
C. Hambatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	116
BAB VI PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	124
DAFTAR KEPUSTAKAAN	125

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
I.1 : Data Masyarakat Penyandang Disabilitas Kota Pekanbaru	9
I.2 : Data Jumlah Penumpang Transmetro Pekanbaru.....	12
I.3 : Data Jumlah Bus Dan Trayek Koridor Transmetro Pekanbaru.	12
I.4 : Data Jumlah Halte Bus Transmetro Pekanbaru	14
II.1 : Konsep Operasional Variabel.....	51
III.1 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	59
V.1 : Identitas Informan	79
V.2 : Identitas Informan Berdasarkan Kategori Usia	80
V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
V.4 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II. I : Kerangka Pikir	48
IV. 1 : Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru	66
IV.2 : Struktur Organisasi UPTD PAP	71



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SHINDY NEFFITASARI
NPM : 177310826
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Peyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian komprehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Oktober 2021
Pelaku Pernyataan,

Shindy Neffitasari

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG
TRANSPORTASI BAGI PENYANDANG DISABILITAS OLEH DINAS
PERHUBUNGAN KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh : Shindy Neffitasari

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia pada halte Trans Metro Kota Pekanbaru, fasilitas yang belum memenuhi standar untuk penyandang disabilitas, serta kondisi bus kurang memberikan kesempatan pada penumpang disabilitas, tidak menyediakan ruang khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru serta hambatan apa saja yang terjadi dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya terjadi pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Teknik penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball*, yang berjumlah 8 orang yang terdiri dari key informan dan informan. Hasil penelitian ini secara keseluruhan dari 6 indikator kualitas pelayanan prima yang dilaksanakan Dinas Perhubungan melalui UPT Trans Pekanbaru selaku unit yang melaksanakan pelayanan bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru belumlah maksimal adanya. Ke 6 indikator tersebut menurut Sinambela adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Keseluruhan indikator tersebut ketika dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru masih saja menghasilkan keluhan dari masyarakat penyandang disabilitas ketika menggunakan jasa transportasi bus TMP. Halte yang belum ramah bagi kaum penyandang disabilitas, fasilitas pendukung yang masih belum memanjakan kaum difabel, serta rute yang belum menjangkau seluruh wilayah di Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah kurangnya anggaran untuk pembangunan fasilitas, sarana prasarana yang tidak ramah kaum difabel, pendidikan dan pelatihan untuk petugas yang belum dilakukan dengan maksimal, serta sosialisasi informasi tentang operasional bus TMP kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan agar Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan lebih memperhatikan lagi kebutuhan penyandang disabilitas dalam menyediakan Pelayanan publik, sehingga sarana prasarana yang ada, dapat dinikmati dengan mudah, aman, dan nyaman oleh penyandang disabilitas.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Dinas Perhubungan, Kota Pekanbaru

**IMPLEMENTATION OF TRANSPORTATION PUBLIC SERVICES FOR
PEOPLE WITH DISABILITIES BY THE TRANSPORTATION OFFICE OF
THE CITY OF PEKANBARU**

ABSTRACT

By : Shindy Neffitasari

This research is motivated by the lack of facilities and infrastructure available at the Trans Metro bus stop in Pekanbaru City, facilities that do not meet the standards for persons with disabilities, and the condition of buses that do not provide opportunities for passengers with disabilities, and does not provide special spaces for people with disabilities. The purpose of this study is to describe the implementation of public services in the field of transportation for persons with disabilities by the Pekanbaru City Transportation Office and what obstacles occur in these services. This study uses qualitative methods to describe the actual situation or what actually occurs in public services in the field of transportation for persons with disabilities in Pekanbaru City. The informant withdrawal technique in this study used the snowball technique, which consisted of 8 people consisting of key informants and informants. The results of this study as a whole from 6 indicators of excellent service quality carried out by the Department of Transportation through UPT Trans Pekanbaru as a unit that carries out transportation services for persons with disabilities in Pekanbaru City have not been maximized. According to Sinambela, the 6 indicators are Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations. All of these indicators when run by the Pekanbaru City Transportation Service still generate complaints from people with disabilities when using TMP bus transportation services. Bus stops that are not friendly for people with disabilities, supporting facilities that do not pamper people with disabilities, and routes that do not reach all areas in Pekanbaru City. The obstacles to the implementation of public services in the field of transportation for persons with disabilities by the Pekanbaru City Transportation Service are the lack of budget for the construction of facilities, infrastructure that is not friendly to people with disabilities, education and training for officers who have not been carried out optimally, as well as information dissemination about TMP bus operations. to society. Based on the results of this study, the authors suggest that the Pekanbaru City Government through the Department of Transportation pay more attention to the needs of persons with disabilities in providing public services, so that existing infrastructure facilities can be enjoyed easily, safely, and comfortably by persons with disabilities.

Keywords: *Public Services, Persons with Disabilities, Department of Transportation, Pekanbaru City*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara yang dibentuk berdasarkan semangat kebangsaan (Nasionalisme) oleh bangsa Indonesia yang bertujuan melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea IV.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18 Tahun 1945 menyebutkan Indonesia merupakan Negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah Provinsi tersebut dibagi lagi atas Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Setiap Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota mempunyai Pemerintahan Daerah yang diatur dengan Undang-Undang. Pemerintahan Daerah dan DPRD menurut konsep otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Pemerintah Pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah. Urusan pemerintahan itu terdiri atas urusan Pemerintahan Absolut,

urusan Pemerintahan Konkuren dan urusan Pemerintahan Umum. Urusan tersebut meliputi:

- a. Urusan absolut yaitu urusan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat.
- b. Urusan konkuren yaitu urusan yang di bagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten atau Kota. Urusan konkuren yang diberikan kepada daerah menjadi dasar dari pelaksanaan otonomi daerah.
- c. Urusan umum yaitu urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dari presiden sebagai kepala pemerintahan.

Dalam rangka pelaksanaan azas desentralisasi maka dibentuk dan Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sendiri berdasarkan prakarsanya sendiri atas dasar aspirasi masyarakat. Dalam pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan wajib adalah urusan yang wajib di selenggarakan oleh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota, urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, terdiri dari :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Sedangkan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang di selenggarakan oleh Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, terdiri dari:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertahanan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat desa
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Perpustakaan
- q. Kearsipan

Dalam rangka melaksanakan tugas urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar maka Pemerintah Kota Pekanbaru menjalankan urusan pelayanan perhubungan melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai

pelaksana pelayanan publik dalam bidang transportasi. Pelayanan angkutan penumpang dalam bidang transportasi darat sangat menunjang roda kehidupan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut Ratminto dan Atik (2012:5) penyelenggaraan pelayanan publik diartikan suatu bentuk bagian dari proses pelayanan, yang berbentuk barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan baik itu pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun BUMN atau BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik (*Public Service*) merupakan segala macam kegiatan dalam berbagai bentuk pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang atau jasa dan menjadi tanggung jawab pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan

publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun Badan Usaha yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga diatur didalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3 menyebutkan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Artinya Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan umum yang memadai bagi masyarakat. Untuk mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan bagi Penyandang Disabilitas terdapat upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kedudukan, hak, kewajiban, dan peran para Penyandang Disabilitas, disamping dengan Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas.

Tetapi semua kalangan masyarakat belum dapat menggunakan fasilitas publik tersebut secara maksimal dan optimal, seperti misalnya masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus yaitu Penyandang Disabilitas. Sebagian besar penyandang disabilitas masih hidup dalam kondisi rentan masih jauh dari kata adil, masih terdapat diskriminasi terhadap pemenuhan hak terutama dalam mengakses fasilitas publik, padahal fasilitas publik merupakan hak setiap warga Negara yang seharusnya dapat diakses oleh siapapun, tidak terkecuali kelompok difabel.

Lahir lah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyebutkan bahwa Negara menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas. Mereka memiliki kedudukan hukum dan hak asasi manusia yang sama sebagai bagian yang tidak

terpisahkan dari masyarakat Indonesia. Hal tersebut merupakan amanah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, untuk hidup maju dan berkembang secara adil dan bermartabat.

Salah satu pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia adalah pelayanan transportasi umum. Pembangunan transportasi di Indonesia berpedoman pada sistem transportasi nasional, yang diarahkan untuk mendukung Indonesia menjadi lebih sejahtera dan mewujudkan Indonesia yang aman, adil, dan demokratis.

Sebagai contoh daerah di Indonesia yang peduli terhadap pelayanan publik bagi penyandang disabilitas adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta merupakan salah satu daerah percontohan yang ada di Indonesia sebagai daerah paling ramah difabel terutama dalam hal fasilitas umum khususnya pada pelayanan transportasi.

Perhatian Pemerintah Daerah DIY terhadap para difabel ditunjukkan dengan banyaknya ruang khusus pada fasilitas umum untuk para penyandang disabilitas. DIY secara pasti telah melangkah untuk memberikan fasilitas untuk para penyandang disabilitas sebagai bentuk penyetaraan hak dan keadilan kepada sesama warga negara. Perhatian pemerintah kepada penyandang disabilitas ini harus diikuti oleh peran aktif seluruh lapisan masyarakat. Harus ada dukungan penuh kepada para penyandang disabilitas untuk bisa hidup mandiri, kreatif dan berkreasi. Faktanya, para penyandang disabilitas ini bukanlah pribadi yang suka menggantungkan diri pada orang lain. Mereka mampu untuk berkreasi, tetapi harus dan motivasi dan dukungan penuh dari lingkungan. Selain itu, ada indikasi

lain yang membuat Yogyakarta disebut sebagai Kota Ramah Disabilitas. Salah satunya adalah disahkannya Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pemajuan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Menurut Miro (2005:24) Transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari tempat ke tempat lain, dimana tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Penerapan pelayanan dalam pengembangan pembangunan transportasi di Indonesia berdampak positif terhadap kemajuan daerah termasuk juga di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru merupakan Ibukota dari Provinsi Riau. Kota Pekanbaru terus menunjukkan peningkatan yang signifikan di berbagai sektor salah satunya adalah infrastruktur pelayanan transportasi umum. Perkembangan Kota Pekanbaru tentunya tidak terlepas dari permasalahan keamanan, keselamatan dan ketertiban lalu lintas.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Diketahui bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama. Sehingga untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas diperlukan pengakuan, penghormatan serta jaminan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

Upaya pemerintah Provinsi Riau dalam mewujudkan kesamaan hak dan kedudukan yang sama bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan fasilitas

umum yang ramah, telah dilaksanakan dengan hadirnya Perda Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 tepatnya pada pasal 17 dan 18. Pasal 17 berbunyi “Setiap penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum, lingkungan serta sarana dan prasarana Transportasi”.

Kemudian pasal 18 ayat (1) berbunyi “Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum, serta lingkungan, serta transportasi yang meliputi aksesibilitas: bangunan umum, sarana peribadatan, jalan umum, pertamanan, obyek wisata, dan pemakaman umum”. Dilanjutkan dengan ayat (2) yaitu “Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik pada sarana dan prasarana Transportasi meliputi: persyaratan teknis kendaraan umum, jalur khusus dan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada simpul-simpul transportasi (terminal, pelabuhan, dan bandara), serta tanda-tanda khusus bagi penyandang tuna netra dan penyandang rungu wicara”.

Penduduk Kota Pekanbaru saat ini berjumlah lebih kurang 1.000.000 jiwa dan memungkinkan akan bertambah untuk setiap tahunnya. Dan dari jumlah penduduk sebanyak itu terdapat masyarakat yang masuk dalam kategori penyandang disabilitas. Sehingga juga perlu kiranya masyarakat penyandang disabilitas tersebut mendapatkan perhatian yang lebih dari pemerintah daerah agar hak-hak nya terpenuhi. Adapun data mengenai jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru akan ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1 Data Masyarakat Penyandang Disabilitas Kota Pekanbaru Per Kecamatan Tahun 2020

No	Kecamatan	Jumlah
1	Pekanbaru Kota	72
2	Sail	32
3	Rumbai	34
4	Rumbai Pesisir	34
5	Tampan	31
6	Payung Sekaki	37
7	Tenayan Raya	42
8	Marpoyan Damai	37
9	Sukajadi	66
10	Senapelan	41
11	Bukitraya	27
12	Lima Puluh	27
Jumlah		443

Sumber : Dinas Sosial Kota Pekanbaru, 2021

Berdasarkan tabel I.1 diatas, dapat memberikan sedikit gambaran bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru cukup banyak, dan sebarannya pun merata di seluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari para penyandang disabilitas tersebut harus mendapatkan hak nya sesuai dengan tingkat difabel masing-masing terutama dalam hak menerima manfaat dari keberadaan fasilitas umum yang memang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi untuk masyarakat demi terciptanya sarana transportasi yang baik, maka pemerintah Kota Pekanbaru meluncurkan kebijakan pelayanan transportasi perkotaan Sarana Angkutan Umum Masal (SAUM) dan diberi nama Trans Metro Pekanbaru sebagai moda transportasi umum pilihan bagi masyarakat. Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 111 tahun 2009 dimana Kota Pekanbaru termasuk Kota Percontohan di Bidang Transportasi. Pada awalnya, Transmetro Pekanbaru hanya melayani 2 Koridor. Namun seiring

berjalannya waktu, Transmetro Pekanbaru telah melayani 12 Koridor yang menjangkau seluruh Kota Pekanbaru dan wilayah Aglomerasi terdekat, yakni Kabupaten Kampar.

Trans Metro Pekanbaru diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs.H. Herman Abdullah. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor yang diatur pada peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut meliputi: Pramuda, Pramugara, Pengawas Lapangan, Petugas Mekanik, Tenaga Keamanan, Petugas Kebersihan, Pengelolaan Pendapatan, Kejadian dan Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru.

Saat Ini, Trans Metro Pekanbaru Memiliki 60 Unit Bus Besar Dan 40 Bus Medium. Bus Trans Metro Pekanbaru menggunakan bahan bakar yang ramah lingkungan sehingga bisa mengurangi tingginya polusi, berkapasitas 33 penumpang duduk dan 32 penumpang berdiri serta beberapa tempat untuk penumpang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda dan dilengkapi Ac, serta mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Setiap 10-20 menit sekali bus Trans Metro Pekanbaru berhenti di halte-halte khusus dan bus ini memiliki jadwal dari pukul 06.00 pagi hingga pukul 22.00 malam dan tidak harus menunggu penumpang penuh, karena sopirnya digaji bulanan tetap, bukan harus mengejar setoran untuk mendapatkan gaji seperti yang terjadi pada bus-bus kota

pada umumnya.

Pengelolaan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro ini berada dalam kendali Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang dikelola oleh Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Angkutan Perkotaan (PAP). Hanya saja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum dapat dikatakan baik karena masih terdapat halte halte yang rusak dan tidak terawat dengan baik seperti kurangnya lampu penerangan halte pada malam hari. Selain itu pelayanan terhadap fasilitas halte yang kurang mendapat perhatian seperti banyak kaca halte yang sudah pecah dan atap yang sudah mulai lapuk. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan moda transportasi transmetro pekanbaru terutama bagi kaum penyandang disabilitas.

Perlu diketahui, bahwa selain Dinas Perhubungan yang mengelola Bus Trans Metro, Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan juga mengelola Bus Trans Metro yang sesuai atas dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan yaitu ditegaskan dalam peraturan tersebut bahwa ada 4 unsur yang bisa mengelola Bus Trans Metro Pekanbaru, diantaranya ialah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Koperasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Perusahaan berbadan hukum. Dengan demikian, maka Pemerintah Kota

Pekanbaru memutuskan bahwa Perusahaan Daerah (PD) Pembangunan juga mengelola Bus Trans Metro yang ada di Kota Pekanbaru.

Tabel I.2 Data Jumlah Penumpang dan Armada Trans Metro Pekanbaru

Tahun	Jumlah Penumpang	Jumlah Armada
2017	3.120.419	95
2018	3.309.537	95
2019	3.609.238	110

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2020

Berdasarkan pada data di atas menjelaskan jumlah penumpang dan Armada Bus Trans Metro Pekanbaru dari tahun 2017 - 2019 mengalami kenaikan. Masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan umum ini dikarenakan lebih mudah, efisien dan tarif nya terjangkau yaitu Rp 3.000 untuk pelajar, Rp 4.000 untuk masyarakat umum yang diatur pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 28 tahun 2009 tentang penetapan tarif dan pengelolaan keuangan tiket bus Trans Metro Pekanbaru. Dengan hanya sekali bayar, penumpang bus Trans Metro Pekanbaru bisa sampai ketempat tujuan mereka.

Tabel I.3 Trayek Koridor dan Jumlah Bus Trans Metro Pekanbaru

JULI 2017 – SEKARANG				
NO	KORIDOR	JUMLAH ARMADA		TOTAL
		BUS BESAR	BUS SEDANG	
1	01 (PANDAU - RAMAYANA)	13	-	13
2	1A (BANDARA - AWAL BROS SUDIRMAN)	2	-	2
3	02 (BRPS - KULIM)	10	-	10
4	03 (AWAL BROS SDRMN - UIN SUSKA)	11	-	11

JULI 2017 – SEKARANG				
NO	KORIDOR	JUMLAH ARMADA		TOTAL
		BUS BESAR	BUS SEDANG	
5	4A (RAMAYANA - PSR. TANGOR)	8	-	8
6	4B (BRPS - RAMAYANA)	-	6	6
	4C (KANTOR WALIKOTA - KOMPLEK KANTOR WALIKOTA BARU)	-	3	3
7	05 (PLBHAN SEI DUKU - BNI SDRMN)	-	3	3
8	06 (BRPS - PANDAU)	6	-	6
9	7A (TRI BAKTI - PUJASERA ARIFIN AHMAD)	-	2	2
10	7B (PUJASERA ARIFN AHMD - PSKMS SMPG. TIGA)	-	3	3
11	8A (KANTOR WALIKOTA - UNILAK)	-	6	6
12	8B (UNILAK - PALAS)	-	2	2
13	BUS CADANGAN	15	20	35
	JUMLAH	65	45	110

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dari 12 koridor diatas, koridor yang paling banyak penumpangnya terdapat pada koridor 01 Ramayana- Pandau, 02 Brps- Kulim dan 03 Sudirman-Uin. Dikarenakan ketiga koridor ini melewati pusat-pusat keramaian Kota Pekanbaru. Dengan semakin banyaknya jumlah penumpang tentu saja memerlukan armada bus yang banyak pula agar tidak terjadi penumpukan penumpang. Akan tetapi sering sekali terjadi penumpukan penumpang pada halte – halte transit, yaitu halte transit Pasar Dupa, Awal Bros Sudirman, kantor pos dan Walikota, Yang mana empat halte ini adalah pusat halte transit yang menghubungkan banyak koridor. Penumpukan sering terjadi terutama pada sore hari yaitu jam pulang kantor.

Tabel I.4 Data Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru

No	Ruas Jalan	TIPE HALTE			Jumlah
		Permanen	Semi permanen	Portable	
1	Sudirman	20	3	3	26
2	Ahmad Yani		7	2	9
3	Soekarno – Hatta	3	24	12	39
4	Riau		6	11	17
5	Tuanku Tambusai	8	9	10	27
6	Imam Munandar	11	2	5	18
7	K.H Nasution	6	5	9	20
8	Arifin Achmad	6	4		10
9	H.R Soebrantas	1	20	5	26
10	Hang Tuah		23	17	40
11	Pasir Putih - Pandau	7	2	10	19
12	Diponegoro		2		2
13	S.S Kasim		1		1
14	M. Dahlan		1		1
15	Umban Sari		3		3
16	Yos Sudarso		2		2
17	S.M Amin		10	14	24
18	Soetomo		1	2	3
19	Tanjung Datuk	1	1	4	6
20	Pattimura		1	1	2
21	Paus			2	2
22	Kartama		1	2	3
23	Padat Karya			2	2
24	Bandara SSK II	2			
	Jumlah	65	128	111	302

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Halte Trans Metro Pekanbaru memiliki 3 tipe halte yaitu Halte Permanen, Semi Permanen dan Portable. Perbedaan dari ketiga tipe halte ini berdasarkan dari segi infrastrukturnya yaitu:

- a. Halte permanen berbentuk kotak ditutupi dinding dan kaca dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
- b. Halte semi permanen bentuknya terbuka tidak ditutupi oleh dinding, tetapi juga dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang.
- c. Halte portable yaitu hanya menyediakan fasilitas tangga sebagai naik dan turun tidak dilengkapi dinding dan atap, halte ini bisa dipindah tempatkan.

Trans Metro Pekanbaru adalah sistem angkutan dengan *system by the service* di wilayah perkotaan Kota Pekanbaru. Bagi Penyandang disabilitas dalam menggunakan jasa bus Transmetro Pekanbaru, Pemerintah kota Pekanbaru memiliki standar pelayanan untuk penyandang disabilitas dengan merujuk Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada pasal 3 tentang jenis pelayanan pada poin e, yaitu kesetaraan. Kesetaraan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Kesetaraan yang dimaksud disini adalah:

1. Kursi prioritas
2. Ruang khusus untuk kursi roda
3. Kemiringan lantai dan tekstur khusus

Adapun sarana dan prasarana yang difasilitasi oleh pemerintah dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas pada Pasal 20 mengenai Sarana dan Prasarana Umum Serta Lingkungan bagi penyandang disabilitas:

1. Dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan fisik sarana dan prasarana umum serta lingkungan sebagaimana dimaksud pada Pasal 17, harus dilengkapi dengan penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
2. Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, BUMN, BUMD, Perusahaan Swasta atau Pengusaha dalam penyelenggaraan pembangunan sarana dan prasarana umum serta lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas.

Adapun persyaratan teknis aksesibilitas pada sarana dan prasarana umum serta lingkungan pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Pasal 21 tentang pelaksanaan teknis sarana dan prasarana kaum disabilitas, meliputi:

- a. ukuran dasar ruang
- b. jalur pedestrian
- c. jalur pemandu
- d. area parkir
- e. pintu
- f. ramp
- g. tangga
- h. lift

- i. kamar mandi
- j. pancuran
- k. wastafel
- l. telepon
- m. perlengkapan
- n. perabot
- o. rambu
- p. penyeberangan pejalan kaki/zebra cross
- q. jembatan penyeberangan
- r. tempat pemberhentian/shelter.

Ada beberapa Persyaratan Teknis Sarana dan Prasarana dalam Transportasi tertera pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 di Pasal 22 yaitu:

1. Setiap penyelenggara usaha di bidang angkutan umum wajib melaksanakan pengangkutan penyandang disabilitas dengan aman, selamat, cepat, lancar, tertib, teratur dan nyaman.
2. Setiap penyelenggara usaha di bidang angkutan umum berkewajiban untuk menyediakan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan angkutan umum.
3. Penyediaan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memperhatikan keselamatan dan kenyamanan penyandang disabilitas.

4. Penyediaan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui penyediaan tangga, pegangan, kursi serta sarana dan prasarana lainnya yang lazim terdapat dalam angkutan umum.
5. Penyediaan jalur khusus dan fasilitas bagi penyandang disabilitas pada simpul-simpul transportasi (terminal, pelabuhan, bandara) berupa jalur dan fasilitas kursi roda, toilet serta tanda-tanda khusus bagi penyandang disabilitas.
6. Ukuran dan tingkat kemampuan penyelenggara usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didasarkan pada hasil penilaian melalui kajian obyektif, rasional dan proporsional oleh instansi yang berwenang.
7. Ketentuan dan tata cara penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Gubernur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis Jalan. Jenis pelayanan yang dimaksud terdiri dari enam aspek, yaitu:

- a. Keamanan, yaitu standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan rasa takut.
- b. Keselamatan, yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan yang di sebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
- c. Kenyamanan, yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati oleh pengguna jasa.

- d. Keterjangkauan, standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses Angkutan Massal Berbasis Jalan dan tarif yang terjangkau.
- e. Kesetaraan, yaitu merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.
- f. Keteraturan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Standar pelayanan di atas menjadi suatu tolak ukur bagi Dinas Perhubungan dalam menyelenggarakan angkutan umum terkhusus Trans Metro Pekanbaru sehingga tercapainya pelayanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Tidak hanya di dalam bus namun juga harus memperhatikan kondisi halte dan dibangun dengan layak sesuai standar yang telah di tentukan. Terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari Pemerintah sangatlah penting dan harus lebih di perhatikan demi tercapainya tujuan agar masyarakat terdorong untuk menggunakan kendaraan umum untuk berpergian sehingga dengan begitu dengan meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan busway dapat mengurangi kemacetan serta polusi di Kota Pekanbaru.

Dari hasil data di atas dan prasurvei yang dilakukan penulis di lapangan dapat dilihat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia pada halte transmetro pekanbaru yang belum memenuhi standar dan belum dilengkapi dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Seperti tidak tersedianya tangga landai yang menyulitkan bagi pengguna kursi roda, emplasemen yang tidak sejajar dengan lantai bus, perbedaan lantai tanpa ramp, tidak ada fasilitas yang ditulis dengan huruf braille, dan pencahayaan yang kurang di saat malam hari dan rentan terjadi kejahatan.
2. Kondisi fisik bus kurang memberi kesempatan pada penumpang disabilitas, sebagian besar belum menyediakan ruang khusus untuk kursi roda, dan masih kurangnya tempat duduk yang diutamakan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan uraian diatas, dengan masih banyak kurangnya layanan fasilitas untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan Angkutan umum masal terkhusus bus Trans Metro Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perihal tentang bagaimana pelayanan untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi massal berbasis jalandi Kota Pekanbaru dalam hal ini penulis menggunakan judul *“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Peyandang Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang penulis kemukakan diatas maka selanjutnya penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu: “Bagaimana

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
- b. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hambatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi berikutnya khususnya yang berkaitan dengan Penelitian ini sebagai pengembangan ilmu bagi penulis selama menerima ilmu dibangku kuliah khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

b. Secara Praktis

Sebagai masukan bagi pemerintah kota pekanbaru agar terus melakukan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep penelitian maka penulis akan memaparkan beberapa teori yang sesuai dengan judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Peyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru”. Adapun teori yang di gunakan adalah teori yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Labobo (2011:2) ilmu pemerintahan mengkontruksikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dari manusia dan kembali pada manusia dalam relasi yang memerintah dan yang diperintah.

Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafie, 2007:32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu.
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar.

- c. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan.
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Menurut Syafie (2005:36) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang menjalankan koordinasi dan kemampuan memimpin dalam bidang Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif dalam hubungan pusat maupun hubungan daerah.

Konsep Ilmu Pemerintahan menurut Ndraha (1997:1) mengatakan bahwa Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah dalam hal ini adalah unit kerja publik yang bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan publik dalam hubungan pemerintahan.

Kemudian Braz (dalam Syafiie, 2005:35) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tata cara bagaimana lembaga atau dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun keluar.

Berdasarkan uraian di atas dapat di peroleh pokok pemahaman tentang ilmu pemerintahan di antaranya yaitu:

1. Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang mengkaji permasalahan-permasalahan dalam organisasi, administrasi, manajemen dan kepemimpinan dalam penyelenggaraan organisasi publik.
2. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari prosedur, struktur dan serangkaian kegiatan badan-badan publik dalam melaksanakan fungsi dan tugas suatu lembaga untuk mencapai tujuan negara.
3. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari suatu proses pencapaian tujuan penyelenggaraan negara yang di dasarkan pada kepentingan dan harapan warga negara yaitu masyarakat dan oleh sebab itu ilmu pemerintahan mempelajari kegiatan pemerintahan sebagai kegiatan pengaturan dan kegiatan pelayanan masyarakat.

2. Konsep Pemerintahan

Menurut syafiie (2011:5) Pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” dan ketika mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan”, dalam hal ini beda antara “pemerintah” dengan “pemerintahan” adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan sedangkan pemerintahan berarti hal ikhwal pemerintahan itu sendiri.

Sarundajang (2002:5) Mengatakan bahwa kehadiran dan keberadaan pemerintahan adalah menjadi suatu keharusan bagi proses kewajiban masyarakat. Sejarah telah menunjukkan bahwa masyarakat baik dalam bentuk kelompok

maupun individu sangat membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karenanya dalam kehidupan sehari-hari sangat erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah.

Manan (2001:101) Dalam pengertian pemerintahan di artikan sebagai alat kelengkapan negara, dapat di artikan ke dalam arti luas dan arti sempit. Di dalam konteks yang luas pemerintahan adalah bagian dari alat kelengkapan negara yang terdiri lembaga legislatif, lembaga yudikatif dan lembaga eksekutif yang bertindak diatas nama negara. Sedangkan dalam arti sempit pemerintahan adalah alat kelengkapan negara yang menyelenggarakan administrasi negara.

Kemudian Budiarto (2008:21) menjelaskan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut. Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*Power*), pengambilan keputusan (*Decisionmaking*), kebijaksanaan (*policy, beleid*) dan pembagian (*distribution*) atau alokasi (*allocation*).

Menurut Ndraha (dalam Rahyunir Rauf, 2018:10) pengertian pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah. Lebih lanjut dinyatakan Ndraha bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses

yang bertujuan untuk memenuhi dan melindungi berbagai kebutuhan, serta tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan juga proses layanan sipil.

Menurut M. Ryas Rasyid (2005:15) secara umum tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh (7) bidang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- 2) Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontok diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- 3) Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- 4) Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- 5) Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- 6) Menetapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- 7) Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Yusri Munaf 2015:47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu:

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah sistem pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan sistem pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, sistem pemerintahan dengan pola republik semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah *limited monarchy* kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan Civil bagi memproses setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah.

3. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Hanif (2007:24) Konsep pemerintahan daerah berasal dari *local government* yang memiliki arti pemerintah lokal, pemerintahan lokal dan wilayah lokal. Dalam pengertian pertama Pemerintahan lokal berarti penyelenggara pemerintahan yang terdiri dari badan, organisasi maupun lembaga. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah lokal adalah orang yang mempunyai

wewenang memimpin setiap pelaksanaan pemerintahan daerah. Dalam pengertian kedua pemerintahan lokal mempunyai arti berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah di setiap masing-masing daerah. Dan untuk pengertian yang ketiga pemerintahan lokal adalah wilayah pemerintahan atau daerah otonom yaitu daerah yang mempunyai hak untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan yang telah diserahkan oleh pemerintah pusat untuk mengatur sendiri urusan rumah tangga daerahnya.

Menurut Manan (2005:37-38) kewenangan otonomi yang luas adalah kebebasan daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang meliputi berbagai bidang di dalam pemerintahan selain bidang politik, luar negeri, pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lainnya yang di tetapkan dengan pemerintah, selain keleluasaan otonomi terdapat pula kewenangan yang utuh dan mengikat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi.

Menurut Undang-Undang Otonomi Daerah Tahun 2014 Pasal 1 di sebutkan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yaitu:

- a. Kepastian hukum
- b. Tertib penyelenggara negara
- c. Kepentingan umum
- d. Keterbukaan
- e. Proporsionalitas
- f. Profesionalitas
- g. Akuntabilitas
- h. Efisiensi
- i. Efektivitas
- j. Keadilan

Pada pasal 18 ayat 2 dan ayat 5 Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa pemerintahan daerah itu berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusannya yaitu urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Dengan adanya otonomi daerah maka pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan fungsi pokok pemerintahan yaitu pelayanan, pembangunan, pengaturan dan pemberdayaan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Menurut Solihin (2006:24) mengatakan dalam pelaksanaan otonomi daerah ada beberapa unsur yang mempengaruhi jalannya suatu otonomi yaitu sebagai berikut:

1. Manusia sebagai pelaksana

Manusia sebagai penggerak dari suatu mekanisme pemerintahan dan menjadi pelaksana setiap kegiatan pemerintah dengan manusia adalah penggerak setiap kegiatan pemerintah dan merupakan pelaksana mekanisme pemerintahan agar berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Biaya keuangan

Dalam setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah akan membutuhkan biaya di setiap kegiatannya.

3. Peralatan harus baik

Yang dimaksud peralatan adalah benda atau alat-alat yang digunakan dalam melancarkan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

4. Organisasi dan manajemennya harus baik

Dalam suatu struktur organisasi harus mempunyai hubungan yang baik antara satu dengan yang lainnya baik itu segenap pejabat, kekuasaannya, tugasnya dan hubungan antara satuan-satuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan demikian dapat di katakan bahwa konsep pemerintahan daerah di dalamnya terdiri dari organisasi, lembaga, instansi, dan kegiatan yang ada dalam suatu daerah pemerintahan.

4. Konsep Pelayanan

Menurut Sianipar (dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:16) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu,

menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Sedangkan menurut Napitupulu (2007:164) mendefinisikan pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan orang. Dari batasan tersebut bahwa pelayanan adalah rangkaian kegiatan atau proses pemenuhan keperluan orang lain dalam bentuk jasa yang mengakibatkan penerima layanan dapat berpartisipasi aktif dalam proses penggunaannya.

Menurut Grosnroos (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:18) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Selanjutnya menurut Maulidiah (2014:21) pelayanan merupakan suatu aktivitas yang menghasilkan *outcome* antara masyarakat yang menjadi unsur yang dilayani dengan lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani.

Selanjutnya Thoha (dalam Sedamaryanti, 2004:84) pelayanan masyarakat adalah usaha atau cara-cara yang di lakukan oleh suatu lembaga atau instansi baik yang bersifat kelompok maupun perseorangan guna memudahkan masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sedangkan Moenir (dalam dalam Hendri Andry dan Tarmizi Yussa, 2015:17), mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan

melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia” dan “pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi”. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki makna:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan menurut Kotler (2002:83) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

5. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:48) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono (2002:43) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2004). Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum dan defenisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan menurut Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas suatu kelompok atau individu yang berlandaskan faktor material dengan sistem, prosedur dan menggunakan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan dan kebutuhan orang lain.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut McKevitt (dalam Hardiansyah, 2018:68) Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa, dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti

pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa “ *Core Public Services my be defined as those service which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching the most obvious best know example*”.

Menurut Saefullah (dalam Hardiansyah, 2018:79), untuk memberikan pelayanan publik lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat umum.

Lijan Poltak Sinambela (2010:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang 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 dipertanggungjawabkan 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. Kesamaan Hak: Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018:94), Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, kualitas berarti; (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahayakan pelanggan.

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan;

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan 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 publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;

- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan;
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Menurut Kartasasmita (1997:28) pentingnya pelayanan bagi kehidupan manusia, ditambah kompleksnya kebutuhan, maka bentuk pelayanan yang diperlukan lebih banyak apalagi pelayanan publik bagi sebuah kantor pemerintahan. Dengan pelayanan seperti ini diharapkan agar birokrasi selalu melakukan kewajiban moral untuk mengupayakan agar sebuah kebijakan menjadi karakter masyarakat. Bila hal ini melembaga dalam diri pejabat publik dan masyarakat, maka birokrasi patut menjadi teladan. Mereka tidak melakukan sesuatu yang merugikan negara dan masyarakat, misalnya; korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Adapun dasar untuk menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Kualitas diberikan pengertian sebagai totalitas dari

karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

6. Konsep Transportasi

Menurut Nasution (2000 : 32) menyatakan transportasi adalah pemindahan barang fisik dari tempat asal ketempat tujuan. Dalam hubungan ini terkait tiga hal yaitu :

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
3. Ada jalan yang dapat dilalui

Menurut Sukanto (2002:15) membedakan transportasi menjadi dua yakni angkutan bermotor dan angkutan tidak bermotor. Angkutan bermotor adalah jenis angkutan yang menggunakan kendaraan bermotor yang bergerak diatas jalan raya. Angkutan bermotor ini terdiri atas kendaraan umum dan pribadi. Angkutan umum berupa Angkutan Kota, Angkutan Kota ditinjau dari segi penawaran angkutan biasanya biasanya dibawah pengelolaan Pemko/Pemkab termasuk pembagian jalan pemilik angkutan. Sedangkan dari segi permintaan, masyarakat luas dapat memanfaatkan dengan membayar pemanfaatan serta membayar karcis. Dalam hal ini masyarakat memilih didalam menggunakan angkutan yang disediakan pemerintah dan swasta tergantung tarif atau servis yang diberikan dan semuanya tergantung pada kebutuhan serta cita rasa konsumen.

Menurut Salim (2012:34) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur terpenting yaitu pemindahan atau pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Rustian Kamaluddin (2003:53) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Unsur-unsur transportasi meliputi:

1. Manusia yang membutuhkan
2. Barang yang dibutuhkan
3. Kendaraan sebagai alat atau sarana
4. Jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi
5. Organisasi (pengelola transportasi)

Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrilisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat dan budaya suatu bangsa dan daerah akan angkutan tergantung fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*).

7. Konsep Disabilitas

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016, Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan

kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Menurut Maftuhin (2016:143-145) Penyandang disabilitas sering juga disebut difabel. Difabel ialah singkatan dari bahasa Inggris *differently abled*, atau orang-orang yang mampu melakukan sesuatu dengan cara yang berbeda.

Menurut Natan Lerner (1991:67) mengemukakan bahwa berbagai macam perlakuan yang tidak manusiawi yang dialami oleh kelompok tertentu, awalnya dimulai dari persangkaan buruk, pengabaian, dan hingga sampai pada kebencian yang didasarkan atas perbedaan etnis, ras, atau warna kulit.

Menurut Undang-Undang Nomor 4 tahun 1997 tentang 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, dan penyandang cacat fisik dan mental.

Menurut Demartoto (2005: 10) ada berbagai macam kecatatan :

- a. Cacat fisik adalah kecatatan yang mengakibatkan gangguan pada fungsi tubuh, antara lain pada gerak tubuh, penglihatan, pendengaran, dan kemampuan berbicara.
- b. Cacat mental adalah kelainan mental dan tingkah laku, baik cacat bawaan maupun akibat dari penyakit antara lain: retardasi mental, gangguan psikitrik fungsional, alkoholisme, gangguan mental organic dan epilepsy.

- c. Cacat fisik dan mental adalah keadaan seseorang yang menyandang dua jenis kecatatan sekaligus. Apabila yang cacat adalah keduanya maka sangat mengganggu penyandang cacatnya.

Dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang disabilitas telah dijelaskan bahwa “hak keadilan dan perlindungan hukum untuk disabilitas meliputi hak atas perlakuan yang sama di hadapan hukum, diakui sebagai subjek hukum, memiliki dan mewarisi harta bergerak atau tidak bergerak, mengendalikan masalah keuangan atau menunjuk orang untuk mewakili kepentingannya dalam urusan keuangan, memperoleh akses terhadap pelayanan jasa perbankan dan non perbankan, memperoleh aksesibilitas dalam pelayanan peradilan, atas segala perlindungan dari tekanan, kekerasan, penganiayaan, diskriminasi, dan atau perampasan hak milik, memilih dan menunjuk orang untuk mewakili segala kepentingan dalam hal keperdataan di dalam dan luar pengadilan, dilindungi hak kekayaan intelektualnya”.

Dalam Pasal 1 ayat 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas di sebutkan bahwa “aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan”.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Pasal 5 berbunyi:

1. Setiap penyandang disabilitas mempunyai kesamaan dan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupannya.

2. Setiap orang mengakui, menghormati dan memenuhi kesamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Berdasarkan pasal 6 UU Nomor 4 Tahun 1997, dimana telah dinyatakan dengan tegas bahwa difabel berhak atas 6 hal, yaitu:

1. Pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan
2. Pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya
3. Perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil-hasilnya
4. Aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya
5. Rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial
6. Hak yang sama untuk menumbuh kembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya.

8. Konsep Aksesibilitas

Aksesibilitas berarti hal dapat dijadikan akses. Akses merupakan tujuan utama dari kegiatan pengangkutan (*transport*), sehingga pengadaan sarana perhubungan sebagai akses dari mobilitas memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468/KPTS/998 Tentang Persyaratan Teknis.

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat dan orang sakit guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Selain keputusan Menteri pekerjaan umum diatas, Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1998 tentang aksesibilitas bagi

penyandang cacat dan orang sakit pada sarana dan prasarana perhubungan. Bahasa pada peraturan ini mencakup seluruh angkutan yaitu, angkutan jalan, angkutan perkereta apian, angkutan laut, dan angkutan darat. Kepmen ini membahas mengenai fasilitas pelayanan untuk penyandang cacat dan orang sakit pada sarana angkutan jalan.

Menurut Ratminto dan Winarsi (2005) Konsep pelayanan publik, pelayanan publik yang baik harus menerapkan semua prinsip dan azas pelayanan publik. Semua prinsip tersebut harus di penuhi oleh lembaga pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan. Tetapi pada kenyataannya lembaga pemerintah sering kali lupa tentang prinsip keadilan dan pemerataan bagi semua penerima layanan (aksesibilitas) atau sering di sebut dengan *equity*.

Aksesibilitas merupakan bagian yang mempunyai peran sangat vital bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut peraturan Menteri Pekerja Umum No.30 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, secara umum aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang yang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Menurut Leksono (2010) Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain “mudah” atau “susahnya” lokasi tersebut di capai melalui sistem

jaringan transportasi dengan menghubungkannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi.

Menurut Suraman dalam Tjiptono (2002) aksesibilitas secara khusus dalam pelayanan publik menyangkut seberapa mudah pelayanan publik tersebut bisa diakses oleh masyarakat. Aksesibilitas juga merupakan dimensi yang dijadikan sebagai ukuran kualitas sebuah jasa.

Menurut Mohammed (2010) Salah satu variabel yang dapat dinyatakan apakah tingkat aksesibilitas itu tinggi atau rendah dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya.

9. Konsep Manajemen Transportasi

Menurut Andriansyah (2015:19) sistem manajemen transportasi (transportation management system) adalah rangkaian sistem atau pengelolaan terhadap moda transportasi oleh suatu kelompok atau golongan. Karena begitu pentingnya transportasi bagi kehidupan manusia, maka perlu dilakukan pengelolaan atau manajemen transportasi yang baik. Pada umumnya, manajemen transportasi menghadapi tiga tugas utama:

1. Menyusun rencana dan program untuk mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
2. Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan.
3. Mengoperasikan angkutan secara garis besar.

Menurut Nasution (2004:107), bagi perusahaan- perusahaan transportasi umum yang menghasilkan jasa pelayanan transportasi kepada masyarakat pemakai jasa angkutan (*users*), maka pada prinsipnya terdapat empat fungsi produk jasa transportasi yaitu aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*confort*) dan ekonomis. Untuk mewujudkan keempat fungsi produk jasa transportasi tersebut, fungsi manajemen transportasi bagi perusahaan transportasi pada umumnya adalah :

1. Merencanakan kapasitas dan jumlah armada.
2. Merencanakan jaringan trayek atau rute serta menentukan jadwal keberangkatan
3. Mengatur pelaksanaan operasi armada dan awak kendaraan.
4. Memelihara dan memperbaiki armada.
5. Melaksanakan promosi dan penjualan tiket.
6. Merencanakan dan mengendalikan keuangan.
7. Mengatur pembelian suku cadang dan logistik.
8. Merencanakan sistem dan prosedur untuk meningkatkan efesiensi perusahaan.
9. Melaksanakan penelitian dan pengembangan perusahaan.
10. Menjalin hubungan yang erat dengan instansi-instansi pemerintah maupun instansi lainnya yang terkait.

Menurut Nasution: 2008 Manajemen transportasi secara umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh bagian transportasi atau unit dalam organisasi

industri atau perdagangan dan jasa lain untuk memindahkan atau mengangkut barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain secara efektif dan efisien.

B. Penelitian Terdahulu

1. Putu Nia Rusmiari Dewi (2017). Dalam penelitiannya yang berjudul Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Halte dan Bus Trans Jogja di kota Yogyakarta. Disana ia memaparkan bagaimana Penggunaan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas belumsesuai. Dari pihak Pemerintah belum dapat menyediakan aksesibilitas secara maksimal, dikarenakan ada hambatan dalam hal kurangnya lahan untuk memperluas halte.
2. Sementara itu, Lely Nuraviva, dalam penelitiannya yang berjudul Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta, memaparkan Bagaimana keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap penyediaan fasilitas publik di Kota Surakarta? Apa yang menjelaskan keberhasilan /kegagalan tersebut? Tujuan penelitiannya ini adalah untuk menjelaskan keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik, dan menjelaskan penyebab keberhasilan/kegagalan dari kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik.
3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh M. Syafi'ie (2014), yang berjudul Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas, Penulis berfokus memaparkan pada pentingnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, jenis-jenis aksesibilitas dan bagaimana pemenuhan itu dapat dilakukan dan sekilas gambaran pemenuhan aksesibilitas yang selama ini telah dilakukan oleh

pemerintah dan masyarakat. Selanjutnya, terkait dengan aksesibilitas fisik, dijelaskan mengenai Aksesibilitas Transportasi, terdapat Peraturan Nasional berupa Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1999 mengenai “Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan”. Dalam regulasi ini, Pemerintah mewajibkan sarana dan prasarana angkutan untuk dapat memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan orang sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas publik belum aksesibel untuk penyandang disabilitas.

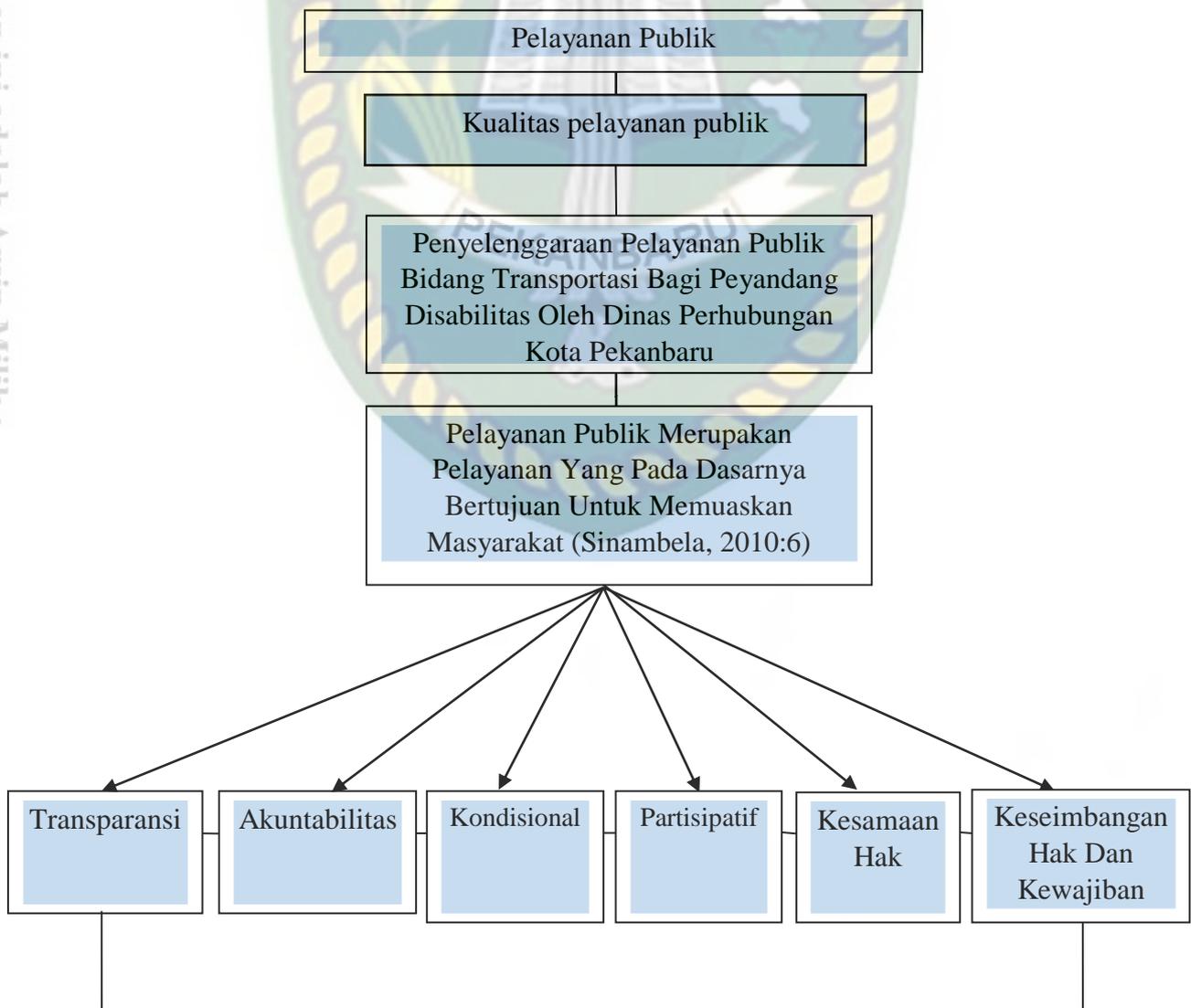
4. Terakhir oleh Deni Prasetyo dan Hendry Andry (2019). Penelitiannya yang berjudul Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Bus Trans Metro Pekanbaru, Penulis memaparkan isi penelitiannya yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal pada Bus Trans Metro Pekanbaru, dimana Standar Kesetaraan diukur dengan 3 Indikator yaitu : Aksesibilitas, Prioritas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari permasalahan yang penulis paparkan pada latar belakang, kemudian dengan mengacu pada beberapa konsep dan teori yang diuraikan pada studi keperpustakaan yang selanjutnya dijadikan indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka penulis akan menjelaskan kerangka pikir sebagai bentuk dari konsep. Tujuan pembuatan kerangka pikir ini agar memberikan gambaran yang lebih jelas permasalahan penelitian serta menghindari terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian serta

menggambarkan bagaimana penulis melihat ini. Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka pikir yang menggambarkan permasalahan dan teori-teori yang dijadikan indikator pada penelitian ini dapat dilihat dibagian bawah ini :

Gambar II.1 : Model Kerangka Pemikiran Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru



Terciptanya pelayanan publik yang optimal
bagi peyandang disabilitas pada transmetro
kota pekanbaru

Sumber: modifikasi peneliti 2021

D. Konsep Operasional Variabel

Untuk memudahkan serta menghindari kesalahan dalam menganalisa data dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis membuat konsep operasional yang nantinya dapat digunakan pembaca agar lebih mudah dalam memahami maksud dari tujuan penulis, yaitu diantaranya :

1. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.
2. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan masyarakat lainnya.
3. Transportasi Publik adalah adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Transportasi

merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari satu tempat ke tempat lain, dari suatu tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*).

4. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka serta mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
5. Akuntabilitas yaitu bentuk Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dapat dipertanggung jawabkan.
6. Kondisional yaitu pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi dari pemberi dan penerima layanan namun tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
7. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat didalam pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
8. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak dikriminatif dari segi apapun termasuk dari bentuk fisik, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya.
9. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu hak yang bersifat mutlak dan menjadi milik seseorang dalam masyarakat, sedangkan kewajiban itu ialah hal-hal yang semestinya dilakukan oleh seseorang sebagai bagian dari masyarakat

E. Operasional Variabel

Selanjutnya penulis akan menjelaskan konsep operasional variabel penelitian mengenai Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Adapun konsep operasional variabel dapat dilihat pada tabel.

Tabel II.1 : Konsep Operasional Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
Pelayanan publik merupakan pelayanan yang pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010:6)	Pelayanan Publik	<p>a. Transparansi</p> <p>b. Akuntabilitas</p> <p>c. Kondisional</p>	<p>1. Ketersediaan informasi untuk penyandang disabilitas</p> <p>2. Waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan</p> <p>1. Jaminan Hukum yang diberikan kepada penyandang disabilitas</p> <p>2. Pengawasan terhadap fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas</p> <p>1. Sarana dan prasarana yang berpihak pada penyandang disabilitas</p> <p>2. Standar pelayanan yang dibuat bagi penyandang disabilitas</p>

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
		d. Partisipatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap petugas terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan bus transmetro 2. Kerjasama dalam pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas
		e. Kesamaan Hak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan fasilitas yang diberikan bagi penyandang disabilitas
		f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk pelayanan yang diberikan untuk penyandang disabilitas

Sumber: modifikasi peneliti 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif.

Sugiyono (2012:80) Terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan yang sebagaimana adanya di lapangan untuk memberikan gambaran dan fakta secara objektif mengenai keadaan yang benar-benar terjadi terhadap sesuatu yang menjadi objek penelitian untuk memperoleh hasil dari suatu permasalahan.

Kriyantono (2006:57) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan sedalam-dalamnya. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Semakin dalam dan detail data yang didapatkan, maka semakin baik kualitas dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa atau kondisi yang sedang diteliti. Untuk itu hasil dari penelitian ini memerlukan kedalaman analisis dari peneliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kota Pekanbaru Provinsi Riau, tepatnya di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Jalan Dr. Soetomo Nomor 88 Kecamatan Lima Puluh, Kelurahan Sekip. Penulis melakukan penelitian ditempat ini karena Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru memegang peranan penting dalam perencanaan dan pelaksanaan Pengelolaan Angkutan Massal Trans Metro Pekanbaru. Serta adanya kemudahan dan ketersediaan data Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru) yang dapat mendukung kelancaran penulisan

C. Key Informan dan Informan

Menurut Hendarso dan Suyanto (2005:171-172) *Key informan* adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun *key informan* penelitian ini adalah Bapak Sarwono, S.ST (TD)., MT sebagai Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Keterbatasan penulis didalam meneliti terhadap seluruh pihak-pihak yang terkait maka penulis merasa perlu untuk memilih dan menetapkan beberapa informan yang penulis pikir cukup relevan dan mendukung didalam penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini akan tetapi pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas dan informan dipenelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum mendapatkan jawaban yang

sesuai dengan penelitian ini. Adapun berikut Key informan dan informan didalam penelitian ini adalah:

1. Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
2. Pramugara Bus Trans Metro Pekanbaru
3. Masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Bus Trans Metro Kota Pekanbaru.

D. Teknik Penarikan Informan

Adapun teknik penarikan dan penentuan key informan dan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan bahwa key informan dan informan yang ditunjuk mengetahui serta memahami masalah yang terjadi pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Transmetro Kota Pekanbaru.

E. Jenis dan Sumber Data

Sugiyono (2014:137) Pengumpulan data merupakan langkah yang menguntungkan karena tujuan dari suatu penelitian adalah untuk mengumpulkan data. Berdasarkan metode penelitian yang telah penulis sebutkan diatas, maka data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari objek penelitiannya langsung atau yang disebut dengan responden. Responden yaitu orang yang di teliti untuk di mintai keterangan atau sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh jawaban.

g. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh peneliti untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data sekunder berupa undang-undang, buku-buku, jurnal dan laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:224) Teknik pengumpulan data adalah langkah srtaeis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat da susai dengan yang di butuhkan oleh peneliti, sehingga tanpa teknik pengumpulan data peneliti akan sulit untuk mendapatkan data yang mendukung tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Obsevasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan atau fakta-fakta yang di peroleh langsung oleh peneliti berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung objek yang akan di teliti sehingga peneliti dapat menilai mengenai Pelayanan publik yang diterima bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan Bus Trans Metro Pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses pembicaraan yang di lakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang akan di teliti. Menurut Gorden (1992) mendefinisikan wawancara adalah percakapan dua

orang atau lebih yang bertujuan untuk mendapatkan atau menggali informasi untuk suatu tujuan tertentu. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2017:203) mengemukakan bahwa hal yang harus diperhatikan oleh ketika menggunakan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Informan adalah orang yang paling tahu dengan dirinya sendiri.
- b. Memastikan bahwa yang di nyatakan responden kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang di maksudkan oleh peneliti.

Adapun alat yang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut :

1. Buku catatan: untuk mencatat pencatatan dengan sumber data
2. Kamera/Telepon Seluler: untuk memotret kegiatan yang berkaitan penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan keabsahan penelitian.
3. Recorder Telepon Seluler: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan alat ini dalam wawancara perlu memberi tahu informan apakah diperbolehkan atau tidak.

3. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (1981: 232-235) mendefinisikan dokumentasi adalah segala sesuatu dalam bentuk tertulis maupun dalam bentuk hasil media yang di peroleh oleh peneliti.

G. Teknik Analisis Data

(Bogdan dalam Sugiyono. 2013:244) menyatakan bahwa, Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pedoman wawancara dengan cara beberapa data yang diperoleh dari pertanyaan yang diajukan saat wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dikumpulkan. Selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal dan kegiatan dalam usulan penelitian yang penulis lakukan tentang penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi peyandang disabilitas pada transmetro kota pekanbaru, mulai dari penyusunan rencana, menetapkan judul, proses pelaksanaan, hingga menjadi sebuah usulan peneliti semestinya. Adapun rencana jadwal kegiatan penelitian pelayanan publik bidang transportasi bagi peyandang disabilitas pada transmetro kota pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel III.1 : Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Peyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu																																							
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																																				
2	Seminar UP																																								
3	Revisi UP																																								
4	Revisi Wawancara																																								
5	Analisis Data																																								
6	Bimbingan Skripsi																																								
7	Revisi Skripsi																																								
8	ACC Skripsi																																								
9	Ujian Skripsi																																								
10	Perbaikan																																								

Sumber: Modifikasi Peneliti 2021

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini memuat tentang penelitian relevan, teori-teori yang digunakan, kerangka pikir, konsep operasional dan operasional variabel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tipe penelitian, lokasi penelitian, informan dan key informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal waktu kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran tempat penelitian, struktur organisasi, tugas dan fungsi dan aktivitas yang dilakukan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi data penelitian serta pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan hasil penelitian

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kerajaan Siak Sri Indrapura berdiri pada tahun 1723 M oleh Raja Kecil yang bergelar Sultan Abdul Jalil Rahmat Syah Putra dari Sultan Mahmud Syah (Sultan dari Kerajaan Johor) bersama istrinya yang bernama Encik Pong, dengan pusat kerajaan berada di Buntan. Asal mula nama Siak konon katanya berasal dari sejenis nama tumbuhan yaitu Siak-siak yang terdapat di sekitar daerah Buntan. Sebelum berdirinya Kerajaan Siak, daerah Siak berada dibawah kekuasaan Kerajaan Johor di bawah pemerintahan dan pengawasan dari Kesultanan Johor. Namun setelah hampir 100 tahun daerah ini tidak ada yang memerintah, kemudian di tunjuk Syahbandar untuk mengawasi dan memungut cukai dari hasil hutan dan hasil laut.

Kota Pekanbaru dibentuk berdasarkan Besluit Van Het Inlandsch Zelfbestuur Van Siak Nomer 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan kedalam wilayah Kampar kiri sampai tahun 1942. Berdasarkan Undang- Undang Nomer 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru menjadi daerah otonom kecil dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah, dan menjadi Kota Praja setelah keluarnya Undang-Undang Nomer 1 Tahun 1957.

Pada tanggal 09 April tahun 1689, telah di perbaharui sebuah perjanjian antara kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimanadalam perjanjian tersebut

Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Kapal Bangsa Belanda saat itu, tidak bisa masuk ke Petapahan, sehingga Senapelan menjadi tempat pemberhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk di angkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa ke luar berupa bahan tambang, dan melihat letak Payung sekaki dan Senapelan sangat strategis, sehingga menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak dan Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru Sekarang.

2. Letak Geografis

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5- 50 meter. Permukaan wilayah utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar

antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 tanggal 07 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dengan $\pm 62,96$ km² menjadi $\pm 446,50$ km², terdiri dari 8 kecamatan dan 45 Kelurahan atau Desa dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/ Kota:

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur. Memiliki beberapa anak sungai seperti Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan, dan Suungai Sail, Sungai Siak juga merupakan perhubungan laulu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta daerah lainnya.

Kota Pekanbaru umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C-35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C- 23°C. Kelembapan maksimum antara 96%-100% dan kelembapan minimum antara 46%-62% sedangkan curah hujan antara 38,6-435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember;
- Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

B. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 Oktober 1988 sesuai dengan surat keputusan menteri perhubungan sebagai instansi yang melaksanakan tugas serta fungsi dalam memajukan kehidupan masyarakat disektor perhubungan baik darat, laut dan udara dalam rangka memajukan perekonomian di Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru sebagaimana yang teryuang dalam tujuan pembangunan nasional.

Dinas ini dulunya bernama dinas LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan), kemudian adanya UU No.22 Tahun 1999 dan PP No. 25 Tahun 2000 yang menjadi dasar dari otonomi daerah, terbitlah Perda No. 7 Tahun 2001 membuat dinas ini berganti nama menjadi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penyempurnaan UU No. 22 Tahun 1999 oleh UU No. 32 Tahun 2004 serta PP No. 38 Tahun 2007, PP No. 41 Tahun 2007, Perda No.8 Tahun 2008 dan Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2009 akhirnya mengganti nama Dinas ini menjadi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru.

Untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian visi Kota Pekanbaru 2020, Dinas Perhubungan (Dishub) Kota pekanbaru memiliki Visi, Misi, Tujuan, sasaran serta Arah kebijakan. Visi Dinas Perbungan (Dishub) Kota Pekanbaru adalah *“Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Komunikasi dan Informatika yang Lengkap, Menyeluruh, Handal dan Terjangkau”*.

Visi ini mempunyai makna Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru akan berusaha melaksanakan tugasnya agar tercapainya keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan yang sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan Kota Pekanbaru serta selalu berkoordinasi dengan dinas instansi terkait dalam mempertemukan kebutuhan masyarakat dengan aspirasi pemerintah Kota Pekanbaru.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Pekanbaru, maka Misi tersebut dijabarkan menjadi empat buah Misi yaitu :

1. Meningkatkan dan memberdayakan SDM Perhubungan yang berkualitas dan Profesional.
2. Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
3. Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, sistem jaringan transportasi.
4. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

2. Sejarah Singkat Trans Metro Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai tugas dan melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan bidang perhubungan, komunikasi dan informatika serta untuk melaksanakan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dalam rangka desentralisasi. Bidang perhubungan memiliki konstribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan mengingat sifatnya sebagai penggerak.

Sejak pertengahan juni 2009, kota Pekanbaru telah memiliki fasilitas angkutan umum dengan mengedepankan paradigma pelayanan angkutan umum yang baru dan berbeda dari sistem sebelumnya. Pemerintah kota Pekanbaru bekerja sama dengan Dirjen Perhubungan Darat Kementrian Perhubungan, meluncurkan sistem angkutan umum massal berbasis bus, yaitu sistem Bus Rapi Transit dinamakan Trans Metro Pekanbaru untuk memberikan pelayanan angkutan umum bagi warga kota Pekanbaru dan wilayah sekitarnya.

Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan oleh PD. Pembangunan Pekanbaru, dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Pada saat itu sebanyak 75 (tujuh puluh lima) unit armada bus Trans Metro Pekanbaru, salah satu tujuan penting dalam mengembangkan sistem angkutan umum massal adalah menciptakan kesinambungan proses dalam pelayanan dan operasional yang berkaitan langsung dengan kebutuhan publik. Supaya berkelanjutan proses tersebut dapat terlaksana dengan baik dan guna meningkatkan kinerja PD.

Pembangunan Pekanbaru sebagai pengelola Trans Metro Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru berencana untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah. Pelayanan publik yang terjangkau tanpa berorientasi kepada keuntungan, perlu didukung dengan suatu standar pelayanan yang menjamin kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang dikenal sebagai Standar Pelayanan Minimal. Namun pada saat ini pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru dialihkan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru tepatnya pada tanggal 1 Januari 2017, oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru, dikarenakan telah habisnya masa kontrak bus Trans Metro dan PD.

Pembangunan Kota Pekanbaru juga sudah beralih bidang properti, pengelolaan kawasan dan utilitas PD. Pembangunan tersebut juga sudah berubah menjadi PT. Sarana Pembangunan Pekanbaru (SPP), yang mengurus segala perubahan administrasi perusahaan. Menurut Sekretaris Daerah Kota Pekanbaru (SEKDA), M. Noer mengatakan “bahwa selama bus Trans Metro Pekanbaru ini di kelola oleh PD. Pembangunan Kota Pekanbaru dinilai terus merugi” ini juga menjadi salah satu alasan Pemerintah Daerah memindah alihkan pengelolaan bus Trans Metro Pekanbaru ini dari PD. Pembangunan kepada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, tepatnya pada UPTD Dinas Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP).

3. Sejarah Singkat Berdirinya UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP)

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota provinsi Riau telah menjadi satu daerah tujuan bisnis dan investasi. Berbagai peluang bisnis atau investasi yang tersebar di wilayah ini mampu menarik minat pemodal untuk berkunjung. Sebagai penunjang dalam peluang bisnis dan investasi di Kota Pekanbaru, beberapa faktor yang ikut berperan adalah keamanan, ketertiban, kenyamanan, maupun kemudahan transportasi.

Melihat perkembangan transportasi perkotaan yang ada dan terlepas dari krisis ekonomi yang melibatkan Indonesia sejak tahun 1997, kendaraan pribadi merupakan moda transportasi yang semakin dominan, baik untuk daerah urban maupun daerah sub urban. Populasi pergerakan kendaraan pribadi yang begitu besar di daerah perkotaan ditambah dengan pola angkutan umum yang belum dikelola secara baik dan benar, menimbulkan biaya sosial yang sangat besar, waktu yang terbuang percuma, pemborosan bahan bakar, depresiasi kendaraan yang terlalu cepat, kecelakaan lalu lintas, hilangnya *oppourtunity cost*, timbulnya stress, dan meningkatnya populasi udara, dan kebisingan.

Keamanan, kenyamanan, *privacy*, fleksibilitas pergerakan dan *prestise* merupakan faktor-faktor utama yang menyebabkan kendaraan pribadi tetap memiliki keunggulan sebagai moda transportasi khususnya di daerah urban. Sementara itu Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) yang modern sebagai bagian integral dari ketahanan daya dukung kota (*city survival*) masih dalam tahap rancangan dan perencanaan dan belum berada di dalam alur utama (*mainstream*) kebijakan dan keputusan pemerintah dalam rangka menciptakan sistem transportasi kota yang berimbang, efisien dan berkualitas.

Pada tanggal 18 Juni 2009 telah dimulai beroperasinya Bus Rapid Transit (BRT) atau Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) tersebut untuk 2 (dua) koridor yang dilayani 20 kendaraan berkapasitas 80 penumpang dengan rute koridor 1 : Perumahan Pandau Permai - Ramayana dan koridor 2 : Terminal AKAP BRPS – Kulim, dan oleh karena banyaknya permintaan masyarakat, maka pada tahun 2013 telah ditambah pengoperasian 8 koridor Trans Metro Pekanbaru lainnya. Dalam mengoperasikan seluruh koridor Trans Metro Pekanbaru tersebut maka dibuatkan kajian 2017 terkait biaya operasional kendaraan.

4. Visi dan Misi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP)

Visi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan, yaitu: *“Menjadi organisasi yang mampu menyelenggarakan angkutan perkotaan umum massal yang aman, nyaman, handal dan terjangkau”*.

Untuk mencapai visi tersebut, maka misi yang harus dicapai, antara lain:

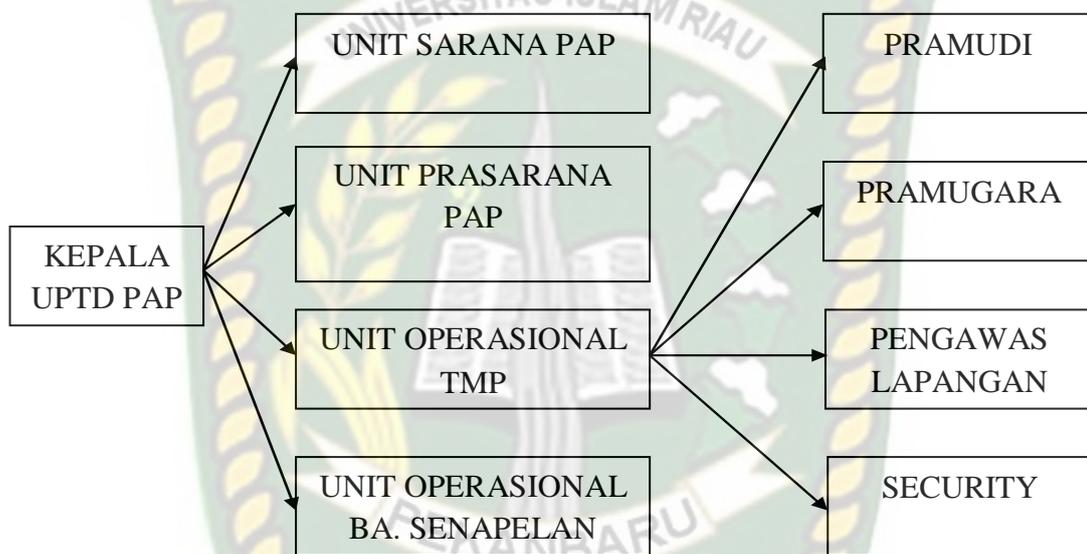
- 1) Melaksanakan angkutan umum massal di perkotaan yang aman, nyaman, terjadwal dan andal;
- 2) Mewujudkan kemandirian pengelola angkutan yang profesional;
- 3) Mewujudkan pola kerja petugas dan operator yang profesional;
- 4) Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum;
- 5) Memberikan solusi terhadap permasalahan angkutan umum di sektor angkutan umum;
- 6) Mengembangkan sistem angkutan umum yang terintegrasi;
- 7) Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan;

- 8) Mengembangkan sistem kelembagaan dengan berlandaskan GCG, Akuntabilitas, dan Transparansi

5. Struktur Organisasi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP)

Gambar IV. 2

Struktur Organisasi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP)



Sumber : UPTD PAP Kota Pekanbaru Tahun 2020

Struktur organisasi di atas menjelaskan bahwa Kepala UPTD PAP merupakan jabatan tertinggi di UPTD PAP Kota Pekanbaru, dan memiliki beberapa unit-unit yang membantu kerja dari Kepala UPTD PAP Kota Pekanbaru. Pada unit operasional Trans Metro Pekanbaru kinerjanya dibantu oleh Pramudi, Pramugara, Pengawas Lapangan dan Security mereka mengemban tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

6. Tugas Pokok dan Fungsi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP)

Tugas Pokok dan fungsi UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan (PAP) adalah:

a. Kepala UPTD PAP

Rincian tugas dari kepala UPTD PAP ini adalah:

1. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan staf dan pegawai di dalam UPTD PAP;
2. Melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan, komunikasi dan informasi dan tugas pembantu yang diberikan oleh pemerintah;
3. Melaksanakan koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas staf atau pegawai;
4. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan, fungsi kepala UPTD PAP dalam rangka menyelenggarakan rician tugas tersebut adalah:

1. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum;
2. Penyusunan rencana kerja, pemantauan, dan evaluasi;
3. Pembinaan dan pelaporan.

b. Unit Sarana PAP

1. Urusan mekanik bus Trans Metro Pekanbaru dan BA.Senapelan.

Bertugas dalam mengurus mekanik mesin bus Trans Metro Pekanbaru, adanya tim khusus yang dibentuk untuk mengurus apabila adanya kerusakan mesin pada bus, tim ini bekerja langsung turun ke lapangan untuk mengecek bus yang bermasalah. Terdapat beberapa tahapan tindakan yang dilakukan apabila terjadi kerusakan bus :

- a) Tindakan pertama, Adanya pemeliharaan bus Trans Metro Pekanbaru dan pengecekan secara berskala setiap harinya, agar mengurangi kerusakan yang parah di kemudian hari. Pengecekan mesin oleh tim yang turun langsung ke lapangan serta dilakukan perbaikan secara langsung oleh tim mekanik.
- b) Tindakan kedua, apabila terjadi kerusakan parah pada bus Trans Metro Pekanbaru dan sudah tergolong tidak layak pakai maka akan diberhentikan pengoperasian bus Trans Metro Pekanbaru ini.

2. Urusan kebersihan bus Trans Metro Pekanbaru

Bertugas membersihkan bus Trans Metro Pekanbaru yang dilakukan setiap hari sebelum bus Trans Metro Pekanbaru di operasikan. Kebersihan dilakukan oleh petugas pramugara itu sendiri pada masing-masing bus Trans Metro Pekanbaru.

c. Unit Prasarana PAP

1. Urusan Perawatan Halte

Perawatan halte juga dilakukan secara berskala perbulannya, seperti perawatan fasilitas halte yang rusak, memperbaiki segala fasilitas halte dan

fasilitas pendukung halte yang rusak, Contohnya, mengganti kaca halte yang pecah, mengganti lampu penerangan di dalam halte yang mati, memperbaiki atap halte yang mengalami kerusakan.

2. Urusan Kebersihan Halte

Bertugas dalam urusan kebersihan baik di dalam bus maupun di halte Trans Metro Pekanbaru. Berikut adalah tabel Tim kebersihan Trans Metro Pekanbaru setiap harinya. Tim ini bekerja setiap hari dari pukul 07.30 s/d 16.00 WIB, bekerja dengan lokasi yang telah ditentukan. Petugas berjumlah 5 orang dan satu diantaranya yaitu seorang koordinator kebersihan dan empat orang lainnya bertugas sebagai petugas yang membersihkan halte dan melaporkan hasil kerjanya kepada koordinator kebersihan, sedangkan jenis halte terbagi lagi menjadi 3 jenis yaitu:

1. Halte permanen;
2. Halte semi permanen; dan
3. Halte portable.

Perbedaan dari ketiga tipe halte ini berdasarkan terdiri segi bangunannya yaitu Halte permanen berbentuk kotak dan ditutupi dinding dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang, Halte semi permanen bentuknya terbuka tidak ditutupi oleh dinding juga dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang, Halte portable halte yang hanya menyediakan fasilitas tangga sebagai naik dan turun busway dan halte ini di semi permanenkan secara bertahap.

Halte semi permanen dan portable ada dikarenakan penempatan lokasi nya tidak memungkinkan untuk dibangun sebuah halte dan juga lokasi daerah yang sempit sehingga tidak ada tempat untuk dibangun halte dan solusinya dibangun lah halte semi permanen dan portable. Menurut data di atas lebih terlihat bahwa minimnya Halte permanen di banding dengan Halte semi permanen dan portable, padahal seharusnya lebih di perbanyak halte permanen . Hal ini membuktikan bahwa masih banyak nya halte yang belum sepenuhnya mencapai standar kelayakan dari segi infrastruktur dan pelayanannya, karena Halte Trans Metro Pekanbaru sangat penting keberadaannya sebagai fasilitas penting dalam akses naik dan turun penumpang pengguna busway.

Sumber dana pembiayaan pembangunan halte berasal dari tiga sumber yaitu APBN, APBD dan swasta. APBN diberikan kepada Pemerintah Daerah melalui Dinas Perhubungan kota terkait di karenakan bus Trans Metro Pekanbaru merupakan pemberian Kementerian Perhubungan Pusat untuk di kelola Dinas Perhubungan kota. Sumber dana APBD, merupakan inisiatif dari Pemerintah Kota dan Dinas Perhubungan untuk menambahkan halte di beberapa lokasi dengan alasan tertentu dan dana di usul kan dari APBD. Sedangkan pembiayaan dana dari swasta merupakan usulan dari pihak swasta kepada Pemerintah Daerah dengan syarat halte yang dibangun diberi nama sesuai nama perusahaan pemberi dana pembangunan halte. Halte yang telah ada terdapat beberapa permasalahan halte yang masih belum sepenuhnya layak, yaitu masih adanya beberapa kerusakan serta kurangnya fasilitas halte yang tidak sesuai dengan standar kelayakan halte berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal

Berbasis Jalan menurut peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 27 Tahun 2015

d. Unit Operasional Trans Metro Pekanbaru

1. Urusan Penjadwalan Operasional Trans Metro Pekanbaru

Bertugas membuat dan mengatur jadwal operasional bus Trans Metro Pekanbaru di mulai dari jadwal keberangkatan, pemberhentian bus, jadwal istirahat serta jadwal transit bus Trans Metro Pekanbaru

2. Urusan Evaluasi Kerja

Bertugas mengevaluasi operasional Trans Metro Pekanbaru, dalam mencapai sasaran dan tujuan Dinas Perhubungan terutama UPTD PAP dalam pelaksanaan bus Trans Metro Pekanbaru ini sesuai standar kinerja menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Minimal Angkutan Umum Massal serta Mengevaluasi dari kinerja pramudi, pramugara, pengawas lapangan dan *security*.

3. Urusan Pengawasan

Bertugas mengawasi kinerja dari pramudi, pramugara, dan pengawas lapangan, bertujuan untuk memastikan pekerjaan telah dilakukan sesuai perencanaan yang telah ditetapkan dan perintah atau aturan yang telah diberikan, serta pengawasan menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian pada pekerjaan pegawai Trans Metro Pekanbaru.

7. Rencana Ekspansi Peningkatan Pelayanan Ke Depan

Rencana Ekspansi Peningkatan Pelayanan Kedepan UPTD Pengelola Angkutan Perkotaan adalah :

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan optimal;
- 2) *Headway* nya semakin di minimalkan;
- 3) Bisa memiliki jalur khusus;
- 4) Terus meningkatkan kualitas halte, permanen, semi permanen, dan portable;
- 5) Mampu bersaing dengan angkutan umum lainnya, seperti angkutan online; dan
- 6) Membuat halte-halte yang lain dengan fasilitas wifi seperti di halte Sudirman yang disediakan wifi gratis, dan ada disediakan buku, agar penumpang yang menunggu kedatangan bus Trans Metro Pekanbaru tidak bosan menunggu di halte.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pertanyaan mengenai identitas dari informan penelitian sangatlah wajar. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informan, informan dalam penelitian ini yaitu seseorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Informan tersebut terdiri dari Kepala UPT Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Pramugara Bus Trans Metro Pekanbaru, Supir Bus Trans Metro Pekanbaru, dan Masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Bus Trans Metro Kota Pekanbaru.

Dalam penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang

diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan.

Untuk mengetahui identitas key informan dan informan bisa dilihat dari tabel keterangan dibawah ini yaitu:

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian Penulis tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Sarwono, S.ST (TD)., MT	Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru	Key Informan
2	Rahmat Kurniawan	Supir Bus Trans Metro Pekanbaru	Informan
3	Robi Afrianto	Pramugara Bus Trans Metro Pekanbaru	Informan
4	Nurul Huda	Masyarakat Penyandang Disabilitas pengguna Trans Metro	Informan
5	Watini	Masyarakat umum pengguna Trans Metro	Informan
6	Nurbayanis	Masyarakat Penyandang Disabilitas pengguna Trans Metro	Informan
7	Anton	Masyarakat Penyandang Disabilitas pengguna Trans Metro	Informan
8	Abdul Fatah	Masyarakat Penyandang Disabilitas pengguna Trans Metro	Informan

Sumber : Data Olahan Peneliti Tahun 2021

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah Delapan orang yang terdiri dari satu Key informan yaitu Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dan tujuh orang informan yaitu Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru, Supir bus dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru, serta masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Metro Pekanbaru.

1. Usia informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubungan dengan keterkaitan antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka pada tabel dibawah ini akan digambarkan kriteria umur informan, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas Key Informan Informan Penelitian Penulis tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Berdasarkan Kategori Usia

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	15-25	1	12,5%
2	25-35	1	12,5%
3	35-45	3	37,5%
4	45-60	3	37,5%
Jumlah		8	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yang terdiri Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dan tujuh orang informan yaitu Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru, Supir bus dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru, serta masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Metro Pekanbaru terdiri dari 1 orang dengan kriteria umur 15-25 tahun dengan presentase 12,5%, 1 orang dengan kriteria 25-35 tahun

dengan presentase 12,5%, 3 orang dengan kriteria 35-45 tahun dengan presentase 37,5% dan 3 orang dengan kriteria 35-45 tahun dengan presentase 37,5%.

2. Jenis Kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa dijadikan patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola pikir terhadap suatu masalah penelitian. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 Identitas Key Informan Informan Penelitian Penulis tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	6	75%
2	Wanita	2	25%
Jumlah		8	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yang terdiri Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dan tujuh orang informan yaitu Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru, Supir bus dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru, serta masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Metro Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 6 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 75% dan 2 orang berjenis kelamin perempuan dengan presentase 25%.

3. Tingkat Pendidikan

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informan tentunya tidak akan sama persis antara informan satu dengan informan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informan terhadap masalah yang di angkat dalam penelitian, pemahaman informan juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Dalam penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.4 Identitas Key Informan Informan Penelitian Penulis tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Sekolah Dasar (SD)	1	12,5%
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	2	25%
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	3	37,5%
4	Diploma III (D3)	-	-
5	Strata 1 (S1)	1	12,5%
6	Magister (S2)	1	12,5%
Jumlah		8	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan yang terdiri Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dan tujuh orang informan yaitu Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru, Supir bus dan Pramugara Trans Metro Pekanbaru, serta masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Metro berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan S2 dengan presentase 12,5%, kemudian 1 orang

berpendidikan S1 dengan presentase 12,5%, 3 orang berpendidikan SMA dengan presentase 37,5%, 2 orang berpendidikan SMP dengan presentase 25% dan 1 orang berpendidikan SD dengan presentase 12,5%.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Jumlah penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru berdasarkan data Dinas Sosial Kota Pekanbaru Tahun 2020 mencatat bahwa saat ini jumlah penyandang disabilitas mencapai 933 orang. Namun jumlah ini bisa bertambah lantaran ada kemungkinan sejumlah penyandang disabilitas belum terdata. Sampai saat ini Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum memiliki kebijakan khusus pelayanan transportasi bagi kaum penyandang disabilitas atau difabel.

Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan merupakan pelayanan yang diperuntukkan untuk semua golongan, baik itu orang biasa (masyarakat biasa) ataupun mereka yang memiliki kebutuhan khusus (disabilitas). Fasilitas-fasilitas khusus yang disediakan oleh Dinas Perhubungan untuk penyandang disabilitas belum banyak, bahkan dapat dikatakan sangat minim sekali adanya.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk

berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Istilah penyandang disabilitas pun sangat beragam. Kementerian Sosial menyebut penyandang disabilitas sebagai penyandang cacat, Kementerian Pendidikan Nasional menyebut dengan istilah berkebutuhan khusus, sedangkan Kementerian Kesehatan menyebut dengan istilah penderita cacat.

Terdapat beberapa jenis orang dengan kebutuhan khusus atau disabilitas. Pertama ada disabilitas mental merupakan kelainan mental yang terdiri dari mental tinggi artinya sering dikenal dengan orang berbakat intelektual, di mana selain memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata dia juga memiliki kreativitas dan tanggungjawab terhadap tugas dan mental rendah atau kapasitas intelektual/IQ (*Intelligence Quotient*) di bawah rata-rata yang dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu anak lamban belajar (*slow learners*) yaitu anak yang memiliki IQ (*Intelligence Quotient*) antara 70-90. Sedangkan anak yang memiliki IQ (*Intelligence Quotient*) di bawah 70 dikenal dengan anak berkebutuhan khusus.

Kedua ada disabilitas fisik artinya kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu kelainan tubuh (tuna daksa) berarti individu yang memiliki gangguan gerak, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh serta kelainan indera penglihatan (tunanetra).

Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan.

Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu buta total dan low vision. Lalu kelainan pendengaran (tunarungu) adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Oleh karena itu memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu juga memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.

Setelah itu ada kelainan bicara (tunawicara), adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional di mana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.

Terakhir terdapat tunaganda (disabilitas ganda) artinya penderita cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental). Penyandang disabilitas membutuhkan aksesibilitas guna membantu mensejahterakan kehidupan mereka. Aksesibilitas merupakan hal penting dalam memberikan kesempatan bagi mereka yang memiliki disabilitas untuk dapat hidup secara mandiri dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan.

Salah satu pelayanan publik dalam bentuk fisik yang dapat dijadikan akses bagi penyandang disabilitas yaitu seperti landaian, handrail (susunan tangan, biasa terdapat di tangga-tangga), lebar pintu yang dapat dilalui oleh pemakai kursi roda secara mandiri, suara atau audio serta huruf braille bagi penyandang tunanetra,

serta bahasa isyarat dan tulisan bagi penyandang tuna rungu.

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah, tak terkecuali mereka yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas tidak hanya menjadi urusan Dinas Sosial tetapi mereka juga membutuhkan aksesibilitas dalam bidang pendidikan, kesehatan dan terutama dalam bidang pelayanan transportasi. Oleh karena itu peneliti akan menguraikan bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Dalam hal ini terkhusus pelayanan transportasi yang dilakukan oleh pihak UPT Trans Pekanbaru.

Pelayanan yang dilakukan oleh pihak UPT Trans Pekanbaru akan dinilai berdasarkan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yakni memuaskan masyarakat sebagaimana yang telah dijelaskan (Sinambela, 2010:6). Bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang dinilai berdasarkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagaimana pada pembahasan dibawah ini:

1. Transparansi

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka serta mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami. Terdapat 2 indikator dalam transparansi yakni ketersediaan

informasi untuk penyandang disabilitas, serta waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif. Disabilitas dapat dikategorikan menjadi disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan. Dalam hal ini penulis akan mengerucutkan pembahasan mengenai disabilitas fisik terkait pelayanan publik terhadap masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Trans Metro Pekanbaru.

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru memiliki peranan dalam memberikan informasi mengenai Rute Bus Trans Metro kepada masyarakat. Penyampaian informasi Rute Bus Trans Metro bertujuan agar masyarakat menyadari dan mengerti keberadaan halte dan rute Bus Trans Metro kota Pekanbaru, sehingga dapat menerima keberadaan Sarana Angkutan Umum Massal tersebut dan kemudian termotivasi agar mau menggunakan jasa layanan Bus Trans Metro atau beralih dari yang biasanya menggunakan kendaraan pribadi, angkutan umum menjadi menggunakan jasa transportasi Bus Trans Metro sebagai sarana transportasi yang dapat membantu aktivitas mereka sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam

memberikan akses informasi pelayanan Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat yang sesuai dengan konsep transparansi, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru telah melakukan penyebaran akses informasi kepada masyarakat umum, kami melakukannya sesuai dengan arahan dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Kami menggunakan media massa dan media sosial facebook dalam memberikan informasi berupa rute, jadwal, dan fasilitas yang kami miliki”(Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Selain memberikan akses informasi, di dalam transparansi juga terdapat hal yang tidak kalah penting yaitu tentang waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkaitan dengan hal ini Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Saat ini untuk hal yang berkaitan dengan waktu pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru telah ditentukan sejak program ini dilaksanakan yakni waktu operasional mulai dari pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Namun dalam kondisi tertentu seperti sekarang untuk mengurangi penyebaran covid 19 jam operasional diubah menjadi maksimal sampai pukul 18.00 WIB saja. Sedangkan tarif untuk sekali naik TMP adalah Rp 4.000 untuk masyarakat umum dan Rp 3.000 untuk pelajar atau mahasiswa. Semuanya sudah kami sampaikan dan kami buat himbauannya pada setiap halte permanen yang kami miliki, dan di dalam setiap bus yang beroperasi informasi mengenai hal tersebut juga ada ”.(Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang Pramugara Trans Metro Pekanbaru yaitu Saudara Robi Afrianto pada hari minggu tanggal 18 Juli 2021 pukul 11.33 wib tepatnya di Halte Awal Bross dengan kode bus 03 rute Awal Bross Sudirman- UIN Suska mengenai informasi

waktu dan biaya dalam operasional bus TMP, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kami selaku petugas pramugara bus TMP yang bekerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, maka kami selalu memberitahu kepada semua penumpang tentang tarif bus, rute bus yang akan dilalui oleh bus berdasarkan kode bus itu sendiri. Terutama jika penumpang tersebut baru pertama kali naik bus TMP, sebab jika sudah terbiasa naik bus TMP penumpang akan tau berapa tarif yang harus dibayar dan kemana rute bus yang dinaikinya. Kami juga membantu penumpang penyandang disabilitas yang memang harus diprioritaskan pelayanannya.” (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, Pukul 11.33 wib).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nurul Huda pada hari Senin 19 juli 2021 pukul 14.00 wib tepatnya di Halte Tabek Gadang, beliau selaku salah seorang masyarakat penyandang disabilitas (cacat kaki) yang menjadi penumpang bus TMP mengenai tarif dan rute yang dilalui oleh pihak bus TMP, beliau memberikan pendapatnya sebagai berikut:

“Untuk informasi mengenai operasional bus TMP kami mengetahuinya hanya karena memang tertera di dinding bus terutama tentang rute bus berdasarkan kodenya sendiri. Kalau untuk tarif memang tidak berubah dari dulu yakni RP 4.000 untuk sekali jalan.”(Senin, tanggal 19 Juli Tahun 2021, Pukul 14.00 wib).

Sedangkan untuk informasi tentang perubahan waktu operasional bus TMP yang seharusnya seluruh masyarakat mendapatkan informasi tersebut, Bapak Nurul Huda memberikan pendapatnya sebagai berikut:

“Saya terkadang naik bus TMP pada malam hari, tetapi pada saat pandemi seperti sekarang ini saya pernah sekali tidak mengetahui kalau jam operasional bus TMP diubah sehingga sempat menunggu kedatangan bus pada malam hari, padahal tidak ada lagi operasional bus TMP pada malam hari ketika itu. Pada akhirnya saya naik kendaraan lain untuk sampai ke rumah”. (Senin, tanggal 19 Juli Tahun 2021, Pukul 14.00 wib).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Anton pada hari Senin 19 Juli 2021 pukul 16.50 wib di Halte Mall SKA, beliau selaku penyandang disabilitas yang menggunakan fasilitas Trans Metro Pekanbaru mengenai informasi tentang pelayanan bus TMP, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Saya sejauh ini belum mendapatkan informasi yang detail tentang pelayanan bus Trans Metro Pekanbaru. Hanya saja saya mendapatkan informasi sesuai yang terdapat pada dinding bus dan tulisan yang ada di dalam bus. Saya berharap untuk ke depan supaya akses informasi juga dilengkapi di semua halte Trans Metro yang terdapat di Kota Pekanbaru” (Senin, tanggal 19 Juli Tahun 2021, Pukul 16.50 wib).

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai konsep transparansi yang dilakukan oleh pihak TMP dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat di Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat sudah baik namun belum maksimal, hal ini terbukti dari adanya masyarakat yang tidak mengetahui perubahan waktu operasional bus sehingga membuat calon penumpang bus TMP menunggu dengan harapan bus akan lewat padahal tidak ada lagi bus yang beroperasi pada malam hari di masa pandemi seperti sekarang ini.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru pada Hari Kamis 8 Juli 2021, peneliti menyimpulkan bahwa dari pihak UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dalam menjalankan suatu tujuan penyebaran informasi yang tepat, tentunya tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Begitu juga dalam memberikan informasi rute

Bus Trans Metro yang tidak terlepas dari peranan kegiatan komunikasi. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penggunaan media komunikasi yang tepat.

Media massa merupakan salah satu corong yang dapat mempercepat penyebaran informasi, karena media massa memiliki wartawan yang bekerja untuk mencari berita setiap harinya. Agar setiap acara atau event dapat diliput dan dipublikasikan melalui media massa maka perlu dilakukan kerjasama dengan pihak media massa. Salah satu kerjasama yang dilakukan adalah dengan cara mengirimkan *press release* ke media massa.

Bentuk event yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru seperti *launching* Bus Trans Metro mini dan peresmian koridor dapat menjadi salah satu daya tarik bagi pihak media massa yang bekerja sebagai pencari berita. Dengan melakukan hal tersebut, diharapkan media massa (pers) secara otomatis akan memberitakannya, karena kegiatan tersebut memiliki nilai berita. Pers akan menganggap kegiatan tersebut menjadi perhatian banyak khalayak, sehingga pada gilirannya siaran yang disampaikan melalui media massa tersebut dibaca oleh masyarakat.

Dalam melakukan Penyebaran Informasi Rute Bus Trans Metro yang menjadi sasaran utama Dinas Pehubungan Kota Pekanbaru dalam menyebarkan informasi adalah siswa, kaum penyandang disabilitas, pengguna kendaraan pribadi dan pengguna angkutan umum lain.

Pemerintah dalam hal ini memiliki konsep *Buy Service* atau konsep membeli pelayanan, dimana pemerintah menyediakan jasa transportasi Bus Trans

Metro ini bukan karena ingin mencari profit atau keuntungan dari jasa tersebut melainkan untuk menunjukkan komitmen pemerintah kepada masyarakat terhadap pelayanan terbaik yang diberikan. Sasaran penyampaian pesan komunikasi sangat menentukan bagi pencapaian tujuan komunikasi tersebut. Dengan memiliki sasaran komunikasi yang tepat maka pesan komunikasi sendiri dapat diterima dengan tepat pula.

Dalam memberikan informasi Rute Bus Trans Metro dibutuhkan media yang dapat membantu khalayak untuk saling melakukan Tanya jawab atau komunikasi secara langsung dengan instansi terkait. Hal ini juga digunakan untuk mengetahui umpan balik masyarakat tentang pengoperasian Bus Trans Metro. Namun, karena kurangnya anggaran maka proses penyampaian informasi melalui situs *www.utusan.com* hanya berlangsung selama tiga bulan saja. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menggantikannya dengan menggunakan situs jejaring sosial yaitu *facebook*.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan publik dalam hal ini adalah berupa fasilitas yang disediakan oleh pihak TMP untuk masyarakat terutama penyandang disabilitas mulai dari unit bus dan halte. Di dalam akuntabilitas jaminan hukum sangat diperhatikan kepada masyarakat penyandang disabilitas serta pengawasan terhadap fasilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai jaminan hukum serta fasilitas khusus bagi masyarakat penyandang disabilitas selaku objek yang mendapatkan pelayanan dari operasional bus Trans Metro Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kami mengakui bahwa pada tahap perencanaan desain fasilitas untuk para difabel sudah direncanakan dan dipertimbangkan. Tetapi pada tahap implementasi, fasilitas yang ada di lapangan masih belum maksimal”(Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Sedangkan untuk hal jaminan hukum bagi masyarakat sebagai penerima layanan dari Trans Metro Pekanbaru terkhusus bagi penyandang disabilitas, Bapak Sarwono memberikan pernyataannya sebagai berikut:

“Kami dari pihak TMP juga memberikan pelayanan audio bagi tuna netra, petugas akan memandu dan menginformasikan di titik mana dan pemberhentian selanjutnya ada dimana, dengan begitu para penyandang tuna netra akan sangat terbantu, karena dengan informasi yang di berikan petugas akan menghindarkan para penyandang tuna netra tersesat di pemberhentian halte atau terlewatkan dari titik pemberhentian. Kemudian lanjut dengan penyandang disabilitas tuna rungu/wicara, Running Text atau tulisan berjalan yang ada di dalam bus dirasa cukup membantu para penyandang tuna wicara karena dengan adanya Running Text tersebut para tuna wicara/rungu bisa melihat situasi yang ada di sekitar, dengan begitu menurut tuna rungu/wicara sangat membantu dalam menginformasikan sudah sampai mana mereka, dan tujuan selanjutnya sudah ditampilkan di Running Text tersebut.” (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang masyarakat penyandang disabilitas yaitu Bapak Abdul Fatah pada Hari Selasa 20 Juli 2021 pukul 15.00 wib di Halte MTQ Jalan Sudirman mengenai fasilitas yang disediakan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru terkhusus untuk masyarakat penyandang disabilitas, terutama fasilitas yang ada di dalam setiap unit bus TMP yang hasil wawancaranya adalah seperti berikut ini:

“Kebanyakan halte Trans Metro Pekanbaru belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas, dikarenakan hand rail yang terlalu tinggi menyebabkan penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda mengalami kesusahan saat memasuki halte. Fasilitas di dalam Bus TMP, disitu hanya dilengkapi 1 tempat atau ruang untuk kursi roda, sehingga jika orang seperti saya ada 2 yang sedang menaiki bus TMP di waktu yg sama maka salah satunya akan sedikit tidak nyaman ketika berada di dalam bus”. (Selasa, tanggal 20 Juli Tahun 2021, Pukul 15.00 wib).

Sedangkan untuk fasilitas yang tersedia di halte bus TMP, penulis melakukan wawancaranya dengan Ibu Nurbayanis pada hari Rabu tanggal 21 Juli Tahun 2021 pukul 15.30 wib di Halte Kantor Pos Sudirman, Ibu Nurbayanis memberikan pendapatnya sebagai berikut:

“Semua halte bus TMP yang pernah saya temui bahwa belum ada satupun halte yang ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda seperti saya, sebab saya selalu membutuhkan pertolongan atau bantuan orang lain untuk menaiki tangga halte agar sampai ke atas halte. Sehingga saya berharap suatu saat semakin banyak halte bus TMP yang haltenya ramah terhadap masyarakat difabel seperti kami”. (Rabu, tanggal 21 Juli Tahun 2021, Pukul 15.30 wib).

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai konsep akuntabilitas

yang dilakukan oleh pihak TMP dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat di Kota Pekanbaru. Keseluruhan pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat kurang, sebab sangat lamban dalam merespon keluhan masyarakat yang menginginkan fasilitas halte yang nyaman untuk masyarakat penyandang disabilitas, kemudian fasilitas di dalam bus juga belum bisa memuaskan masyarakat yang menggunakan kursi roda ketika menaiki bus TMP.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di sebagian Halte bus TMP dan beberapa unit bus TMP pada Hari Selasa dan Rabu tanggal 20 dan 21 Juli 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator akuntabilitas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UPT TMP kepada masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, sejauh ini UPT TMP masih sangat kurang dalam memberikan fasilitas yang dapat memuaskan masyarakat penyandang disabilitas terutama halte TMP yang sangat tidak ramah kaum difabel. Hal ini dikarenakan tangga menuju halte yang sangat miring sehingga menyulitkan masyarakat pengguna kursi roda, lalu di dalam bus TMP sendiri juga hanya menyediakan 1 tempat bagi pengguna kursi roda. Hal ini sudah berlangsung sekian lama bahkan sejak awal operasi bus TMP dan belum terlihat langkah nyata dalam merenovasi halte agar ramah disabilitas dan baru sebatas rencana yang akan dilaksanakan.

Halte yang baik dan sesuai dengan aturan menurut peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Dalam Permen PU mengatur persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, di dalam peraturan menteri ini disebutkan bahwa *Ramp* atau bidang miring masih belum memenuhi standar

bagi penyandang disabilitas fisik yang menggunakan kursi roda karena dalam penjelasan peraturan menteri pekerjaan umum tersebut *Ramp* harus mempunyai kemiringan yang tidak boleh melebihi 7°, dan panjang mendatar dari satu *Ramp* tidak boleh lebih dari 900 cm. Dan lebar minimum dari *Ramp* adalah 120 cm.

Mengenai pengaturan *Ramp* tersebut, kebanyakan halte Trans Metro yang ada di Kota Pekanbaru tidak memenuhi standar yang baik dan benar. Dikarenakan, apabila kemiringan pada halte dibuat 7° dengan lebar 120 cm maka akan memakan banyak ruang di trotoar. Sehingga kondisi tersebut membuat kaum disabilitas kesulitan dalam mengaksesnya. Dan dapat mengakibatkan kelelahan otot, apalagi jika memakai standar dibawah standar nasional.

3. Kondisional

Kondisional yaitu pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi dari pemberi dan penerima layanan namun tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Kondisi yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang berpihak pada penyandang disabilitas, serta standar pelayanan yang dibuat bagi penyandang disabilitas. Lingkungan bagi penyandang disabilitas fisik merupakan keadaan sekitar yang akan memengaruhi, keamanan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas fisik.

Lingkungan yang ramah dan bersahabat merupakan harapan setiap manusia, aksesibilitas merupakan salah satu bukti nyata untuk menciptakan lingkungan yang demikian. Penyediaan aksesibilitas tidak hanya dirasakan manfaatnya oleh penyandang disabilitas saja, namun bisa juga dirasakan oleh

manusia yang sudah berada pada usia lanjut, maupun yang sudah menjalani proses penyembuhan dari suatu penyakit. Aksesibilitas memberikan kemudahan bagi penyandang cacat namun melakukan aktifitas sehari hari sehingga kemandirian dan kenyamanan bisa dirasakan dan untuk menciptakan interaksi dengan lingkungan yang nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai standar pelayanan yang dilakukan oleh pihak UPT TMP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkhusus penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Pihak kami dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengguna Trans Metro Pekanbaru, maka pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang tertuang di dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru”. (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Kemudian mengenai sarana dan pra sarana terutama halte yang pihak UPT TMP sediakan untuk masyarakat Pekanbaru. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Beliau menyebut bahwa sarana dan prasarana yang ramah terhadap penyandang

disabilitas telah direncanakan dan akan segera direalisasikan dalam waktu dekat, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kami akui bahwa fasilitas halte belum semuanya ramah terhadap kaum penyandang disabilitas, namun hal tersebut telah menjadi masukan bagi kami. Sehingga kami telah merencanakan pembangunan dan perbaikan bangunan seluruh halte Trans Metro yang ada akan ramah terhadap penyandang disabilitas pada masa yang akan datang”. (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Sementara itu mengenai pintu masuk dan keluar bagi penumpang yang sudah didesain lebih luas. Pintu yang luas pada TMP semakin mempermudah penyandang disabilitas khususnya tuna daksa untuk mengakses angkutan jasa layanan TMP Kota Pekanbaru. Hal ini di tegaskan salah satu informan pengguna jasa layanan TMP yang menyandang disabilitas yakni Bapak Abdul Fatah pada Hari Selasa 20 Juli 2021 pukul 15.00 wib, beliau selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menerima pelayanan jasa bus Trans Metro Pekanbaru terkait sarana dan pra sarana yang disediakan oleh pihak UPT TMP terkhususnya bagi kaum difabel, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Untuk rasa aman ketika di halte dan di dalam bus TMP cukup dapat kami rasakan, hanya saja fasilitas pendukung belum dapat dikatakan maksimal dan ramah terhadap masyarakat seperti kami. Namun dari sikap petugas saya katakan sopan dan ramah kepada semua pengguna jasa TMP. Kami juga bersyukur karena pintu bus yang cukup lebar dan memudahkan kami untuk keluar masuk bus. Namun terkadang saya lihat bahwa tempat pegangan di dalam bus terlalu tinggi, jadi kasihan kalau ada pengguna kursi roda naik TMP, pasti merasa tidak aman karena tidak ada pegangan untuknya” (Selasa, tanggal 20 Juli Tahun 2021, Pukul 15.00 wib).

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Rahmat Kurniawan pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 10.46 wib di Halte Ramayana dengan kode bus 01 rute Ramayana-Pandau, beliau selaku salah seorang sopir bus TMP menjelaskan tentang standar pelayanan kepada semua pengguna jasa bus TMP. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Saya mempunyai kewajiban dalam mengendarai bus dengan baik dan tidak kebut-kebutan, hal ini semata-mata saya lakukan adalah untuk satu tujuan yakni kenyamanan penumpang yang menaiki bus TMP. Terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas. Saya juga menjalankan profesi ini sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Inilah kewajiban saya sebagai salah seorang penyelenggara pelayanan jasa transportasi TMP dengan tujuan memberikan hak kenyamanan kepada semua penumpang kami”. (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, Pukul 10.46 wib).

Kemudian penulis mewawancarai Robi Afrianto pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 11.33 wib di Halte Awal Bross dengan kode bus 03 rute Awal Bross Sudirman-UIN Suska, beliau selaku Pramugara bus TMP menjelaskan tentang standar pelayanan kepada semua pengguna jasa bus TMP. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan TMP kami selalu berusaha melakukan yang terbaik yakni dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk kami dalam menjalankan tugas dengan tujuan memberikan kepuasan bagi semua pelanggan kami. Namun kami juga berharap kepada masyarakat agar melaksanakan kewajibannya dalam menjaga dan merawat fasilitas yang disediakan oleh TMP baik itu bus ataupun halte yang ada. Sehingga dengan dipenuhinya hak dan kewajiban dalam pelayanan bidang transportasi TMP diharapkan semua pihak dapat menikmati dan merasa puas.” (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, pukul 11.33 wib).

Sedangkan mengenai pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan bus TMP pada kesehariannya. Hal ini ditegaskan oleh salah satu pengguna Trans Metro Pekanbaru yang difabel yakni Ibu Nurbayanis pada hari Rabu tanggal 21 Juli Tahun 2021 pukul 15.30 wib di Halte Kantor Pos Sudirman, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kalau saya sejauh ini belum pernah kudapati penumpang yang tidak baik, karena petugas disini meremberikan arahan, begitu juga kalau mau turun dari bus juga di kasih arahan, sedangkan kalau didalam bus disitu memang sudah disediakan khusus penyandang disabilitas,tapi kalau dari segi kenyamanan menunggu bus belum dapat dikatakan nyaman karena banyak halte yang tidak baik bangunannya, di tambah lagi kebersihan halte belum maksimal adanya” (Rabu, tanggal 21 Juli Tahun 2021, pukul 15.30 wib).

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa kenyamanan yang dirasakan oleh penyandang disabilitas pengguna jasa Trans Metro Pekanbaru sudah cukup baik dalam fasilitas di dalam bus, namun tidak demikian dengan fasilitas yang terdapat pada halte bus Trans Metro karena semua halte yang ada di Kota Pekanbaru belum ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Hal yang dirasakan oleh pengguna Trans Metro yang menyandang disabilitas ketika menunggu kedatangan bus Trans Metro adalah bahwa tingkat kebersihan halte masih kurang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Halte dan di dalam bus Trans Metro Pekanbaru, peneliti melihat fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas pada Trans Metro pekanbaru yaitu halte berupa yang dilengkapi dengan tangga landai belum terealisasi adanya, padahal fasilitas tersebut sangat dibutuhkan oleh penyandang disabilitas tersebut. Dimana tangga landai tersebut

dipeuntukkan khusus untuk difabel terutama pengguna kursi roda. Ada beberapa shelter halte Trans Metro yang terdapat fasilitas tangga landai, namun sebagian besar belum terdapat fasilitas tersebut. Kebanyakan halte masih menggunakan jenjang, dimana penyandang disabilitas tentu akan sangat kesusahan ketika menaiki tangga tersebut, dan tidak jarang harus dibantu oleh orang lain yang terdapat di halte tersebut.

Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengguna Trans Metro Pekanbaru, maka pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang tertuang di dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Adapun SOP ini meliputi:

1. Standar Operasional Prosedur Pramuda/i (Kedisiplinan, Tata cara mengemudikan kendaraan yang tertib, baik dan benar, Pakaian seragam yang rapi).
2. Standar Operasional Prosedur Pramugara/i (Kedisiplinan, Kemampuan berkomunikasi, selalu menggunakan peralatan kerja seperti buku kerja, tas pinggang, tiket, format kerja, serta pakaian seragam yang rapi).
3. Standar Operasional Prosedur Pengawas Lapangan (Kedisiplinan, Kemampuan berkomunikasi, menggunakan peralatan kerja seperti buku kerja, serta pakaian seragam yang rapi).
4. Standar Operasional Prosedur Petugas Mekanik (Kedisiplinan, Kemampuan perbaikan mesin, sarana dan prasarana kerja yang

memadai, selalu dilengkapi dengan toolkit dan alat-alat bengkel lainnya, mobil pick up operasional, suku cadang, buku kerja, serta pakaian seragam yang rapi).

5. Standar Operasional Prosedur Tenaga Keamanan (Kedisiplinan, kemampuan beladiri, selalu dilengkapi dengan buku kerja, pentungan, senter, serta pakaian seragam yang rapi).
6. Standar Operasional Prosedur Petugas Kebersihan (Kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, selalu dilengkapi dengan buku kerja, sapu, kain pel, lap pel pembersih, mobil pick up, tangga, serta pakaian seragam yang rapi).
7. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pendapatan (kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, selalu dilengkapi dengan buku kerja, form kerja, tiket, tas pinggang, serta pakaian seragam yang rapi).
8. Standar Operasional Prosedur Kejadian/ *accident* (Kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, selalu dilengkapi dengan buku kerja, kamera, tas barang bukti, serta pakaian seragam yang rapi)
9. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru (Kondisi halte, kondisi bus, performa awak bus, serta pengadaan tiket).

Maksud dan tujuan dari SOP tersebut adalah sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Sedangkan tujuan dari diberlakukannya SOP tersebut adalah untuk menjaga kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan

pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

4. Partisipatif

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat didalam pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Konsep partisipatif meliputi 2 indikator yakni sikap petugas terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan bus trans metro dan kerjasama dalam pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai sikap petugas terhadap masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan bus TMP di Kota Pekanbaru. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kami telah menyediakan Standar Operasional bagi seluruh petugas bus TMP mulai dari sopir, pramugara, sampai pada petugas mekanik dan petugas lapangan yang mengawasi kinerja para petugas bus TMP dalam melakukan tugasnya dengan profesional. Kami juga akan langsung menindaklanjuti jika ada keluhan dari para penumpang bus dan memberikan sanksi bagi petugas yang menjalankan tugas tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Semua hal itu bertujuan agar memberikan kenyamanan bagi semua pengguna bus TMP terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas”.(Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, pukul 10.00 wib).

Kemudian mengenai kerjasama dalam pemberian pelayanan bagi penyandang disabilitas Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT memberikan pernyataanya sebagai berikut:

“Pihak kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melakukan kerja sama dengan pihak lain diluar UPT TMP, seperti kerjasama dengan pihak Dispenda yang secara berkelanjutan melakukan pengecekan mengenai kelayakan dan kesehatan dari semua unit armada bus TMP yang kami miliki. Hal ini bertujuan agar semua unit bus TMP memang layak jalan dan memiliki mesin yang sehat agar tidak terjadi kesalahan teknis dalam pelaksanaan pelayanan bus TMP setiap hari”. (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, pukul 10.00 wib).

Selanjutnya penulis mewawancari Ibu Nurbayanis pada hari Rabu tanggal 21 Juli Tahun 2021 pukul 15.30 wib di Halte Kantor Pos Sudirman, beliau selaku penumpang bus TMP yang difabel terkait dengan sikap petugas Trans Metro Pekanbaru terhadap masyarakat penyandang disabilitas dalam memberikan pelayanan, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Selama saya naik bus Trans Metro Pekanbaru, saya mendapatkan perlakuan yang sangat baik dari semua petugas bus terutama pramugara. Karena saya termasuk penyandang disabilitas maka biasanya selalu didahulukan ketika naik dan turun bus TMP. Kemudian ketika awal-awal menggunakan bus TMP petugas pramugaranya juga menjelaskan dengan baik dan ramah tentang rute bus TMP dan semua fasilitas yang tersedia pada bus TMP, sehingga semua petugasnya sangat baik dan ramah”. (Rabu, tanggal 21 Juli Tahun 2021, Pukul 15.30 wib).

Kemudian penulis mewawancari Ibu Watini pada Hari Rabu tanggal 21 Juli 2021 pukul 13.25 wib di Halte MTQ Sudirman, beliau selaku masyarakat umum pengguna Trans Metro Pekanbaru terkait dengan sikap petugas bus TMP terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Secara keseluruhan sikap yang dilakukan oleh petugas bus Trans Metro Pekanbaru dapat dikatakan baik. Mereka berkata dengan sopan dan bersikap dengan ramah dalam menjalankan tugasnya sebagai pramugara bus TMP. Kemudian petugas juga memberikan jawaban dengan detail dan santai ketika

saya menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan bus TMP”.(Rabu, tanggal 21 Juli Tahun 2021, Pukul 13.25 wib).

Sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan dimana sikap petugas terhadap pengguna TMP cukup ramah ini di rasakan pula oleh peneliti dimana saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan, selain itu peneliti juga pernah berkunjung di kantor UPT Trans Pekanbaru. Peneliti mewawancarai salah satu informan yang terkena penyandang disabilitas menanyakan bagaimana sikap petugas TMP bagi penyandang disabilitas. Respon yang diberikan oleh informan tersebut mengatakan bahwa sejauh ini petugas yang ada di TMP cukup ramah dan sopan dan sejauh ini belum ada kritikan untuk pihak UPT Trans Pekanbaru.

Peneliti menyimpulkan bahwa lingkungan yang berada di setiap unit bus TMP mampu memberikan keamanan lingkungan bagi pengguna Bus TMP, terutama bagi penyandang disabilitas fisik dalam hal petugas TMP sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani pengguna TMP sehingga pengguna TMP terutama bagi penyandang disabilitas di kota Pekanbaru tidak ragu untuk mengakses TMP.

Selain rasa aman, nyaman di lingkungan sekitar tempat menunggu bus TMP, yang dibutuhkan ada fasilitas yang mendukung bagi penyandang disabilitas. Fasilitas khusus bagi para penyandang disabilitas fisik yaitu berupa halte yang menggunakan jalur khusus atau fasilitas yang di lengkapi tangga landai. Tangga tersebut digunakan para penyandang disabilitas bagi pengguna kursi roda untuk mengakses jasa layanan TMP agar semakin mudah menggunakan jasa layanan TMP tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut dapat dikatakan bahwa sarana bus TMP masih belum dapat dikatakan layak dan masih menyulitkan bagi kaum penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan TMP. Hal ini dikarenakan *space* yang masih lebar antara halte dengan bus, selain itu *Ramp* pada pintu keluar atau masuk masih curam bahkan hampir mencapai 45 derajat. Tentu hal ini menyulitkan penyandang disabilitas dalam menggunakan TMP baik penyandang tuna netra maupun tuna daksa. Selain itu *Ramp* dan *Space* selalu berbatasan langsung dengan tiang, pohon atau benda yang lain tanpa ada *space* bagi pengguna kursi roda hingga menyulitkan bagi penyandang disabilitas naik turun dari halte. Dalam hal ini juga tidak ada petunjuk alarm atau sinyal suara bagi penyandang disabilitas ruwi dan tuna netra sehingga mereka selalu salah turun.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dari segi apapun termasuk dari bentuk fisik, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya. Adapun indikator yang terkait dengan konsep kesamaan hak adalah keadilan fasilitas yang diberikan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai pelayanan jasa TMP dan pemenuhan hak bagi masyarakat umum terkhusus bagi

masyarakat penyandang disabilitas. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Pelayanan yang dilakukan oleh TMP untuk masyarakat di Kota Pekanbaru dan terkhusus bagi penyandang disabilitas telah kami selenggarakan, walaupun masih terdapat banyak kekurangan dalam berbagai hal seperti halte bus yang belum ramah bagi penyandang disabilitas, sarana pendukung bus yang terdapat rusak dan agak lamban untuk diperbaiki. Namun untuk semuanya akan kami jadikan sebagai masukan dan akan kami diperbaiki di masa-masa yang akan datang.” (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Kemudian mengenai petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan bus TMP kepada masyarakat penyandang disabilitas, Bapak Sarwono juga memberikan pernyataan yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Semua petugas yang terdapat pada UPT Trans Metro Pekanbaru, kami tegaskan bahwa keseluruhannya telah mendapatkan pelatihan dan pendampingan setiap satu tahun sekali. Kemudian juga telah menetapkan SOP agar semua petugas menjalankan tugasnya dengan baik dan maksimal. Kami selalu menekankan agar pelayanan bus TMP dilakukan dengan adil bagi siapa saja yang menjadi penumpang bus TMP. Selain itu kami juga berkonsultasi dengan pengawas lapangan apabila terjadi masalah supaya dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat”. (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, pukul 10.00 wib).

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Abdul Fatah pada Hari Selasa tanggal 20 Juli 2021 pukul 15.00 wib di Halte MTQ Sudirman, beliau selaku penumpang bus TMP yang difabel mengenai keadilan fasilitas yang diberikan bagi penyandang disabilitas oleh pihak Trans Metro Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Selama ini penyandang disabilitas seperti saya masih mengalami kesulitan dalam mengakses halte bus Trans Metro Pekanbaru. Belum nampak keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil bagi penyandang disabilitas

dalam menerima jasa transportasi umum seperti yang dilakukan oleh pihak TMP. Semua halte di desain untuk masyarakat umum, sehingga menyulitkan bagi kami ketika masuk dan keluar bus serta naik dan turun halte bus TMP. Saya berharap suatu saat pihak TMP dapat memberikan keadilan kepada masyarakat penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan jasa bus TMP ”. (Selasa, tanggal 20 Juli Tahun 2021, Pukul 15.00 wib).

Kemudian penulis juga mewawancarai Ibu Watini pada Hari Rabu tanggal 21 Juli 2021 pukul 13.25 wib di Halte MTQ Sudirman, beliau selaku penumpang bus TMP dari masyarakat umum mengenai keadilan fasilitas yang diberikan bagi penyandang disabilitas oleh pihak Trans Metro Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Menurut saya tentang keadilan yang dirasakan oleh seluruh masyarakat yang menggunakan jasa layanan bus TMP sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah unit bus dan halte bus TMP yang tersebar di seluruh wilayah Kota Pekanbaru. Namun tidak demikian bagi masyarakat penyandang disabilitas, menurut saya kamu difabel masih kesusahan dalam mengakses halte ketika naik dan turun serta keluar masuk bus TMP. Saya berharap pemerintah lebih memprioritaskan pelayanan kepada kaum difabel agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa layanan bus TMP di Kota Pekanbaru”.(Rabu, tanggal 21 Juli Tahun 2021, Pukul 13.25 wib).

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak A. Muthallib pada Hari Kamis tanggal 29 Juli 2021 pukul 14.25 wib di Kantor Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Komunitas Peduli Hukum – Penyelamatan Lingkungan (KPH-PL) tepatnya di Jalan Sidodadi Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai. Bapak A. Muthallib merupakan ketua umum LSM KPH-PL Kota Pekanbaru yang juga peduli terhadap hak-hak yang harus di dapatkan oleh masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Sejauh ini dapat dikatakan bahwa pelayanan transportasi umum untuk masyarakat penyandang disabilitas masih belum maksimal dan jauh dari kata baik. Pemerintah seakan setengah hati dalam memperhatikan hak yang harus diterima bagi masyarakat difabel, terbukti dari jumlah halte dan unit bus yang belum masuk dalam kategori ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Oleh karena itu untuk ke depan kami berharap agar pemerintah semakin memperhatikan kaum difabel dengan memberikan fasilitas publik yang ramah bagi seluruh masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.” (Kamis, tanggal 29 Juli 2021 pukul 14.25 wib).

Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan mengenai indikator keadilan fasilitas yang diberikan bagi penyandang disabilitas oleh pihak Trans Metro Pekanbaru adalah sangat kurang atau belum adil semua fasilitas yang disediakan oleh pihak TMP bagi masyarakat penyandang disabilitas. Kemudian juga terlihat ketidakseriusan pemerintah Kota Pekanbaru dalam membangun fasilitas umum yang ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Untuk masalah yang timbul dari ketidakadilan fasilitas tersebut adalah kesulitan dalam mengakses layanan bus TMP terutama ketika menaiki dan menuruni halte serta ketika keluar dan masuk bus. Kemudian masalah berikutnya adalah ketidakpekaan pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru, selama ini belum terlihat keseriusannya dalam melakukan perbaikan fasilitas yang disediakan untuk semua masyarakat yang menggunakan layanan jasa bus TMP.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Halte bus Trans Metro Pekanbaru pada Hari Senin dan Selasa tanggal 19-20 Juli 2021, peneliti melihat berdasarkan indikator kesamaan hak yakni keadilan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan jasa layanan bus TMP adalah bahwa pihak UPT pengelolaan TMP sudah mengetahui mengenai keluhan masyarakat terutama penyandang disabilitas tentang keadaan halte bus TMP yang belum ramah terhadap kaum difabel. Namun sampai saat ini belum melakukan langkah yang nyata dalam memperbaiki halte bus TMP agar ramah terhadap kaum difabel, dan semua masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan jasa layanan bus TMP merasakan kepuasan seperti yang masyarakat umum rasakan.

Pelayanan transportasi di Kota Pekanbaru sudah tergolong mulai mengadopsi kebutuhan penyandang disabilitas fisik. Menjadikan lingkungan yang aman bagi penyandang disabilitas dan melengkapinya beberapa fasilitas yang masih sulit diakses oleh penyandang disabilitas seperti masih kurangnya halte yang tidak mempunyai jalur khusus dan tidak kondusif digunakan untuk penyandang disabilitas. Dalam menyikapi hal tersebut diharapkan pihak Dinas perhubungan dan pihak UPT Trans Pekanbaru sebagai operator melakukan pembenahan dari segi desain dan posisi lahan yang akan digunakan sebagai halte agar penyandang disabilitas tidak merasa sulit untuk mengakses jasa layanan TMP tersebut.

Selama ini penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses bangunan dan prasarana fisik yang ada di Kota Pekanbaru.

Sebagai contoh, ketika sedang dekat halte, para penyandang disabilitas tampak kesulitan ketika harus menaiki tangga tanpa ada jalur kursi roda, karena tidak semua halte di Kota Pekanbaru memiliki jalur kursi roda, hanya sebagian saja yang memiliki jalur tersebut. Hal seperti masih sering kita jumpai di hampir semua bangunan termasuk halte TMP Kota Pekanbaru.

Pihak yang berwenang melakukan pembangunan sarana gedung atau bangunan lainya belum banyak mempertimbangkan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Hanya pada sejumlah kecil fasilitas publik yang telah teraksesibel bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi upaya pelayanan tersebut ternyata dalam prakteknya tidak selalu memberikan keberadan pada penyandang disabilitas. Beberapa hal tetap saja kurang memperhatikan keberadaanya para penyandang disabilitas sebagai pengguna TMP. Penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses Bus TMP terutama penyandang disabilitas pengguna kursi roda. Sarana dan prasarana yang aksibel juga harus mmenuhi desain universal dan layak untuk individu, mudah, nyaman, aman, selamat, dan mandiri.

Perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia terhadap penyandang disabilitas tidak saja dalam bentuk deklarasi, perlindungan hak-hak penyandang disabilitas juga ditetapkan dalam berbagai konvensi yang mengikat secara hukum, penyandang disabilitas memperoleh perlakuan khusus yang dimaksudkan untuk memenuhi segala aspek tanpa membeda- bedakan dengan orang normal.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu hak yang bersifat mutlak dan menjadi milik seseorang dalam masyarakat, sedangkan kewajiban itu ialah hal-hal yang semestinya dilakukan oleh seseorang sebagai bagian dari masyarakat. Terdapat indikator dalam keseimbangan hak dan kewajiban yakni pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan jasa bus TMP terhadap seluruh masyarakat terkhusus bagi masyarakat penyandang disabilitas. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kami sebagai pihak pemberi pelayanan publik mengakui bahwa untuk pembangunan halte TMP memang secara desain belum cukup ramah terhadap penumpang khususnya adalah penyandang disabilitas, terutama halte portabel yang kami bangun di banyak titik di Kota Pekanbaru. Hal tersebut membuat penumpang dengan kebutuhan khusus mengalami kesulitan untuk menikmati halte portabel tersebut. Namun UPT Trans Pekanbaru telah memiliki rencana yang matang agar semua halte TMP di Kota Pekanbaru dapat ramah untuk masyarakat penyandang disabilitas di masa yang akan datang dalam waktu dekat.” (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, 10.00 wib).

Sedangkan terkait dengan masyarakat selaku penerima pelayanan publik bidang transportasi dalam hal ini adalah bus Trans Metro Pekanbaru, menurut Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT adalah sebagai berikut:

“Kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru kami berharap agar selalu menjaga semua fasilitas publik yang ada, terutama kebersihan dan kerapian semua hal bus TMP yang tersebar di seluruh wilayah Kota Pekanbaru. Kami juga menghimbau untuk masyarakat umum agar mau membantu masyarakat penyandang disabilitas ketika berada di halte bus TMP.” (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Robi Afrianto pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 11.33 wib di Halte Awal Bross Sudirman dengan kode bus 03 rute Awal Bross Sudirman-UIN Suska, beliau selaku Pramugara Bus Trans Metro Pekanbaru mengenai hak dan kewajiban dari pihak pemberi layanan jasa bus TMP. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan TMP kami selalu berusaha melakukan yang terbaik dan dengan tujuan memberikan kepuasan bagi semua pelanggan kami. Namun kami juga berharap kepada masyarakat agar melaksanakan kewajibannya dalam menjaga dan merawat fasilitas yang disediakan oleh TMP baik itu bus ataupun halte yang ada. Sehingga dengan dipenuhinya hak dan kewajiban dalam pelayanan bidang transportasi TMP diharapkan semua pihak dapat menikmati dan merasa puas.” (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, Pukul 11.33 wib).

Sejalan dengan yang dikatakan oleh pramugara bus TMP diatas, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Rahmat Kurniawan pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 10.46 wib di Halte Ramaya dengan kode bus 01 rute Ramaya-Pandau, beliau selaku salah seorang sopir bus TMP menjelaskan tentang kewajibannya untuk memberikan hak kepada semua pengguna jasa bus TMP. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Saya mempunyai kewajiban dalam mengendarai bus dengan baik dan tidak kebut-kebutan, hal ini semata-mata saya lakukan adalah untuk satu tujuan yakni

kenyamanan penumpang yang menaiki bus TMP. Terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas. Saya juga menjalankan profesi ini sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Inilah kewajiban saya sebagai salah seorang penyelenggara pelayanan jasa transportasi TMP dengan tujuan memberikan hak kenyamanan kepada semua penumpang kami”. (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, Pukul 10.46 wib).

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nurul Huda pada Hari Senin 19 Juli 2021 pukul 14.00 wib di Halte Tabek Gadang, beliau selaku salah satu penyandang disabilitas(cacat kaki) yang menggunakan layanan jasa bus TMP mengenai masyarakat difabel selaku penerima pelayanan publik bus Trans Metro Pekanbaru, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Saya tinggal tidak jauh dari halte portabel di bawah JPO Tabek Gadang, dan saya sering menggunakan TMP sebagai alat transportasi saya. Namun saya yang harus menggunakan tongkat kemana-mana merasa fasilitas halte tersebut sangat tidak layak dan berharap pihak pemerintah agar segera memperbaiki fasilitas halte tersebut. Terasa sulit ketika naik dan turun dari bus TMP. Jujur saya tidak merasakan kepuasan dalam mengakses layanan jasa bus TMP terutama dengan halte portabel yang banyak tersebar di Kota Pekanbaru”. (Senin, tanggal 19 Juli Tahun 2021, Pukul 14.00 wib).

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Bapak Anton pada Hari Senin 19 Juli 2021 pukul 16.50 wib di Halte Mall SKA, beliau selaku penyandang disabilitas yang menggunakan fasilitas Trans Metro pekanbaru mengenai penerima pelayanan publik yang diberikan oleh pihak TMP, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Selama saya menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru, saya belum pernah menemukan halte bus TMP yang ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas seperti saya. Apalagi sekarang banyak halte portabel yang hanya terdapat jenjangnya dan tidak dapat menunggu dengan nyaman di halte tersebut.

Selain itu juga masyarakat yang menggunakan tongkat sulit menaiki tangga halte portabel tersebut”. (Senin, tanggal 19 Juli Tahun 2021, Pukul 16.50 wib).

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada key informan dan informan mengenai indikator kesamaan hak dan kewajiban antara pihak UPT Trans Metro Pekanbaru yang memberikan pelayanan publik serta masyarakat penyandang disabilitas yang menerima pelayanan publik bisa jasa transportasi TMP. Masyarakat penyandang disabilitas merasa belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pihak TMP, padahal hal tersebut adalah hak dari masyarakat itu sendiri. Sedangkan pihak TMP selaku pemberi pelayanan publik pada bidang jasa transportasi publik belum dapat menjalankan kewajibannya dan memberikan hak kepada masyarakat penyandang disabilitas yang menerima layanan jasa bus TMP. Desain halte yang tidak memiliki tangga atau jalur naik dan turun khusus penumpang difabel serta desain halte yang sempit membuat para penumpang kebutuhan khusus mengalami kesulitan untuk mengakses halte portabel tersebut. Di setiap titik halte pun juga tidak terdapat petugas sehingga apabila penumpang dengan kebutuhan khusus bepergian sendiri akan merasa kesulitan untuk naik dan turun dari Bus.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan di Halte bus Trans Metro Pekanbaru pada 8 Juli dan 19 Juli 2021, peneliti menyimpulkan dari indikator kesamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik bidang transportasi dalam hal ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh UPT Trans Metro Pekanbaru. Dari pihak pemberi pelayanan publik yakni UPT Trans Metro Pekanbaru belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas dalam penyediaan fasilitas yang

baik terutama halte bus TMP yang ramah terhadap masyarakat difabel. Kemudian dari pihak penerima pelayanan publik yakni masyarakat penyandang disabilitas merasa kalau hak nya belum terpenuhi dalam menikmati fasilitas halte yang mereka inginkan, padahal dari sisi kewajiban masyarakat telah melaksanakannya dengan menjaga kebersihan dan kerapian halte bus TMP. Kemudahan dalam penggunaan halte portabel tersebut ialah merupakan hak yang seharusnya dinikmati oleh seluruh penumpang termasuk para teman-teman penyandang disabilitas.

C. Hambatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Faktor penghambat dalam penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian, Penulis menemukan beberapa faktor penghambat dalam pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, diantaranya sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Bapak Sarwono, S.ST (TD), MT pada Hari Kamis tanggal 8 Juli 2021 pukul 10.00 wib di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, beliau selaku Kepala UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang menyatakan:

“Saat ini pelayanan yang dilakukan oleh UPT Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat penyandang disabilitas memang belum maksimal. Hal ini karena masih seringnya kami mendengar keluhan dari masyarakat yang menggunakan

fasilitas yang disediakan oleh pihak UPT TMP. Ke depan harus dilakukan pembangunan halte dan fasilitas bus yang ramah difabel, saat ini pembangunan tersebut masih dalam perencanaan dan belum dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Kesemua keluhan tersebut disebabkan oleh keterbatasan anggaran dalam membangun sarana dan prasarana yang memanjakan masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru”. (Kamis, tanggal 8 Juli Tahun 2021, Pukul 10.00 wib).

Dari hasil wawancara dengan Kepala UPT Pengelolaan Trans Metro Pekanbaru, beliau menegaskan bahwa pelayanan publik bidang pelayanan publik oleh UPT Trans Metro Pekanbaru terhadap masyarakat penyandang disabilitas belumlah maksimal. Hal ini terkendala oleh keterbatasan anggaran dalam pembangunan sarana dan prasarana berupa halte yang ramah terhadap kaum difabel, serta pengadaan bus TMP yang sesuai dengan keinginan masyarakat penyandang disabilitas. Namun pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru telah mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan publik bidang transportasi umum. Beberapa kebutuhan tersebut adalah seperti ruangan bus dan halte yang ramah bagi masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Bapak Rahmat Kurniawan pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 10.46 wib di Halte Ramayana dengan kode bus 01 rute Ramayana-Pandau, beliau selaku sopir bus Trans Metro Pekanbaru memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Biasanya disaat saya bekerja mengendarai moda transportasi umum bus Trans Metro Pekanbaru, selalu ketika mendapatkan penumpang yang difabel membutuhkan waktu yang cukup lama ketika masuk dan keluarga penumpang penyandang disabilitas karena penumpang tersebut mengalami kesulitan. Hal ini

tentu berkaitan dengan fasilitas unit bus dan halte TMP yang belum cukup ramah bagi masyarakat difabel yang menggunakan jasa bus TMP. Kemudian saya juga pernah melihat penumpang yang bertongkat sulit menaiki tangga halte portabel, dan penumpang pengguna kursi roda yang kesulitan menaiki tangga halte bus TMP". (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, Pukul 10.46 wib).

Berdasarkan ungkapan diatas masalah lain yang timbul dari terbatasnya sarana dan prasana atau fasilitas yang disediakan oleh pihak UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru terhadap masyarakat penyandang disabilitas adalah waktu tunggu bus ketika menaikkan dan menurunkan penumpang difabel. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ketika unit bus berhenti pada suatu halte dimana saat itu yang menjadi penumpang adalah masyarakat penyandang disabilitas, memang sedikit memakan waktu yang lebih lama jika dibandingkan waktu yang digunakan ketika menaikkan dan menurunkan penumpang masyarakat umum.

Kemudian penulis juga melihat masyarakat penyandang disabilitas sulit menaiki dan menuruni tangga pada halte portabel yang memang tidak ramah bagi masyarakat penyandang disabilitas. Selain itu pemahaman petugas lapangan seperti pramugara dalam melayani penumpang bus TMP yang mengalami ketidakutuhan fisik atau difabel juga belum maksimal dalam pelayanannya. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Robi Afrianto pada Hari Minggu 18 Juli 2021 pukul 11.33 wib di Halte Awal Bross Sudirman dengan kode bus 03 rute Awal Bross Sudirman-UIN Suska. beliau selaku pramugara bus TMP memberikan pernyataan seperti berikut ini:

"Kami pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja terutama dalam melayani penumpang yang difabel. Namun tidak semua petugas

lapangan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan tersebut, hanya perwakilan beberapa orang saja. Sehingga untuk petugas yang tidak mengikuti pelatihan tersebut hanya mendapatkan informasi dari peserta yang mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan khusus bagi penumpang bus TMP". (Minggu, tanggal 18 Juli 2021, 11.33 wib).

Berdasarkan ungkapan di atas bahwasanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru kepada petugas lapangan bus Trans Metro Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khusus kepada penumpang bus yang difabel. Hal ini sangat penting bagi para petugas lapangan termasuk pramugara yang pelayanannya akan dirasakan langsung oleh masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan jasa layanan bus TMP. Sebab cara yang digunakan pasti berbeda dengan pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat umum yang lainnya, apakah berupa waktu yang digunakan maupun perlakuan terhadap penumpang tersebut.

Kemudian yang menjadi hambatan dalam pelayanan bidang transportasi terhadap masyarakat penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru adalah sosialisasi informasi yang dilakukan oleh pihak TMP kepada seluruh masyarakat Kota Pekanbaru. Sosialisasi informasi disini adalah mengenai perubahan jadwal keberangkatan bus, perubahan rute dan penambahan rute baru bus TMP. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Nurul Huda pada hari Senin 19 Juli 2021 pukul 14.00 wib di Halte Tabek Gadang, beliau selaku masyarakat penyandang disabilitas yang menerima pelayanan jasa bus TMP memberikan tanggapan sebagai berikut ini:

“Saya terkadang naik bus TMP pada malam hari, tetapi pada saat pandemi seperti sekarang ini saya pernah sekali tidak mengetahui kalau jam operasional bus TMP diubah sehingga sempat menunggu kedatangan bus pada malam hari, padahal tidak ada lagi operasional bus TMP pada malam hari ketika itu”. (Senin, tanggal 19 Juli Tahun 202, Pukul 14.00 wib).

Berdasarkan ungkapan yang disampaikan masyarakat penyandang disabilitas yang menerima layanan jasa bus TMP bahwasanya beliau tidak menerima informasi yang berkaitan dengan perubahan jadwal keberangkatan dari bus TMP. Padahal di masa pandemi operasional bus TMP hanya dari pagi sampai pukul 6 sore, sehingga calon penumpang ada yang terlanjur menunggu kedatangan bus sampai malam hari padahal tidak ada lagi bus yang akan lewat. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan kerugian waktu tersendiri bagi calon penumpang bus TMP. Padahal bisa saja pihak bus memberikan informasi jauh-jauh hari sebelumnya bahwa akan diterapkan kebijakan baru mengenai jam operasional bus TMP.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan melalui observasi dan wawancara, maka dapat disimpulkan faktor yang menjadi penghambat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru dapat dilihat sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya pembangunan sarana dan prasarana yang disebabkan oleh kurangnya anggaran yang tersedia untuk membangun halte bus yang ramah kaum difabel serta pengadaan bus yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat penyandang disabilitas. Saat ini anggaran yang tersedia hanya cukup untuk biaya operasional bus TMP, sehingga masih banyak

halte dan unit bus TMP yang belum dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa transportasi publik bus TMP.

2. Sarana dan prasarana yang belum ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas menyebabkan penambahan waktu tunggu ketika penumpang tersebut sedang masuk dan keluar bus, serta menyulitkan kaum difabel ketika menaiki dan menuruni halte bus TMP. Kemudian akibat sarana dan prasarana yang tidak berpihak pada kaum difabel, hal ini juga belum bisa memberikan kenyamanan bagi masyarakat penyandang disabilitas ketika berada di halte dan di dalam bus TMP.
3. Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru kepada semua petugas UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru belum diikuti semua petugas mulai dari teknis sampai kepada supir dan pramugara bus TMP. Hal ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat difabel melalui perlakuan khusus jika dibandingkan dengan masyarakat pada umumnya. Agar semua penumpang difabel memang betul-betul merasakan perhatian khusus dari semua petugas lapangan bus TMP.
4. Sosialisasi mengenai informasi yang berkaitan dengan operasional bus TMP belum dapat diketahui oleh semua masyarakat Kota Pekanbaru. Umpamanya mengenai perubahan jadwal operasional bus TMP pada hari dan saat tertentu, sehingga hal ini dapat mengakibatkan masyarakat

terluntang-lantung ketika di halte saat menunggu kedatangan bus TMP.
Seumpama jadwal yang berubah karena kondisi pandemi covid 19.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan deskriptif yang dijelaskan pada masing-masing bab sebelumnya mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pembahasan menunjukkan bahwasanya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru dan berdasarkan ke enam indikator yang telah peneliti jelaskan di atas dapat di tarik kesimpulan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru dapat dikatakan tidak maksimal. Secara keseluruhan dari 6 indikator kualitas pelayanan prima yang dilaksanakan Dinas Perhubungan melalui UPT Trans Pekanbaru selaku unit yang melaksanakan pelayanan bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru tidak maksimal adanya. Masih saja terjadi keluhan dari masyarakat penyandang disabilitas ketika menggunakan jasa transportasi bus TMP. Halte yang belum ramah bagi kaum penyandang disabilitas, fasilitas pendukung yang masih belum memanjakan kaum difabel, perubahan jadwal yang terjadi tidak tersampaikan kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan bus TMP, serta rute yang belum menjangkau seluruh wilayah Kota Pekanbaru. Pihak Dinas Perhubungan juga belum melaksanakan pembangunan sarana

dan prasarana yang ramah terhadap kaum difabel, padahal keluhan dari masyarakat selalu hadir dari masyarakat penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Trans Metro Pekanbaru.

2. Dari hasil penelitian ditemukan hambatan-hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru yang diantaranya yaitu belum tersedianya anggaran yang cukup untuk membangun fasilitas yang dibutuhkan masyarakat penyandang disabilitas mulai dari unit bus sampai pada halte Trans Metro Pekanbaru. Keterbatasan anggaran menyebabkan sarana dan prasarana menjadi tidak ramah bagi kaum difabel ketika menerima pelayanan dari UPT Pengelola TMP di setiap harinya. Kemudian pendidikan dan pelatihan yang tidak diiukti oleh semua petugas UPT Pengelola TMP menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Serta kurangnya sosialisasi informasi mengenai operasional bus TMP baik itu berupa perubahan jadwal, perubahan rute dan penambahan rute baru bus TMP yang dilakukan oleh pihak UPT Pengelola Trans Metro Pekanbaru.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan agar Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan lebih memperhatikan lagi kebutuhan penyandang disabilitas dalam menyediakan Pelayanan publik, sehingga sarana prasarana yang ada, dapat dinikmati dengan mudah, aman, dan nyaman oleh penyandang disabilitas.
2. Penulis menyarankan agar pengadaan pelayanan publik dalam hal pelayanan jasa transportasi lebih mengedepankan aspek pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas agar teman-teman difabel merasa aman dan nyaman dalam mengakses fasilitas tersebut.
3. Untuk masyarakat penyandang difabel penulis menyarankan agar selalu mengikuti panduan yang telah disiapkan oleh pihak penyelenggara TMP. Hal ini bertujuan agar masyarakat penyandang disabilitas dapat merasakan kenyamanan dalam menerima pelayanan transportasi. Kemudian juga disarankan agar berani untuk memberikan masukan kepada pihak TMP untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama dari pengadaan halte yang ramah bagi kaum difabel.
4. Untuk masyarakat Kota Pekanbaru secara umum penulis memberikan saran agar selalu dengan ikhlas membantu masyarakat lain yang difabel ketika naik dan turun halte serta sama sama menjaga kebersihan dan nyaman dari semua hal TMP yang ada di Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Budiarjo, Meriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

- Demartoto, A. 2005. *Menyibak Sensitivitas Gender dalam Keluarga Difabel*. Surakarta: Sebelas Maret University Press
- Didi, Tarsidi. 2008. *Akseibilitas Lingkungan Fisik Bagi Penyandang Cacat Upaya Menciptakan Fasilitas Umum Dan Lingkungan Yang Aksesibel Demi Kesamaan Kesempatan Bagi Penyandang Cacat Untuk Hidup Mandiri Dan Bermasyarakat*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif:Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamaluddin 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT. Prehalindo.
- Labolo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Leksosno. 2010. *Penelitian Kualiatatif dan Studi kasus*.Malang: UIN.
- Lembaga Administrasi Negara, 2014
- Manan, A. 2005. *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*. Jakarta: Prenada Media.
- Manan, Bagir. 2001. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi UGM.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Musanef. 1985. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Napitupulu, P. 2007. *Seri Ilmu Pemerintahan Pelayanan Public dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nasution, H.M.N. 2000. *Manajemen Transportasi*. Jakarata: Ghalia Indonesia.
- Ndaraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rieneke Cipta.
- Ndaraha, Taliziduhu. 2003. *Ilmu Pemerintahan Baru 1 dan 2*. Jakarta: Rieneke Cipta.
- Nurcholif, Hanif. 2007. *Teori Dan Praktek Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Rasyid. M, Ryas. 2005. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Yasif Wtampone.

- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan Cetakan 9*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rauf, Rahyunir. 2018. *Azas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Nusamedia
- Sarundajang, SH. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan ke-28*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Perca.
- Yussa, Tarmizi, dan Hendry Andry. 2015. *Prilaku dan Etika Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

Jurnal :

- Deni Prasetyo Dan Hendry Andry. 2019. Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Bus Trans Metro Pekanbaru. (Mahasiswa Dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol Uir)
- Lelly Nuraviva. 2016. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Public Di Kota Surakarta. (Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang)
- M. Syafi'ie. 2014. *Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas*. Inklus, Vol.1, No. 2 Juli – Desember. (Diakses Pada 16 Maret 2018)
- Putu Nia Rusmiari Dewi. 2016. *Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Halte Dan Bus Trans Jogja Di Kota Yogyakarta*. (Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta)
- Zulyanti Nova. 2014. *Efektivitas Pelayanan AksesibilitaS Bagi Penyandang Disabilitas Pada Bangunan Publikasi Di Instansi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah*. Jurnal Transportasi Vol. 4 No.2 Desember 2014.

Sumber Lain :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan
6. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas