

BAB III

IMPLEMENTASI PERDA KOTA SEMARANG NOMOR 9 TAHUN 2021 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS DALAM AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP FASILITAS TRANS SEMARANG TAHUN 2021

Bab 3 ini menjelaskan mengenai analisis implementasi Perda dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021, dan juga faktor pendukung serta penghambat dari implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang. Pemerintah daerah tentunya telah mempunyai banyak paket kebijakan terkait dengan pemberian aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Untuk menciptakan kesejahteraan hidup setiap warganya, pemerintah Kota Semarang dalam melindungi, memajukan, dan memenuhi hak penyandang disabilitas, tentu saat ini berfokus pada Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021. Sehubungan dengan judul penelitian yakni tentang aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, pemerintah daerah Kota Semarang memberi tugas kepada Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat membangun ruang fisik Trans Semarang yang ramah untuk penyandang disabilitas. Aksesibilitas yang diberi kepada penyandang disabilitas ini tentu merujuk pada upaya untuk memastikan bahwa layanan yang tersedia dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh penyandang disabilitas, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas merupakan bagian dari HAM dan juga kesetaraan.

3.1 Analisis Implementasi

Terdapat indikator-indikator yang mendukung dari Implementasi Kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Trans Semarang Tahun 2021, antara lain yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan menjadi bagian dari indikator yang mempunyai tugas sebagai pelaksana suatu kebijakan sehingga mempunyai dampak yang cukup besar dan substansial terhadap implementasi kebijakan. Dalam kepegawaian, keandalan di sini merujuk pada karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh seorang pegawai dengan menunjukkan tingkat konsistensi, kepercayaan, dan kemampuan untuk diandalkan ketika dalam melaksanakan tugas atau tanggungjawab mereka. Perlu diketahui bahwasannya keandalan dari seorang pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam bidang pekerjaannya, tentunya pegawai tersebut dapat memberikan kontribusi positif terhadap kesuksesan organisasi/instansi.

Terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai di bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang, tanggapan keandalan yang berkaitan dengan kecermatan pegawai ataupun petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

“Untuk kecermatan, pelaksana sudah cukup cermat. Di mana petugas pelaksana layanan tidak pernah lupa dan bosan untuk memberi himbauan kepada penumpang non disabilitas yang menggunakan kursi prioritas untuk penyandang disabilitas/orang tua/lansia/ibu hamil agar dapat berpindah/bergeser ke kursi umum jika terdapat penumpang disabilitas.” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Selain itu terdapat pernyataan yang dikemukakan oleh pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai kecermatan, terdapat perlakuan khusus pegawai dalam memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“...Ketika penyandang disabilitas berada di dalam Bus petugas biasanya langsung memberikan himbauan kepada seluruh para penumpang untuk dapat memberikan akses kepada penyandang disabilitas ketika mereka hendak menggunakan kursi prioritasnya. Petugas layanan sebelumnya juga menanyakan tujuan penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Adapun penjelasan yang disampaikan oleh pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang, terdapat tanggapan mengenai kecermatan pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

“Jika dilihat secara langsung, para pelaksana kebijakan Perda tentang disabilitas di Dinas Perhubungan ini pegawai-pegawai sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan baik itu untuk penyandang disabilitas maupun non disabilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari petugas di lapangan, petugas biasanya selalu menyampaikan informasi tujuan armada bus mau kemana.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Peneliti melakukan *cross chek* data pada hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas tunanetra yaitu sebagai berikut:

“Kalau kecermatan, sangat cermat Mba. Petugas itu langsung menghampiri kita lalu membantu atau menolong. Ketika di dalam bus tidak jarang biasanya petugas selalu menghimbau kepada pelanggan non disabilitas yang menggunakan kursi prioritas untuk kami agar segera berpindah duduk, seperti itu.” (Wawancara dengan Indra, Kamis 21 Desember 2023)

Himbauan-himbauan yang dilontarkan oleh petugas kepada pelanggan non disabilitas ketika menggunakan fasilitas untuk penyandang disabilitas tentunya secara langsung dapat memberdayakan penyandang disabilitas itu sendiri untuk dapat mengakses pelayanan publik dengan lebih mandiri. Lebih dari itu, di mana kecermatan tersebut juga dapat mengingatkan petugas dan pelanggan lainnya untuk dapat lebih memperhatikan etika dan sensitivitasnya terhadap kebutuhan khusus pelanggan disabilitas. Hal ini tentu agar penyandang disabilitas merasa lebih aman ketika menggunakan sarana transportasi Trans Semarang, terlebih transportasi ini telah menjadi salah satu transportasi yang ramah terhadap penyandang disabilitas di Kota Semarang. Kecermatan dari petugas seperti membantu atau menolong pelanggan disabilitas ternyata merupakan pelaksanaan terhadap Undang-Undang kesetaraan peluang yang mengamanatkan perlakuan yang setara bagi semua individu termasuk penyandang disabilitas. Maka dari itu, setiap pelaksana kebijakan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas selalu berusaha memiliki kecermatan yang baik agar penyandang disabilitas tidak merasa ragu untuk menggunakan layanan publik Trans Semarang di masa mendatang.

Selain kecermatan, standar pelayanan juga masuk dalam keandalan yang dilaksanakan oleh pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang. Terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang, terdapat standar pelayanan yang jelas untuk pelanggan disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Kami sebagai penyelenggara kebijakan sekaligus penyedia sarana transportasi Trans Semarang memberikan harga tiket bus untuk setiap

penumpang itu berbeda-beda. Seperti 4.000 rupiah untuk transaksi tunai, 3.500 rupiah untuk transaksi non tunai, 1.000 rupiah tarif untuk pelajar, mahasiswa, lansia, veteran, dan disabilitas. Artinya apa kita telah memiliki standar pelayanan yang cukup jelas untuk para penumpang/pengguna transportasi Trans Semarang. Tidak hanya untuk penyandang disabilitas, namun untuk seluruh penumpang yang menggunakan Trans Semarang.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Hal serupa terkait dengan tanggapan standar pelayanan yang terdapat pada BRT Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, disampaikan oleh pegawai bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu sebagai berikut:

“...bahkan ada inovasi untuk tarif khusus disabilitas yaitu sebesar 1000 rupiah.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yaitu penyandang disabilitas fisik sebagai berikut:

“Untuk penyandang disabilitas, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menetapkan tarif khusus bagi penyandang yaitu 1000 rupiah.” (Wawancara dengan Dedi, Jum’at 15 Desember 2023)

Selain itu, pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjelaskan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Berkaitan dengan alat bantu untuk penyandang disabilitas fisik dan juga sensorik termasuk di dalamnya tunanetra, biasanya mereka sudah menggunakan kursi roda atau tongkat mereka sendiri yang mana nanti petugas kami hanya membantu penyandang disabilitas tersebut. Contohnya seperti membantu mendorong kursi roda dan mengarahkan tongkat yang dipergunakan oleh para penyandang disabilitas agar tetap berada di jalan yang benar.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Untuk dapat melihat apakah pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas, terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan penyandang disabilitas tunanetra yaitu sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai keahlian menggunakan alat bantu penyandang disabilitas, karena kita membawa tongkat sendiri dari rumah, jadi biasanya petugas hanya membantu menuntun saya, seperti itu. Akan tetapi untuk teman-teman disabilitas fisik yang menggunakan kursi roda itu saya melihat petugas ataupun pegawai sudah cukup ahli dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas. Sejauh ini tidak ada kritik dari teman-teman disabilitas fisik terkait dengan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu disabilitas. Begitu Mba.” (Wawancara dengan Febri, Jum’at 23 Desember 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya tercipta keandalan yang baik yang dilakukan oleh para pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika saat sedang bekerja. Keandalan yang menjadi indikator dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 seperti kecermatan petugas pelayanan, standar pelayanan yang jelas, serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas berhasil diterapkan oleh para pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas di dalam penggunaan layanan transportasi Trans Semarang. Keandalan pegawai berpengaruh dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 karena keandalan diperlukan di dalam suatu institusi untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 peran keandalan di sini dapat dikatakan baik karena pegawai ataupun petugas

sudah cukup cermat dan handal ketika memberikan pelayanan untuk para penyandang disabilitas. Berdasarkan fakta dilapangan ketika terdapat pelanggan disabilitas yang menggunakan kursi roda tidak jarang biasanya petugas langsung membantu mendorong kursi roda dari penyandang disabilitas tersebut baik pada saat naik ataupun turun pada *shelter* dan juga bus.



Gambar 3.1 Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas

Kemudian, tidak bosan-bosannya para pegawai untuk selalu mengingatkan pelanggan non disabilitas agar tidak menggunakan kursi prioritas penyandang disabilitas pada saat berada di dalam bus, serta selalu menyampaikan informasi tujuan armada bus kepada pelanggan disabilitas yang mana dalam hal ini memberi kemudahan akses kepada para penyandang disabilitas pada saat menggunakan transportasi Trans Semarang. Selain itu juga dalam memberikan standar pelayanan yang pasti dan jelas Dinas Perhubungan Kota Semarang menetapkan tarif khusus untuk pelanggan disabilitas Trans Semarang yakni senilai 1000 rupiah di mana tarif tersebut dapat mendukung

pemberdayaan ekonomi para penyandang disabilitas tersebut. Menurut Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri terkait dengan pemberian tarif khusus untuk penyandang disabilitas hal yang demikian akan memberikan peluang yang lebih besar bagi penyandang disabilitas tersebut untuk dapat bekerja, bersekolah, atau terlibat dalam aktivitas ekonomi dan sosial lainnya tanpa terkendala biaya transportasi yang tinggi. Tarif senilai 1000 rupiah untuk pelajar, mahasiswa, lansia, veteran, dan penyandang disabilitas mulai diberlakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tanggal 5 Mei 2021. Seperti halnya yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, dkk yang mana keandalan berkaitan dengan pemberian layanan kepada masyarakat secara tepat dan benar yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik.

2. Berwujud (*Tangibles*)

Apabila indikator berwujud atau *tangibles* dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam konteks aksesibilitas untuk penyandang disabilitas tidak dilakukan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, maka berbagai konsekuensi atau hal-hal negatif akan muncul dengan sendirinya. Dampak buruk yang akan terjadi di antaranya seperti penyandang disabilitas akan mengalami keterbatasan akses fisik yang signifikan seperti kesulitan untuk memasuki gedung atau menggunakan fasilitas yang telah disediakan, ketidaknyamanan dan rasa tidak aman ketika menggunakan fasilitas yang disediakan, serta kurangnya partisipasi publik penyandang disabilitas karena tidak adanya jaminan dalam aksesibilitas. Jika *tangibles* ini tidak diimplementasikan dengan baik dalam implementasi

kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 untuk penyandang disabilitas maka kualitas dan aksesibilitas *tangibles* yang tidak merata dapat menciptakan ketidaksetaraan bagi penyandang disabilitas dan akan memperparah kesenjangan sosial dalam masyarakat.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan pegawai di bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang, mengenai bagaimana kenyamanan tempat pelayanan yakni *shelter* dari Trans Semarang yang telah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk teman-teman penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Secara umum, kami sudah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Namun terdapat beberapa hal yang belum bisa kami penuhi salah satunya yaitu *ramp* dengan kemiringan 8° yang harus dibangun pada *shelter* Trans Semarang, dan juga tangga naik atau turun yang lebih aman untuk para disabilitas. Hal tersebut dikarenakan kurangnya lahan untuk membangun itu semua.”
(Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Donal Dwi Hermawan selaku manager pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang di Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, ternyata Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri masih belum mampu menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas yang sesuai dengan ketentuan atau standar umum penyandang disabilitas. Disabilitas fisik dan juga disabilitas tunanetra dapat menjadi fokus utama untuk Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pada transportasi Trans Semarang sebab kedua disabilitas tersebut selalu menggunakan sarana transportasi Trans Semarang

sekaligus pelanggan yang selalu menikmati fasilitas aksesibilitas penyandang disabilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan.

Masih berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan atau *shelter* Trans Semarang, tanggapan yang sama juga disampaikan oleh pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk kata nyaman Saya kira belum nyaman ya Mba, karena masih terdapat beberapa *shelter* khususnya yang memiliki lahan yang tidak cukup luas akan tetapi tetap dibangun *ramp* dengan kemiringan yang tentunya tidak sesuai dengan standar fasilitas untuk penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas kemudian juga memberikan tanggapan yang kurang menarik terkait dengan kenyamanan *shelter* yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk teman-teman disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Ukuran dari halte naik untuk pengguna kursi roda seperti itu, saya rasa hingga saat ini masih belum maksimal, karena masih banyak halte yang tidak bisa dilalui oleh teman-teman disabilitas. Jadi, fasilitas-fasilitas yang ada di halte itu untuk penyandang disabilitas hanya sebagai pelengkap saja bahwasannya halte itu telah memfasilitasi sarana untuk para penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Fitri, Kamis 7 Desember 2023)

Kenyamanan tempat pelayanan menjadi fokus utama dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang sebab tempat pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh semua individu termasuk mereka yang berkebutuhan khusus atau disabilitas. Kemudahan proses pelayanan juga menjadi bagian dari indikator berwujud atau *tangibles* karena

kemudahan dalam proses pelayanan sangat penting untuk penyandang disabilitas agar mereka dapat mengakses layanan publik dengan lebih efisien dan mandiri. Terdapat hasil wawancara dengan bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perhubungan Kota Semarang terkait dengan kemudahan proses pelayanan yang disediakan yaitu sebagai berikut:

“Karena terdapat beberapa fasilitas yang masih belum ramah terhadap penyandang disabilitas pada *shelter* Trans Semarang seperti tidak adanya tangga naik atau turun, *ramp* dengan kemiringan yang lebih dari 8° karena idealnya ramp harus dibangun 8°, serta tidak adanya rambu berhuruf *braille* dan atau tanda-tanda/*signage* baik di *shelter* maupun di dalam bus, maka dari ketidadaannya tersebut membuat pelayanan Trans Semarang masih belum mudah diakses oleh para penyandang disabilitas. Meskipun terdapat beberapa *shelter* yang sudah ramah terhadap penyandang disabilitas seperti *shelter* HEBAT, akan tetapi masih terlalu banyak *shelter* yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas di Kota Semarang ini, dan tentunya itu menjadi PR bagi kami selaku pelaksana dari kebijakan Perda Kota Semarang No 9 Tahun 2021.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Menurut pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang, tanggapan mengenai kemudahan dalam proses pelayanan yaitu sebagai berikut:

“Untuk pelayanan Trans Semarang bagi penyandang disabilitas tahun 2021 kalau saya lihat-lihat masih belum mudah ya Mba untuk penyandang disabilitas. Sebab para penyandang disabilitas terutama yang paling banyak menggunakan layanan Trans Semarang yakni disabilitas fisik masih dibantu oleh orang lain atau petugas di lapangan ketika mereka akan menggunakan layanan Trans Semarang.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Untuk dapat melihat apakah fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas pada layanan transportasi Trans Semarang mudah diakses oleh para penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra, terdapat hasil

wawancara yang telah peneliti lakukan dengan penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Untuk Trans Semarang sendiri ya, kalau untuk saya pribadi masih kurang akses. Mulai dari *shelter*, terus dari *shelter* masuk ke armada/busnya karena terdapat jarak di sana, tidak berjembatan yang landai. Saya kira masih kurangnya walaupun sudah diupayakan oleh pemerintah akan tetapi masih kurang.” (Wawancara dengan Dedi, Jum’at 15 Desember 2023)

“Kalau saya lihat itu *ramp*nya itu masih terlalu tinggi ya sudutnya ya, belum landai, sehingga susah untuk saya pengguna kursi roda ketika hendak melewati *ramp* tersebut. Kemudian pengalaman saya naik Trans Semarang itu dari Bawen itu petugasnya baik, dalam arti membantu, seperti itu.” (Wawancara dengan Rini, Jum’at 15 Desember 2023)

Sementara itu, tanggapan dari pengguna layanan Trans Semarang yaitu disabilitas tunanetra mengenai pelayanan Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Sejauh ini huruf *braille* untuk kita teman-teman tunanetra tidak disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Untuk keadaan *shelter* itu sudah cukup nyaman karena tersedianya tangga naik atau turun, nah terkadang di sini yang menjadi masalah itu jarak antara *shelter* dengan bus itu masih lumayan cukup jauhlah untuk kita tunanetra. Supir bus selalu tidak memposisikan bus dengan *shelter* secara baik dan benar. Untuk kursi prioritas ketika kita sudah masuk ke dalam bus, itu otomatis petugas langsung memberi kita tempat duduk prioritas tersebut.” (Wawancara dengan Indra, Kamis 21 Desember 2023)

“Karena saya pengguna setiap hari Trans Semarang jadi sarana maupun prasarana yang tersedia untuk kita disabilitas tunanetra itu ya masih kurang. Mulai dari *shelter*nya, tangga naik ataupun turunnya karena terkadang tidak ada pegangannya, intinya infrastruktur dari Trans Semarang itu masih kurang.” (Wawancara dengan Febri, Sabtu 23 Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas pada Trans Semarang oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang nyatanya belum terealisasi dengan baik dalam hal pemberian kemudahan proses pelayanan. Dari wawancara tersebut terlihat bahwa fasilitas-fasilitas yang disediakan baik pada *shelter* maupun pada bus Trans Semarang masih sulit dijangkau oleh teman-teman disabilitas fisik dan juga tunanetra. Kemudahan akses dalam pelayanan adalah investasi yang tentunya bermanfaat bagi semua pihak, dan mampu menciptakan lingkungan yang inklusif, setara, dan mendukung untuk semua pengguna atau pelanggan. Dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas, Dinas Perhubungan Kota Semarang bertanggung jawab atas pengembangan, pengelolaan, dan pengawasan kebijakan serta infrastruktur yang berkaitan dengan sektor transportasi.

Pegawai bidang Sumber Daya Manusia (SDM) juga menceritakan bagaimana kedisiplinan pegawai saat bekerja yaitu sebagai berikut:

“Pada dasarnya semua petugas yang bekerja di Dinas Perhubungan Kota Semarang ini telah bekerja sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan. Kantor mulai buka pada pukul 08:00 Pagi maka seluruh petugas wajib datang sebelum pukul 08:00 Pagi untuk melakukan absensi. Berbeda dengan petugas *ticketing*, mereka sudah harus bekerja pukul 05:15 Pagi karena armada bus memulai perjalanannya pukul 05:30 Pagi. Petugas *ticketing* juga ada absensinya.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Pegawai bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang juga menyampaikan hal yang sama dalam proses wawancara mengenai kedisiplinan pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang yaitu sebagai berikut:

“Petugas dilapangan saya akui sangat disiplin sekali dalam bekerja Mba. Terkhusus petugas *ticketing*, mereka sudah harus *standby* pada poolnya masing-masing sekitar pukul 05:10 untuk melayani penumpang Trans Semarang karena bus kita mulai beroperasi itu sekitar pukul 05:30.” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Untuk kedisiplinan rata-rata pegawai Trans Semarang jam 6 pagi itu mereka sudah ada di *shelter* Mba. Saya pernah bertanya mengapa pagi sekali berangkat kerja mereka menjawab “instansi dengan pegawai sudah menyepakati perjanjian jam kerja untuk petugas di lapangan”, mungkin itu juga agar pelanggan Trans Semarang yang bekerja atau bersekolah tidak mengalami keterlambatan Mba, seperti itu.” (Wawancara dengan Puji, Jum’at 15 Desember 2023)

Dari hasil wawancara dan juga pembuktian langsung yang dilakukan oleh peneliti pada saat di lapangan terbukti bahwasannya pegawai bekerja sesuai dengan jam operasional kantor, dan sedikit pegawai dari kebanyakan pegawai yang bekerja di Dinas Perhubungan yang datang terlambat dan hal tersebut biasanya disebabkan oleh halangan yang tidak terduga yang terjadi secara tiba-tiba. Apabila terdapat pegawai yang datang terlambat biasanya Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang memaklumi akan hal tersebut selama alasan yang disampaikan oleh pegawai ataupun petugas sesuai dengan realita yang terjadi pada saat itu.

Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 memberikan kemudahan akses kepada penyandang disabilitas dalam hal permohonan pelayanan, dijelaskan oleh pengguna layanan Trans Semarang sendiri yakni penyandang disabilitas fisik pada saat proses wawancara berlangsung yaitu sebagai berikut:

“Berbicara mengenai permohonan pelayanan yang pernah saya rasakan bisa dibilang cukup baik. Cukup di sini seperti petugas pelayanan sangat ramah, dan menanggapi dengan baik permohonan yang saya ajukan pada saat itu.” (Wawancara dengan Dedi, Jum’at 15 Desember 2023)

“Pernah saya bersama dengan teman-teman komunitas di hari Minggu itu mencoba menggunakan transportasi Trnas Semarang, pada saat kita transit/berganti bus, petugas langsung mengetahui bahwasannya saya dan juga teman-teman saya akan turun di halte/*shelter* tersebut. (Wawancara dengan Rini, Jum’at 15 Desember 2023)

Pelanggan disabilitas tunanetra juga menyampaikan tanggapannya mengenai kemudahan akses dalam melakukan permohonan pelayanan yaitu sebagai berikut:

“Kemudahan akses ya Mba, iya dipermudah. Untuk baru-baru ini pelaksana pelayanan telah membuatkan kartu pembayaran khusus untuk disabilitas. Kalau dulu, untuk di tahun 2021 kita masih bayar dengan uang *cash*.” (Wawancara dengan Yani, Selasa 19 Desember 2023)

“Ketika melayani disabilitas itu petugas sangat respon dan sigap. Ketika ada komplain atau keluhan petugas langsung menindak lanjutinya, seperti itu.” (Wawancara dengan Febri, Sabtu 23 Desember 2023)

Dari hasil wawancara di atas yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam pengimplementasian kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, indikator berwujud atau *tangibles* dilakukan dengan

menyediakan tempat pelayanan untuk pelanggan saat menggunakan layanan transportasi Trans Semarang, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam keberlangsungan proses pelayanan, menerapkan kedisiplinan bekerja kepada pegawai, serta memberikan kemudahan akses kepada pelanggan dalam hal permohonan pelayanan. Usaha maksimal yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam mewujudkan berbagai aspek berwujud atau *tangibles* untuk penyandang disabilitas tentu sebagai perlakuan bahwa instansi tersebut dalam menjalankan apa yang menjadi tanggungjawabnya telah mematuhi standar regulasi yang berlaku, terutama dalam hal aksesibilitas pada implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas. Dari tahun 2021 pemberian aksesibilitas untuk penyandang disabilitas masih terus diupayakan oleh pemerintah karena hingga saat ini infrastruktur yang sudah ada mungkin dirancang tanpa mempertimbangkan aksesibilitas penyandang disabilitas. Selain itu, instansi terkait juga konsisten sebagai pelaksana kebijakan dengan terus mengupayakan aksesibilitas yang baik untuk pelanggan disabilitas.

Sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml, dkk yaitu berwujud atau *tangibles* menjadi indikator penting dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, untuk dapat melihat bagaimana penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) atau sumber daya lain dalam pelayanan publik untuk masyarakat. Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 ketika memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang, Dinas Perhubungan Kota

Semarang menetapkan jam operasional kerja untuk pegawai dengan maksud agar memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan. Untuk pegawai yang bekerja di lapangan yaitu petugas *ticketing*, kernet bus, dan juga supir bus, mereka sudah harus *standby* atau bersiap pada poolnya masing-masing yakni sekitar pukul 05:10 Pagi karena biasanya bus Trans Semarang mulai beroperasi untuk melayani penumpang yaitu sekitar pukul 05:30 Pagi. Untuk pegawai yang bekerja di kantor jam operasional bekerja untuk pegawai telah ditetapkan oleh instansi yaitu pukul 08:00 Pagi, maka dari itu diwajibkan untuk pegawai datang sebelum pukul 08:00 karena terdapat absensi kehadiran. Dalam implementasi Perda, penetapan jam operasional dari instansi untuk pegawai dibuat agar membantu mengoptimalkan produktivitas pegawai dengan memastikan bahwa mereka hadir dan bekerja selama jam kerja yang ditentukan. Dengan jam operasional, Dinas Perhubungan Kota Semarang berhasil meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara pegawai, hal tersebut dikarenakan jam operasional membuat pegawai dapat lebih mudah dihubungi dan dapat berkolaborasi dengan rekan-rekan mereka dengan baik. Jika dibandingkan dengan instansi yang tidak menetapkan jam operasional bekerja membuat pegawai memiliki jadwal atau jam kerja yang tidak seragam, dan menghambat proses komunikasi antar pegawai sehingga menimbulkan kolaborasi yang buruk antar tim. Dinas Perhubungan sebagai sebuah instansi pemerintahan yang bertanggungjawab atas pengelolaan dan pengembangan pada sektor transportasi menciptakan ruang terbuka permohonan pelayanan yang inklusif

dan mendukung kebutuhan semua individu termasuk penyandang disabilitas. Fakta di lapangan menunjukkan bahwasannya Dinas Perhubungan Kota Semarang menyediakan ruang permohonan pelayanan baik untuk penyandang disabilitas maupun non disabilitas. Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan bersama dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yaitu penyandang disabilitas fisik dan juga disabilitas tunanetra dimana ketika mereka melakukan permohonan pelayanan petugas selalu menerima dan menanggapi dengan baik permohonan yang diajukan, serta langsung menindak lanjuti komplain atau keluhan yang ada.



Gambar 3.2 Kemudahan akses pelanggan dalam hal permohonan pelayanan

Proses permohonan yang mudah tentunya dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional. Jika pelanggan dapat mengajukan permohonan dengan cepat dan tanpa hambatan, hal seperti ini tentu akan mengurangi beban kerja dan waktu yang diperlukan oleh pegawai penyelenggara pelayanan.

Di sini yang menjadi penghambat dalam indikator berwujud yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan ketika mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas fasilitas Trans Semarang untuk penyandang disabilitas pada tahun 2021 yaitu penyediaan *shelter* yang ramah disabilitas serta kemudahan pelayanan untuk penumpang disabilitas. Fasilitas yang dibangun pada *shelter* untuk penyandang disabilitas tidak sesuai dengan standar fasilitas penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra sehingga timbul kesulitan bagi penyandang disabilitas dalam menjangkau pelayanan yang ada tersebut.

Adanya pengakuan dari pegawai yang mengatakan bahwasannya Dinas Perhubungan Kota Semarang belum bisa membangun *ramp* dengan kemiringan 8°, dan juga tangga naik atau turun pada *shelter* yang lebih aman seperti adanya pegangan tangan pada tangga naik ataupun turun pada *shelter*, hal tersebut diakibatkan karena keterbatasan zona tanah yang tersedia, serta regulasi zonasi sehingga dalam pembangunan atau penyediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas hanya dilakukan dengan seadanya tanpa memperhatikan standar fasilitas untuk penyandang disabilitas. Fakta dilapangan juga menyebutkan bahwasannya pada *shelter* Trans Semarang tidak terdapat tempat duduk prioritas atau ruang khusus untuk pengguna kursi roda, fasilitas-fasilitas yang dibangun untuk penyandang disabilitas tidak memperhatikan prinsip inklusi dan aksesibilitas, seperti adanya kemiringan *ramp* yang dibangun lebih dari 8° serta tangga naik ataupun turun yang tidak disediakan pegangan, dan juga tidak adanya huruf *braille* yang disediakan

untuk disabilitas tunanetra baik pada *shelter* ataupun pada bus. Selain itu, masih terdapat jarak yang cukup lebar antara *shelter* dengan bus sehingga menyulitkan bagi disabilitas fisik dan juga tunanetra karena harus melangkah ketika hendak masuk ataupun keluar dari bus.



Gambar 3.3 Kenyamanan dan kemudahan pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas

Selain itu adanya pengakuan dari Ketua Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas mengenai bangunan pada *shelter* dari tahun 2021 hingga sampai saat ini masih belum maksimal, masih banyak *shelter* yang tidak bisa dilalui oleh teman-teman disabilitas. Jika

kenyamanan tempat dan kemudahan pelayanan untuk penyandang disabilitas dapat direalisasikan dengan baik oleh pemerintah daerah dan juga Dinas Perhubungan Kota Semarang maka hal tersebut dapat mengurangi tingkat keluhan pelanggan, dan biasanya pelanggan akan cenderung lebih puas dalam menggunakan layanan Trans Semarang.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan memiliki peran yang krusial dalam pelaksanaan kebijakan sehingga mempunyai dampak yang cukup besar dalam implementasi kebijakan. Ketanggapan yang efektif dapat membawa manfaat yang signifikan dalam kehidupan berorganisasi, membantu menciptakan lingkungan yang dinamis, responsive, serta juga berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengimplementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 fokus terhadap ketanggapan yang dianggap dapat menciptakan fondasi untuk budaya kerja yang adaptif dan berfokus pada pelayanan yang berkualitas. Apabila ketanggapan atau *responsiveness* ini tidak dilakukan dengan baik dalam implementasi kebijakan Perda dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas, maka akan terjadi pengurangan kepuasan pelanggan dan juga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Untuk melihat bagaimana ketanggapan atau *responsiveness* yang dibangun oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi kebijakan Perda Nomor 9 Tahun 2021, terdapat hasil wawancara yang telah

peneliti lakukan dengan pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Keluhan, saran, kritik, itu pasti kita respon Mba. Artinya di sini kita sebagai pelaksana pelayanan menerima atau menanggapi masukan-masukan yang datang dari pelanggan, dan sesegera mungkin akan kita proses secara bersama. Pembetulan-pembetulan pada layanan Trans Semarang terus kita lakukan tentunya demi kenyamanan bersama.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross check* hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Kalau berbicara mengenai bagaimana respon petugas ketika kita para disabilitas menyampaikan keluhan itu mereka menanggapi dengan baik Mba. Biasanya mereka akan memberi jawaban “baik Pak/Ibu sesegera mungkin akan kami proses bersama dengan tim” seperti itu. Di sini artinya apa, mereka selalu menanggapi keluhan kami walaupun itu kita disabilitas tidak tahu kelanjutannya seperti apa, karena memang kita tidak pernah diikut sertakan dalam perencanaan pembangunan sarana untuk disabilitas tersebut.” (Wawancara dengan Puji, Jum’at 15 Desember 2023)

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh penyandang disabilitas tunanetra pada saat wawancara berlangsung yaitu sebagai berikut:

“Berkaitan dengan bagaimana respon petugas ketika mendapatkan keluhan atau permohonan pelayanan dari pelanggan, ketika itu petugas langsung mengakomodir keluhan saya. Intinya saya mendapatkan respon yang baik dari petugas pelayanan Trans Semarang.” (Wawancara dengan Indra, Kamis 21 Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengimplementasikan kebijakan Perda untuk memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yaitu

merespon dengan baik permohonan maupun tanggapan dari pelanggan. Dalam memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang petugas nyatanya berhasil memberikan respon atau tanggapan yang baik kepada para pelanggan. Merespon dengan baik setiap permohonan ataupun keluhan dari pelanggan Trans Semarang selain mendorong pelanggan untuk dapat memberikan *feedback* atau umpan balik yang bernilai untuk pelayanan, juga dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan kepada Trans Semarang. Di sini pelanggan yang merasa didengar dan diberikan perhatian yang baik dalam suatu pelayanan dapat meningkatkan rasa kesetiiaannya terhadap suatu layanan yang diberikan tersebut. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan menjadi bagian dari ketanggapan atau *responsiviness* petugas pelayanan, hal tersebut dikarenakan sejauh mana suatu instansi atau organisasi dapat memberikan tanggapan yang cepat, efektif, dan memadai terhadap suatu permasalahan atau kebutuhan yang dialami pelanggan.

Selain itu, juga terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang, pegawai memberi tanggapan bahwasannya selain merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, melayani dengan cepat ternyata juga dilakukan oleh petugas penyedia layanan dalam mengimplementasikan kebijakan Perda yaitu sebagai berikut:

“Untuk kecepatan, ya itu tadi petugas langsung menolong penumpang penyandang disabilitas, tanpa basa basi, hal ini tentu akan memudahkan

penyandang disabilitas dalam menjangkau pelayanan Trans Semarang yang masih belum ramah terhadap penyandang disabilitas...” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Tanggapan yang sama terkait dengan kecepatan petugas dalam melayani pelanggan terkhusus pelanggan disabilitas dalam menggunakan layanan transportasi Trans Semarang di sampaikan oleh pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) pada saat wawancara berlangsung yaitu sebagai berikut:

“Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada para penyandang disabilitas cukup baik. Biasanya petugas langsung membantu, menanggapi, apa yang menjadi kebutuhan para penyandang disabilitas tersebut ketika menggunakan sarana transportasi Trans Semarang...” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Terdapat penjelasan yang sangat rinci dari pengguna layanan Trans Semarang yakni disabilitas fisik terkait dengan kecepatan petugas di lapangan yaitu sebagai berikut:

“Cukup cepat sih Mba, sudah baik. Akan tetapi mungkin perlu disosialisasikan lagi untuk kami-kami disabilitas. Kebetulan saya disabilitas fisik, nggih. Pernah ada curhatan dari teman-teman tunanetra, yang mana memang mungkin peraturan yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang itu memang untuk kebaikan kita para perempuan begitu, jadi dipisah, tunanetra laki-laki dan perempuan. Jadi kebetulan teman tunanetra kita itu suami istri netra semua menggunakan Trnas Semarang. Nah untuk itu kan mereka harus berdampingan, mereka tidak bisa dipisah, seperti itu...” (Wawancara dengan Puji, Jum’at 15 Desember 2023)

Dari wawancara di atas dapat dikatakan bahwasannya petugas sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman penyandang disabilitas hanya saja petugas kurang peka terhadap apa yang menjadi

kebutuhan atau keinginan pelanggan disabilitas dalam menggunakan layanan publik tersebut. Hal tersebut seperti penyandang disabilitas tunanetra tidak dapat dipisahkan dengan pasangan atau temannya selama mereka berada di dalam bus Trans Semarang. Jika hal tersebut tidak dilakukan dengan baik oleh pegawai ataupun petugas Trans Semarang, maka beberapa konsekuensi atau tantangan dapat muncul terutama terkait dengan keselamatan, kemandirian, dan juga kesejahteraan psikologis dari penyandang disabilitas itu sendiri. Penting diketahui oleh pegawai atau petugas Trans Semarang bahwasannya jika penyandang disabilitas tunanetra terpisah dari pasangan atau rombongannya, maka hal yang demikian dapat menyebabkan tingkat kecemasan dan stress yang tinggi dari penyandang disabilitas tunanetra tersebut. Selain kecepatan, kecermatan dalam indikator ketanggapan pada implementasi kebijakan Perda juga sangat penting karena melibatkan kemampuan untuk memberikan reaksi atau tanggapan yang tepat terhadap suatu situasi atau permintaan. Adapun penjelasan dari pegawai Dinas Perhubungan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) tentang kecermatan pegawai ataupun petugas yaitu sebagai berikut:

“Soal kecermatan, belum 100% pegawai yang bekerja di sini itu cermat Mba. Jika dilihat dari kaca mata pegawai, mungkin semua pegawai yang ada di sini sudah cukup cermat, akan tetapi terhadap hasil fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas itu belum cermat nggih Mba. Kita sebagai pegawai masih banyak kurangnya dalam melayani penyandang disabilitas terkhusus dalam menggunakan transportasi Trans Semarang ini, dan saya menyadari akan hal tersebut.”
(Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Mengenai kecermatan, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Berarti petugas kernet dan *ticketing* ya, terkadang untuk teman kita tunanetra SDM dari Dinas Perhubungan itu sendiri belum mengetahui bagaimana tata cara menggandeng untuk disabilitas tunanetra. Lalu, ukuran dari halte naik untuk pengguna kursi roda seperti itu, saya rasa hingga saat ini masih belum maksimal, karena masih banyak halte yang tidak bisa dilalui oleh teman-teman disabilitas. Jadi, fasilitas-fasilitas yang ada di halte itu untuk penyandang disabilitas hanya sebagai pelengkap saja bahwasannya halte itu telah memfasilitasi sarana untuk para penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Fitri, Kamis 7 Desember 2023)

Kecermatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang terhadap pelanggan disabilitas dapat disimpulkan bahwa dalam menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang belum dilakukan dengan baik dan benar. Terbukti masih tersedianya *shelter* yang tidak dapat digunakan oleh teman-teman disabilitas fisik yang menggunakan kursi roda karena ukuran dari *shelter* yang disediakan masih terlalu kecil. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa memang kecermatan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang masih kurang dan perlu adanya penyempurnaan terhadap *shelter* Trans Semarang. Hal ini tentu tidak sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Zithaml, dkk mengenai ketanggapan, yang mana ketanggapan dari pegawai dapat dilihat dari adanya penyediaan pelayanan yang tanggap untuk konsumen.

Mengenai ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas ketika melayani pelanggan disabilitas nyatanya masih belum tepat. Hal tersebut dijelaskan oleh pengguna layanan Trans Semarang yaitu disabilitas tunanetra yakni sebagai berikut:

“Nah kalau ini saya masih merasa petugas belum cukup ahli. Jadi ya mereka itu punya maksud baik tapi cara mereka dalam menggandeng atau menuntun tunanetra itu belum bisa. Terkadang dari petugas ada yang mengangkat tongkat kita terlebih dahulu, lalu kemudian baru menuntun kita, nah cara yang seperti itu salah Mba.” (Wawancara dengan Febri, Sabtu 23 Desember 2023)

Dapat disimpulkan, ketanggapan atau *responsiveness* sangat krusial dalam pengimplementasian Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, hal ini tentu dikarenakan implementasi Perda seringkali bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan ketanggapan dapat membantu mencapai tujuan tersebut agar lebih efektif. Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengimplementasikan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 menempatkan ketanggapan dengan sangat strategis agar mampu meningkatkan kemampuan dalam merespon perubahan, mencapai tujuan kebijakan, dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat yang dilayani. *Responsiveness* yang baik tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ketanggapan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang diantaranya yaitu merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Tidak jarang biasanya petugas ataupun pegawai selalu menerima atau menampung keluhan, saran, ataupun kritik dari

pelanggan, karena seperti yang telah disampaikan oleh pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri yang mana dengan merespon dan menganalisis keluhan pelanggan dengan baik, maka instansi dapat mengidentifikasi akar penyebab masalah dan tentunya dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaikinya. Dengan menganalisis keluhan pelanggan tentunya membuat Dinas Perhubungan Kota Semarang memahami apa yang menjadi kelemahannya pada saat proses implementasi kebijakan Perda ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang. Alasan mengapa penyandang disabilitas selalu menggunakan atau mengandalkan Trans Semarang sebagai transportasi mereka dalam berpergian yaitu dikarenakan Trans Semarang memiliki pelayanan yang khusus dan cepat untuk pelanggan disabilitas. Ketika terdapat pelanggan disabilitas, tidak jarang biasanya petugas langsung menolong penyandang disabilitas tersebut. Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas tentu memudahkan penyandang disabilitas ketika hendak menjangkau pelayanan Trans Semarang yang masih belum ramah terhadap penyandang disabilitas. Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas biasanya seperti membantu penyandang disabilitas pengguna kursi roda ataupun tongkat untuk dapat naik ke *shelter* agar tidak ketinggalan bus. Hanya saja ketika melayani penyandang disabilitas tunanetra alangkah lebih baik untuk petugas selalu memperhatikan keamanan dan keselamatan mereka karena disabilitas tunanetra kesulitan dalam memantau lingkungan sekitar dan mengidentifikasi situasi keamanan pribadi.

Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, yang menjadi penghambat indikator ketanggapan yang dialami oleh Dinas Perhubungan ialah kecermatan dan juga ketepatan petugas dalam proses pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas. Di tahun 2021, *shelter* yang didesain dan dibangun tidak mempertimbangkan kebutuhan disabilitas sehingga menghasilkan *shelter* yang tidak ramah untuk orang dengan disabilitas. Dinas Perhubungan Kota Semarang tidak membangun fasilitas yang aksesibel pada sarana Trans Semarang untuk penyandang disabilitas seperti belum tersedianya kursi khusus dan ruang untuk kursi roda baik pada *shelter* maupun di dalam bus, tangga naik ataupun turun pada *shelter*, dibangunnya *ramp* dengan kemiringan lebih dari 8°, tidak tersedianya huruf *braille*, dan juga tanda-tanda atau *signage* baik pada *shelter* ataupun bus.



Gambar 3.4 Kecermatan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam menyediakan fasilitas Trans Semarang

Meskipun kini telah tersedia kartu khusus pembayaran untuk teman-teman disabilitas yang dilengkapi dengan huruf *braille*, serta armada atau microbus Trans Semarang yang ramah disabilitas, akan tetapi hal tersebut baru diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tanggal 22 November 2022. Selain kecermatan yang belum terlaksana dengan baik, ketepatan pelayanan juga belum mampu dilakukan dengan baik oleh petugas Trans Semarang dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas terkhusus disabilitas tunanetra. Petugas masih belum mengetahui bagaimana menggandeng ataupun menuntun yang baik untuk teman-teman disabilitas tunanetra. Sangat penting bagi petugas ataupun pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat membuka atau mengikuti pelatihan khusus yang mencakup keterampilan dan pengetahuan tentang tata cara menggandeng dan menuntun untuk teman-teman disabilitas tunanetra. Ketanggapan yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan atau pertanyaan pelanggan tentunya dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri terhadap suatu pelayanan yang disediakan oleh instansi.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dapat membantu memastikan bahwa sumber daya yang digunakan untuk implementasi kebijakan digunakan secara efisien dan mencapai hasil yang diinginkan. Selain itu, jaminan juga dapat membantu instansi dalam memastikan bahwa implementasi kebijakan memenuhi peraturan, standar, dan hukum yang berlaku. Hal ini penting untuk menghindari

konsekuensi hukum dan untuk menunjukkan tanggung jawab instansi terhadap norma-norma yang telah ditetapkan. Apabila Jaminan tidak berjalan dengan baik dalam implementasi kebijakan maka instansi dapat dikatakan gagal dalam pelaksanaan kebijakan, serta hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang bertanggung jawab atas kebijakan tersebut maka dari itu, jaminan menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang di bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang, mengenai jaminan ketepatan waktu yang telah Dinas Perhubungan tetapkan dalam memberikan pelayanan kepada para penyandang selaku pengguna transportasi Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Memberikan jaminan tepat waktu untuk para pelanggan itu kita sedikit susah Mba. Baik untuk penyandang disabilitas maupun non disabilitas. Karena di sini kita tidak bisa memberikan jaminan tepat waktu yang benar-benar tepat untuk pelanggan. Jadi biasanya kedatangan bus Trans Semarang itu sering terlambat dari waktu yang telah kita tentukan. Biasanya seperti itu.” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Tanggapan yang sama juga diungkapkan oleh pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM), mengenai jaminan tepat waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan untuk Trans Semarang ketika beroperasi untuk melayani pelanggan atau penumpang yaitu sebagai berikut:

“Kalau waktu kita belum bisa seperti Trans Jakarta ya Mba, biasanya itu mereka tepat waktu karena mereka memiliki jalur sendiri untuk Busnya. Di sini, kita belum bisa memberikan jaminan tepat waktu seperti Trans Jakarta kepada pelanggan karena Trans Semarang sendiri belum memiliki jalur khusus untuk busnya sendiri. Maka dari itu, baik untuk kedatangan maupun keberangkatan dari bus Trans Semarang ini

masih terpengaruh oleh kondisi lalu lintas Kota Semarang.”
(Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Disamping itu menurut pengguna sarana transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas tunanetra, mengenai bagaimana ketepatan waktu pelayanan pada transportasi Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Ketepatan waktu, terkadang bus yang menjadi transportasi kita itu pernah mengalami keterlambatan kedatangan Mba, jadi kita menunggu lama, seperti itu.” (Wawancara dengan Yani, Selasa 19 Desember 2023)

Dari wawancara di atas jaminan tepat waktu sangat penting untuk dijaga oleh instansi terkhusus penyelenggara pelayanan publik bidang transportasi sebab ketepatan waktu dapat menciptakan citra bahwa layanan transportasi tersebut dapat diandalkan. Yang mana pelanggan akan merasa lebih percaya dan nyaman ketika menggunakan layanan tersebut karena mereka dapat mengandalkan ketepatan waktu dalam perjalanannya. Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap Trans Semarang, Dinas Perhubungan sebagai pelaksana kebijakan belum mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani pelanggan baik itu penyandang disabilitas maupun non disabilitas, dalam hal ini kedatangan maupun keberangkatan bus Trans Semarang. Meskipun ketepatan waktu pelayanan dapat menimbulkan dampak negatif, akan tetapi hal tersebut perlu diupayakan dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021.

Selain jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, terdapat jaminan lain seperti jaminan biaya yang diberikan khusus untuk pelanggan penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“5 Mei 2021, kita selaku penyelenggara pelayanan transportasi Trans Semarang telah menetapkan tarif atau biaya untuk penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Semarang sebesar 1.000 rupiah. Adanya jaminan biaya sebesar 1.000 rupiah tersebut untuk penyandang disabilitas merupakan salah satu bentuk dukungan kita kepada mereka dalam mendapatkan pelayanan transportasi umum di Kota Semarang.” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Pegawai bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang juga menyampaikan hal yang sama pada saat proses wawancara berlangsung mengenai jaminan biaya yaitu sebagai berikut:

“Kami Dinas Perhubungan Kota Semarang sepakat memberikan jaminan biaya yang lebih murah untuk teman-teman disabilitas ketika menggunakan transportasi Trans Semarang. Maka dari itu adanya tarif khusus senilai 1000 rupiah itu juga sudah termasuk untuk penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Dari wawancara di atas jaminan biaya yang diberlakukan khusus untuk penyandang disabilitas yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan membantu memastikan bahwa transportasi yang diakses oleh pelanggan disabilitas terjangkau secara ekonomi. Adanya jaminan biaya tersebut untuk penyandang disabilitas dalam implementasi Perda memungkinkan para penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan transportasi tanpa harus menghadapi beban finansial yang berlebihan. Ketika biaya transportasi terjamin, tentu membuat pelanggan disabilitas lebih cenderung untuk berpartisipasi secara aktif dalam aktivitas sehari-hari seperti bekerja, atau berpartisipasi dalam

kegiatan sosial. Perlu diketahui bahwasannya jaminan biaya yang diberi oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk penyandang disabilitas di sini menjadi faktor penting untuk mendorong mobilitas serta kemandirian penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas sebagai pengguna Trans Semarang menyatakan bahwasannya penetapan biaya pada transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas dapat mengurangi beban finansial, terutama bagi kita yang memiliki keterbatasan ekonomi.

Keterangan lain mengenai jaminan juga diperoleh dari pegawai yang bekerja di Dinas Perhubungan Kota Semarang bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang pada saat wawancara berlangsung yaitu sebagai berikut:

“Jaminan legalitas berarti terkait dengan hukum atau peraturan yang berlaku. Di sini dalam memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas pada Trans Semarang tentunya tindakan kita sesuai dengan peraturan atau undang-undang yang berlaku untuk disabilitas. Artinya kita dalam memberikan ataupun menyediakan pelayanan untuk penyandang disabilitas tentu berdasarkan atau berlandaskan pada kebijakan.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Sejauh ini yang saya lihat fasilitas yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang tidak sesuai dengan peraturan pelayanan untuk teman-teman disabilitas. Artinya apa, pegawai ataupun petugas ketika memberikan atau menyediakan pelayanan untuk disabilitas tidak sesuai dengan peraturan pelayanan penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Rini, Jum’at 15 Desember 2023)

Selain jaminan tepat waktu dan biaya, ternyata dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 ketika dalam

memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 Dinas Perhubungan juga memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas. Jaminan legalitas di sini merujuk pada keyakinan bahwasannya Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas telah sesuai dengan hukum atau peraturan yang berlaku untuk disabilitas.

Dari hasil wawancara terkait dengan jaminan atau *assurance* dalam implementasi kebijakan Perda, jaminan pada institusi penyedia pelayanan publik sangat penting karena dapat memberikan kepastian, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik tersebut. Dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menetapkan beberapa jaminan untuk penyandang disabilitas, yaitu jaminan tepat waktu, biaya, serta jaminan legalitas. Jaminan atau *assurance* belum sepenuhnya berjalan dengan baik pada Dinas Perhubungan karena terdapat hambatan dalam memberikan jaminan tersebut baik kepada penyandang disabilitas maupun non disabilitas. Jaminan yang dimaksud yaitu jaminan tepat waktu dan juga jaminan legalitas. Jaminan tepat waktu telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan namun karena adanya faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas yang ramai membuat kedatangan ataupun keberangkatan bus Trans Semarang tersebut selalu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dan tidak jarang biasanya dapat menghambat aktifitas pelanggan. Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri juga menyadari bahwasannya ketika terjadi keterlambatan kedatangan maupun

keberangkatan armada dapat menyebabkan pelanggan atau penerima layanan merasa kecewa dan tidak puas, serta dapat mengakibatkan gangguan pada rencana dan jadwal baik bagi penyedia layanan maupun penerima layanan. Hambatan dalam pemberian jaminan tepat waktu untuk penyandang disabilitas diakibatkan karena padatnya arus lalu lintas yang sering terjadi setiap harinya di Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah sehingga sulit untuk menjaga interval waktu antara kedatangan bus yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Di sisi lain, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah berhasil menerapkan jaminan biaya dalam pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas pada bulan Mei 2021, yang mana telah ditetapkan tarif atau biaya khusus untuk penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan Trans Semarang yakni sebesar 1.000 rupiah. Penerapan tarif khusus untuk penyandang disabilitas dilakukan agar teman-teman disabilitas dapat lebih mandiri dalam mobilitasnya, dan juga lebih aktif dalam kegiatan sehari-hari. Di samping itu, adanya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang kepada penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang seperti pemberian fasilitas pada *shelter* maupun bus pada tahun 2021, masih tidak sesuai dengan legalitas penyandang disabilitas. Fakta dilapangan menunjukkan adanya fasilitas pada *shelter* dan bus yang dibangun oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang yang belum ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal ini seperti penyediaan *shelter* yang kecil, tidak tersedianya pegangan tangan pada tangga naik ataupun turun, *ramp* yang dibangun tidak landai atau masih curam,

tidak tersedia huruf *braille*, serta tanda-tanda atau rambu untuk penyandang disabilitas.

5. Empati (*Emphathy*)

Pada implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021, empati menjadi faktor terpenting dalam pengimplementasian Perda tersebut sebab empati mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan sosial yang dibangun oleh instansi pelaksana kebijakan. Empati dapat membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap akar masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan demikian, di sini empati bukan hanya berbicara mengenai moral dan etis yang dibangun oleh instansi sebagai pelaksana kebijakan akan tetapi juga praktis dalam mencapai tujuan kebijakan yang efektif dan pelayanan yang berkualitas. Apabila empati dijalankan dengan baik dalam implementasi Perda, instansi cenderung menciptakan lingkungan yang lebih baik, lebih inklusif, dan lebih responsif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat atau konsumen.

Terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM), terdapat tanggapan mengenai sikap dari pegawai ataupun petugas di Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika memberikan layanan kepada konsumen atau pelanggan yaitu sebagai berikut:

“Salam, senyum, sapa merupakan sikap ramah dari para pelaksana layanan Trans Semarang ketika melayani pelanggan. Sikap ramah dalam melayani pelanggan juga merupakan bagian dari prosedur operasi standar (SOP) kita yang harus/wajib dilakukan oleh petugas

pelayanan Trans Semarang.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Untuk keramahan cukup ramah sih Mba. Selama ini saya berkeluh kesah petugas tidak pernah memberikan respon yang buruk seperti marah, seperti itu. Lagi pula tidak hanya kepada penyandang disabilitas, petugas ramah kepada setiap pelanggan Trans Semarang. Selalu senyum.” (Wawancara dengan Fitri, Kamis 7 Desember 2023)

Setiap pegawai ataupun petugas pelaksana pelayanan Trans Semarang ketika melayani pelanggan selalu menyambut pelanggan dengan salam dan sapaan yang ramah. Karena terdapat beragam jenis pelanggan termasuk di dalamnya pelanggan disabilitas, maka salam dan sapaan yang ramah yang dilakukan oleh petugas Trans Semarang dimaksud agar dapat membantu mengurangi ketegangan atau stress yang mungkin tengah dirasakan oleh pelanggan disabilitas ketika hendak menggunakan transportasi Trans Semarang.

Terdapat pernyataan yang dikemukakan oleh pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang mengenai empati petugas kepada setiap pelanggan Trans Semarang, yaitu sebagai berikut:

“Setiap penyandang disabilitas pasti mengharapkan perhatian lebih dari para pelaksana layanan, maka dari itu benar adanya bahwa pelaksana layanan pasti/selalu mendahulukan kepentingan pelanggan disabilitas. Bukan berarti karena terdapat pelanggan disabilitas yang menggunakan Trans Semarang maka pelanggan lain yang non disabilitas tidak diberi perhatian lebih oleh para pelaksana layanan, akan tetapi di sini cukup satu petugas yang melayani penyandang disabilitas, petugas lainnya membantu pelanggan lain yang non disabilitas dalam menggunakan

Trans Semarang apabila mereka mengalami kesulitan. (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan Trans Semarang yaitu penyandang disabilitas fisik terkait dengan empati petugas pada saat proses wawancara yaitu sebagai berikut:

“...Tentu penumpang lainnya tidak menginginkan terjadinya keterlambatan pada keberangkatannya ya Mba, sehingga kami didahulukan masuk oleh petugas pelaksana layanan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Di sini tentu kami sebagai penyandang disabilitas juga merasa tidak enak hati dan merasa bersalah jika hal-hal yang tidak diinginkan tersebut terjadi, apa lagi salah satu penyebab keterlambatannya itu disebabkan oleh kita penumpang penyandang disabilitas, seperti itu.” (Wawancara dengan Rini, Jum’at 15 Desember 2023)

Begitu pula hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas tunanetra yaitu sebagai berikut:

“kita sangat diprioritaskan Mba. Untuk masuk ke dalam bus kita selalu didahulukan oleh petugas pelayanan.” (Wawancara dengan Yani, Selasa 19 Desember 2023)

Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas, pemenuhan terhadap kepentingan dan kebutuhan penyandang disabilitas merupakan penerapan prinsip kesetaraan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan untuk penyandang disabilitas. Maksud Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam menerapkan prinsip kesetaraan pada layanan Trans Semarang ialah untuk menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi semua individu, serta membantu mendorong partisipasi dan inovasi dalam kehidupan bermasyarakat.

Selain itu, pada saat wawancara berlangsung petugas bidang Sumber Daya Manusia (SDM) memberi tanggapan tentang sikap sopan dan satun

pegawai kepada seluruh pelanggan termasuk penyandang disabilitas ketika memberikan pelayanan yaitu sebagai berikut:

“...Petugas pelayanan selalu melayani pelanggan dengan sopan dan santun. Perilaku sopan dan santun itu wajib kita terapkan kepada seluruh pelanggan tanpa pengecualian. Ketika terdapat pelanggan disabilitas yang hendak menggunakan transportasi Trans Semarang tak jarang biasanya petugas langsung menanyakan tujuan dari pelanggan tersebut dengan sopan. Kemudian biasanya petugas langsung memberi tahu armada apa nantinya yang akan penumpang tersebut gunakan dalam mencapai tujuan yang diinginkannya.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Mengenai hal tersebut, peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Iya. Kita diperlakukan sangat cukup baik oleh petugas. Petugas juga memahami bagaimana perasaan kita para disabilitas saat menggunakan prasarana transportasi Trans Semarang yang dengan segala keterbatasannya, sehingga tidak pernah saya melihat petugas Trans Semarang itu mengabaikan/bersikap cuek kepada kita para disabilitas. Petugas selalu menanyakan arah tujuan kita kemana, dan biasanya petugas akan memberi tahu bus/armada apa nantinya yang akan kita gunakan sebagai transportasi kita.” (Wawancara dengan Rini, Jum’at 15 Desember 2023)

Begitu pula hasil wawancara dengan pengguna layanan transportasi Trans Semarang yakni penyandang disabilitas tunanetra mengenai tanggapannya terhadap petugas yaitu sebagai berikut:

“Oh iya Mba. Selama ini yang saya rasakan petugas sangat bagus dalam melayani disabilitas, dan juga sangat sopan.” (Wawancara dengan Febri, Sabtu 23 Desember 2023)

Dari wawancara di atas terkait dengan sikap sopan dan santun petugas dalam melayani pelanggan disabilitas ternyata selama ini diterapkan dengan

baik oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang. Perlu diingat bahwasannya sikap sopan dan santun dari pegawai ataupun petugas dapat mendukung pelayanan yang setara bagi semua orang, selain itu pelayanan yang sopan lebih cenderung membantu dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi pelanggan disabilitas dan memastikan aksesibilitas yang lebih baik. Maksud dari Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat selalu bersikap sopan kepada penyandang disabilitas pada saat menggunakan Trans Semarang yaitu agar penyandang disabilitas merekomendasikan pelayanan Trans Semarang kepada teman-teman disabilitas lainnya agar dapat menjadikan Trans Semarang sebagai sarana transportasi terbaik untuk mereka. Dengan demikian, citra positif Trans Semarang dapat terbangun dengan sendirinya melalui interaksi yang positif dengan pelanggan, dan hal tersebut dapat meningkatkan reputasi instansi di mata masyarakat.

Petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang juga tidak melakukan diskriminasi kepada pelanggan disabilitas pada saat menggunakan Trans Semarang. Hal tersebut dikatakan oleh pegawai di bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Dari sikap yang ditunjukkan petugas pelayanan Trans Semarang tidak terlihat adanya perlakuan diskriminatif kepada penumpang disabilitas. Sama sekali petugas ataupun pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika melayani pelanggan mereka tidak pernah memilah dan memilih pelanggan mana yang akan mereka beri pelayanan dengan baik. Semua pelanggan akan diperlakukan sama, akan tetapi bagi pelanggan disabilitas petugas harus memberi perhatian lebih kepada mereka sebab mereka memiliki keterbatasan yang perlu dimengerti oleh semua orang. Tidak diskriminatif, biasanya petugas selalu mendahulukan pelanggan disabilitas dalam pelayanan Trans Semarang. Biasanya petugas selalu mendahulukan penyandang disabilitas masuk

ke dalam armada.” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Terkait dengan hal tersebut tentunya peneliti meng *cross chek* hasil wawancara dengan pengguna layanan Trans Semarang yaitu penyandang disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Ya. Selama saya menggunakan transportasi Trans Semarang tersebut petugas tidak pernah melakukan tindak diskriminasi kepada kami kaum disabilitas. Petugas selalu memberikan perhatian yang sama kepada para pengguna layanan Trans Semarang.” (Wawancara dengan Puji, Jum’at 15 Desember 2023)

Dari hasil wawancara di atas yang telah peneliti lakukan dengan pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik sekaligus sebagai pelaksana kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, dan juga penyandang disabilitas sebagai pengguna pelayanan Trans Semarang, dalam implementasi kebijakan Perda Dinas Perhubungan Kota Semarang berhasil menerapkan indikator empati atau *emphathy* dengan sangat baik dalam memberikan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021. Hal tersebut terbukti dari adanya sikap ramah dari pegawai ataupun petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika melayani pelanggan disabilitas. Fakta dilapangan membuktikan bahwasannya ketika melayani pelanggan sikap ramah dari para petugas pelaksana pelayanan dapat dilihat dari adanya perlakuan yang ditampakkan ketika melayani seperti memberikan senyum, salam, dan juga sapa kepada setiap para pengguna layanan Tarns Semarang termasuk penyandang disabilitas. Petugas sangat empati dan memahami

perasaan dari penyandang disabilitas sehingga dalam memberikan pelayanan para petugas tidak pernah mengabaikan atau bersikap cuek kepada teman-teman disabilitas. Di dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas, petugas juga selalu mendahulukan kepentingan atau kebutuhan pelanggan disabilitas seperti memberi jalan untuk penyandang disabilitas baik pada saat masuk ataupun keluar bus. Petugas juga melayani teman-teman disabilitas dengan sikap sopan dan santun, terlihat pada saat memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra petugas langsung bertanya kepada pelanggan disabilitas seperti “hendak kemana”, dan tidak jarang biasanya petugas langsung memberi tahu armada/bus yang akan pelanggan disabilitas gunakan dalam mencapai tujuannya tersebut. Sikap sopan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif serta nyaman. Pelanggan disabilitas yang diperlakukan dengan sopan dan ramah cenderung merasa lebih dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan tersebut. Selain itu, dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, empati petugas juga ditunjukkan melalui adanya sikap tidak diskriminasi kepada pelanggan disabilitas. Petugas Trans Semarang selalu memberikan pelayanan yang sama kepada para pengguna atau pelanggan Trans Semarang, hanya saja petugas harus memberi perhatian lebih kepada penyandang disabilitas sebab mereka memiliki keterbatasan yang tentunya telah dimengerti oleh setiap pelanggan. Prinsip Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan

pelayanan untuk pelanggan atau pengguna layanan Trans Semarang yaitu “setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan tantangan masing-masing, dan pelayanan dapat memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan spesifik yang muncul.” Hal ini tentu bukan berarti bahwa satu pelanggan lebih berharga dari pada yang lain, akan tetapi untuk memastikan bahwasannya setiap individu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Untuk melihat faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat pada implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang, peneliti menggunakan model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward III. Menurut Edward III terdapat empat indikator penentu keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi kebijakan yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi yang efektif dapat membantu memastikan bahwa semua pihak yang terkait dalam kebijakan memahami dengan jelas apa yang menjadi tujuan, sasaran, dan perubahan yang diinginkan oleh kebijakan. Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021, komunikasi menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan implementasi sebab komunikasi berperan membantu menyampaikan petunjuk dan panduan terkait dengan implementasi Perda kepada berbagai pihak yang terlibat. Dengan

demikian, dalam penelitian ini komunikasi adalah penyampaian maksud serta tujuan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas yang mengrujuk pada bagaimana Dinas Perhubungan Kota Semarang memberikan informasi kepada seluruh masyarakat terkhusus penyandang disabilitas dalam menggunakan sarana transportasi Trans Semarang.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pegawai di Dinas Perhubungan Kota Semarang bidang pengelolaan keuangan BRT Trans Semarang, tanggapan mengenai proses komunikasi yaitu sebagai berikut:

“Informasi kebijakan Perda Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 tentang Penyandang Disabilitas ini sudah di komunikasikan dari pemerintah daerah kepada Dinas Perhubungan Kota Semarang kemudian tentu disampaikan ke masyarakat, seperti pertemuan antara Dinas Perhubungan dengan Komunitas Disabilitas. Untuk bertemu dengan teman-teman disabilitas tentu pegawai yang ada di Dinas Perhubungan telah dibekali ilmu tentang bagaimana berkomunikasi yang baik dengan para Disabilitas, sehingga pada saat dilakukannya pertemuan dengan teman-teman disabilitas kita sebagai pelaksana kebijakan mengerti bagaimana menyalurkan informasi yang telah kita peroleh dari pemerintah daerah untuk masyarakat (disabilitas).” (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Disampaikan pula mengenai kejelasan dari komunikasi yang diterima pada saat wawancara berlangsung yaitu sebagai berikut:

“Komunikasi tentang kebijakan Perda ini kita terima dengan cukup jelas dari pemerintah daerah, sehingga kita dapat melaksanakan dan juga menyediakan pelayanan untuk teman-teman disabilitas. (Wawancara dengan Donal Dwi Hermawan, Rabu 8 November 2023)

Hal serupa mengenai kejelasan komunikasi juga disampaikan oleh pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu sebagai berikut:

“Saya sebagai salah satu pelaksana kebijakan merasa cukup jelas dalam menerima komunikasi dari atasan saya, sehingga sangat kecil kemungkinan untuk saya kesulitan dalam bekerja karena semua informasi yang disampaikan saya rasa sudah cukup membantu pekerjaan saya. Di tahun 2022, kita baru saja menghadirkan armada microbus ramah disabilitas. Microbus yang di desain *low entry* ini dilengkapi dengan tempat khusus untuk kursi roda, para pengguna kursi roda dapat masuk melalui pintu belakang bus. Selain itu, ini juga terbilang baru juga, tahun 2022, kita menyediakan kartu pembayaran non tunai (*cashless*) khusus disabilitas yang dilengkapi dengan huruf *braille*. Karena bidang pekerjaan kita berkaitan di transportasi, maka dari itu apabila terdapat perintah dari pemerintah daerah yang berkaitan dengan inovasi-inovasi terhadap transportasi, maka mau tidak mau perintah tersebut harus kita laksanakan, ya seperti perintah untuk teman-teman disabilitas ini.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Untuk membuktikan apakah komunikasi yang dibangun pada Dinas Perhubungan sudah direalisasikan dengan baik kepada masyarakat terkait implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas, penulis telah melakukan wawancara dengan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

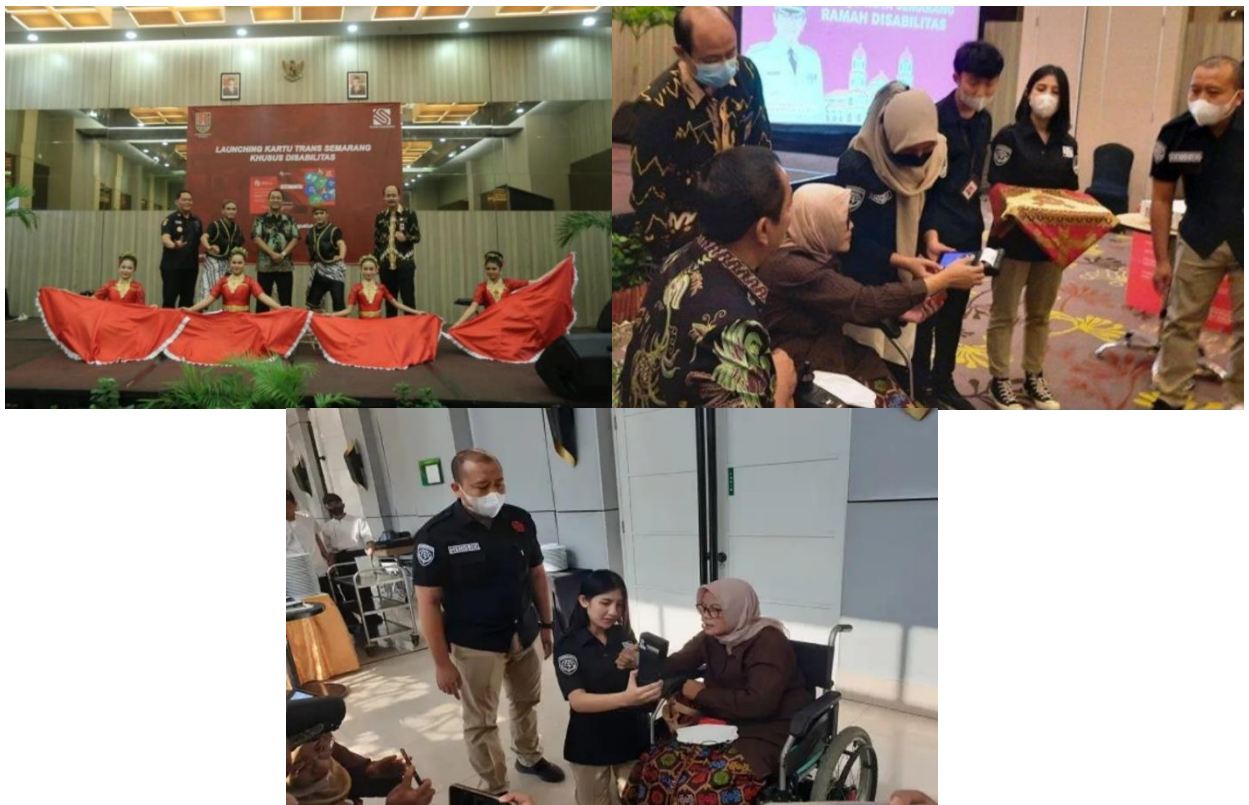
“Sosialisasi ada Mba, tapi tidak setiap minggu atau bulan, seperti itu. Jadi sosialisasi itu diadakan ketika adanya pembaharuan pelayanan untuk teman-teman disabilitas saja. Misalkan itu seperti *launching* kartu disabilitas. (Wawancara dengan Indra, Kamis 21 Desember 2023)

Dari uraian wawancara di atas dapat diketahui bahwasannya Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah merealisasikan dengan baik komunikasi antar instansi dengan masyarakat dalam implementasi kebijakan Perda.

Komunikasi yang terealisasi dengan baik dapat menciptakan lingkungan di mana kebijakan dapat diimplementasikan dengan lebih lancar, diterima oleh masyarakat, dan mencapai tujuan dengan lebih efektif.

Dengan demikian, di sini indikator komunikasi sudah berjalan dengan cukup baik dan menjadi faktor pendukung dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang. Komunikasi dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan digunakan untuk memberikan arahan atau pedoman terkait implementasi kebijakan kepada seluruh anggota instansi. Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 yang dijadikan pedoman oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan sarana dan prasarana yang aksesibel untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang tahun 2021, sejatinya telah dikomunikasikan oleh pemerintah daerah kepada Dinas Perhubungan untuk dapat berpartisipasi dalam memberikan pelayanan yang ramah disabilitas pada Trans Semarang. Komunikasi yang diterimapun dari pemerintah daerah sudah cukup jelas bagi Dinas Perhubungan sehingga ketika menjalankan tugasnya dalam memberikan aksesibilitas terhadap fasilitas Trans Semarang untuk penyandang disabilitas hingga saat ini berjalan dengan baik. Meskipun di tahun 2022 Dinas Perhubungan Kota Semarang baru menghadirkan microbus yang ramah disabilitas, serta menghadirkan kartu pembayaran non tunai (*cashless*) khusus disabilitas. Komunikasi kepada

masyarakat terkhusus penyandang disabilitas terkait pemberian aksesibilitas terhadap fasilitas Trans Semarang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dengan maksud agar teman-teman penyandang disabilitas mengetahui adanya pembaharuan terhadap pelayanan Trans Semarang untuk teman-teman disabilitas yakni melalui kegiatan sosialisasi yang dibuat oleh Dinas Perhubungan. Tentunya sosialisasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan kepada penyandang disabilitas tidak dilakukan setiap minggu atau bulan, akan tetapi dilaksanakan ketika adanya pembaharuan pelayanan untuk teman-teman disabilitas.



Gambar 3.5 Sosialisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan Penyandang Disabilitas

2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi hal yang sangat krusial bagi implementator kebijakan karena apabila kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten tetapi implementator dari kebijakan tersebut kurang berkualitas dan berkuantitas dalam menjalankan kebijakan maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara efektif. Adanya sumber daya yang baik dari implementator kebijakan maka hal tersebut dapat mendukung kualitas implementasi yang lebih tinggi. Di sini, sumber daya tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga mencakup Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, dan administratif.

Berikut ini ungkapan dari pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang Dinas Perhubungan Kota Semarang, mengenai ketersediaan SDM ataupun pegawai dan kemampuan implementator terkait dengan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang di tahun 2021 yaitu sebagai berikut:

“Untuk ketersediaan SDM kita sudah cukup memadai, akan tetapi keterampilan pada SDM kita menurut saya perlu ditingkatkan lagi seperti keterampilan dalam berkomunikasi untuk teman-teman disabilitas, karena untuk berkomunikasi dengan teman-teman disabilitas kita masih kurang. Akan tetapi untuk jumlah pegawai sendiri kita sudah sangat memadai untuk dapat melaksanakan kebijakan, yang mana jumlah keseluruhan pegawai di Dinas ini yaitu 1.332 orang Mba.”
(Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Disamping itu menurut penjelasan pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM), mengenai kemampuan implementator pegawai atau petugas

terkait dengan pemberian aksesibilitas penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“Ketersediaan SDM dalam proses implementasi Perda saat ini saya rasa masih kurang memadai karena pegawai masih harus diberi bimbingan khusus setiap bulannya yang mana bimbingan yang dimaksud yakni bimbingan belajar bahasa isyarat. Tidak hanya pengguna kursi roda atau disabilitas tunanetra yang menggunakan Trans Semarang, akan tetapi juga terdapat beberapa teman-teman disabilitas tunarungu yang juga menggunakan transportasi Trans Semarang ini meskipun jumlahnya belum sebanyak teman-teman disabilitas fisik, dan juga tunanetra. Adanya aturan setiap bulannya itu harus belajar bahasa isyarat, akan tetapi kita pegawai masih belum bisa rutin untuk mengikuti bimbingan tersebut.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Dijelaskan pula mengenai pelatihan-pelatihan untuk peningkatan kualitas SDM di Dinas Perhubungan Kota Semarang oleh pegawai yaitu sebagai berikut:

“Untuk pelatihan pengembangan diri Dinas Perhubungan Kota Semarang tidak mengadakan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan penyandang disabilitas Mba. Mungkin seperti pelatihan kesadaran disabilitas untuk pegawai atau petugas, atau pelatihan komunikasi inklusif, seperti belajar menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan sebagainya itu tidak ada. Ya kita dalam menjalani tugas dalam memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas semampunya kita saja, kurang lebih seperti itu. Di sini kita lebih mengutamakan penyediaan pelayanan pada fasilitas Trans Semarang untuk penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Dari wawancara di atas kemampuan implementator atau pelaksana kebijakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Kualitas dan kuantitas sumber daya yang memadai akan berpengaruh baik terhadap

pelaksanaan kebijakan. Pada implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai implementator bertanggung jawab untuk menerapkan rencana kebijakan secara nyata, selain itu Dinas Perhubungan juga memiliki peran penting dalam melakukan evaluasi terhadap hasil implementasi kebijakan tersebut. Petugas ataupun pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 belum cukup mampu dan terampil sehingga dapat dikatakan bahwa petugas maupun pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang belum kompeten.

Selain itu, peneliti meng *cross check* hasil wawancara dengan Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas, yaitu sebagai berikut:

“Terkait dengan Sumber Daya Manusianya saya rasa kurang untuk memfasilitasi terkait dengan cara untuk bisa memperlakukan teman-teman disabilitas, dalam hal ini bukan berarti adanya perlakuan yang tidak baik dari pelaksana layanan, akan tetapi cara di mana bahwa dalam disabilitas inikan ada berbagai macam, ada tuna daksa, tunanetra, tuna rungu, dan itu saya rasa SDM yang ada di Dinas Perhubungan khususnya Trans Semarang masih belum mengetahui banyak jenis-jenis disabilitas, dan cara perlakuan khusus untuk mereka. Walaupun sebenarnya kita secara pribadi tidak ingin diperlakukan khusus, akan tetapi setidaknya SDM ini memiliki dasar yang paling dasar dulu untuk mengetahui terkait dengan hal ini. Yang sering banyak terjadi itu adalah disabilitas tuna rungu, karena disabilitas tuna rungu itu kan sama seperti kita, wujudnya juga sama seperti kita, bisa jalan, akan tetapi teman-teman disabilitas tuna rungu ini pasti akan mengalami kesulitan ketika mereka mau bertanya terkait dengan naik kemana, atau kemana, sehingga kalau misalkan ada ramp khusus antrian khusus untuk antrian disabilitas supaya lebih mempermudah ketika teman-teman ini adalah

disabilitas, dan diberikan akses prioritas untuk mereka bisa masuk. (Wawancara dengan Fitri, Kamis 7 Desember 2023)

Dengan demikian maka indikator sumber daya menjadi faktor penghambat bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengimplementasikan Perda ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021. Meskipun ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Dinas tersebut sudah cukup memadai, yakni terdapat 1.332 pegawai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda, akan tetapi dari ketersediaan SDM yang memadai tersebut masih terdapat SDM yang belum cukup terampil dalam melayani teman-teman penyandang disabilitas ketika menggunakan sarana transportasi Trans Semarang. Hal tersebut dapat dilihat pada saat petugas dilapangan memberi pelayanan untuk disabilitas tunanetra, kebanyakan dari petugas masih belum mengerti bagaimana cara menggandeng atau menuntun yang baik untuk teman-teman disabilitas tunanetra. Selain itu, minimnya pengetahuan pegawai ataupun petugas mengenai jenis-jenis penyandang disabilitas mengakibatkan teman-teman disabilitas tunarungu sulit mendapatkan pelayanan ketika menggunakan Trans Semarang. Petugas masih belum mengerti bagaimana menggunakan bahasa isyarat tubuh yang baik untuk dapat melayani penyandang disabilitas tunarungu tersebut. Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, tidak mengadakan pelatihan pengembangan diri untuk meningkatkan kualitas

Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperuntukan bagi pegawai ataupun petugas dilapangan yang melayani teman-teman disabilitas. Pelatihan pengembangan diri yang dimaksud tentu yang berhubungan dengan penyandang disabilitas seperti pelatihan kesadaran akan disabilitas, pelatihan komunikasi inklusif seperti belajar menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan sebagainya. Hal tersebut tentu menyebabkan implementasi kebijakan Perda dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang kurang berjalan secara maksimal. Dengan adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan tentu dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih ramah disabilitas, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman yang positif bagi penyandang disabilitas.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam implementasi kebijakan Perda memiliki peran penting di mana agar implementasi berjalan secara efektif. Disposisi yang diciptakan positif oleh implementator kebijakan dapat mendorong partisipasi aktif instansi dalam implementasi kebijakan. Jika disposisi tidak berjalan dengan baik maka hal tersebut dapat memengaruhi komunikasi antar pihak-pihak yang terlibat. Dengan demikian, disposisi yang buruk dapat menghambat alur informasi dan koordinasi yang efektif dari suatu kebijakan.

Hasil wawancara dengan pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perhubungan Kota Semarang, mengenai sikap pelaksana

kebijakan terhadap implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Untuk sikap, semua pegawai yang ada di sini saya rasa cukup bertanggungjawab nggih Mba. Mereka mampu menyelesaikan apa yang menjadi tugas mereka itu saya rasa sangat bertanggungjawab. Untuk pelaksana kebijakan yang berada dilapangan, yang terkadang mungkin bertemu dengan teman-teman disabilitas mereka juga bekerja dengan penuh tanggungjawab, yang mana mereka harus bisa mengawasi serta menjaga teman-teman disabilitas pada saat menggunakan transportasi Trans Semarang. Hal ini seperti memberikan bantuan kepada penumpang yang memerlukan bantuan khusus untuk ketika menggunakan fasilitas yang disediakan. Mengenai kejujuran, semua pegawai jujur dalam menyampaikan permasalahan yang ada, misalnya seperti tidak mengambil barang milik pelanggan yang ketinggalan. Jika terdapat barang milik pelanggan yang ketinggalan biasanya petugas langsung memberi tahu melalui media sosialnya Trans Semarang. (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Sedangkan menurut pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang, mengenai sikap pelaksana kebijakan terhadap implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Pegawai sudah bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam menjalankan tugasnya terkait dengan pelaksanaan kebijakan Perda tentang penyandang disabilitas. Dalam bekerja kita juga sangat bertanggungjawab. Tanggungjawab yang saya maksud itu kita sebagai pegawai mampu menyelesaikan masalah yang ada, tentunya dengan sangat demokratis, artinya di sini kita mendengarkan saran/masukan dari teman-teman pegawai. Membangun dialog terbuka dan komunikasi dua arah antara Dinas Perhubungan dengan masyarakat penyandang disabilitas.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Adanya tanggapan dari pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang terkait dengan sikap pelaksana kebijakan, peneliti meng *cross check* hasil wawancara dengan pengguna layanan Trans Semarang yakni disabilitas fisik yaitu sebagai berikut:

“Tanggung jawab petugas cukup baik. Di mana petugas selalu berusaha untuk menjaga saya ketika saya menggunakan layanan transportasi Trans Semarang tersebut. Petugas juga selalu memperhatikan kita para disabilitas agar kita tidak merasa sendiri, dan pastinya juga agar kita para disabilitas merasa aman karena biasanya teman-teman disabilitas itu kurang berani untuk menggunakan transportasi umum.” (Wawancara dengan dedi, Jum’at 15 Desember 2023)

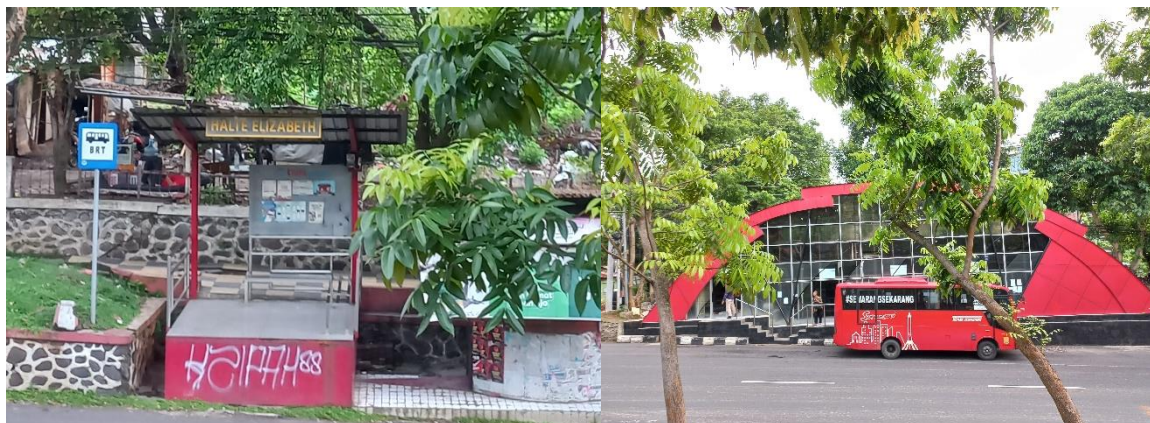
Tanggapan yang sama juga disampaikan oleh pengguna layanan Trans Semarang yakni disabilitas tunanetra mengenai sikap petugas pelaksana kebijakan yaitu sebagai berikut:

“Ya tanggung jawabnya sangat konsisten, mereka selalu *care* atau peduli kepada teman-teman disabilitas, dan dalam mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang nomor 9 Tahun 2021 itu Dinas Perhubungan mempunyai komitmen yang bagus untuk teman-teman disabilitas terbukti dari adanya pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas yang kurang aksesibel untuk kami.” (Wawancara dengan Indra, Kamis 21 Desember 2023)

Wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa disposisi atau sikap pelaksana kebijakan telah diterapkan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021. Disposisi menjadi indikator pendukung dalam implemementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dalam implementasi Perda Kota Semarang

Nomor 9 Tahun 2021 pada aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sangat bertanggungjawab atas apa yang menjadi pekerjaan mereka, dan bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh instansi. Tidak jarang banyak pegawai ataupun petugas yang mampu menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik, seperti selalu mengawasi serta menjaga penyandang disabilitas ketika menggunakan Trans Semarang, sehingga hal yang demikian membawa kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan dan misi dari Dinas Perhubungan Kota Semarang itu sendiri. Maka dari itu, adanya tanggung jawab yang besar dari pegawai mampu menciptakan lingkungan kerja yang kooperatif dan saling mendukung antara satu dengan yang lain pada Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dalam implementasi Perda, pegawai bekerja dengan sangat demokratis, mendengarkan saran atau masukan dari pegawai lain ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, dan juga membangun dialog terbuka dan komunikasi dua arah antara Dinas Perhubungan dengan masyarakat penyandang disabilitas. Fakta dilapangan menunjukkan adanya sikap peduli atau *care* dari petugas ketika memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas fisik dan juga tunanetra, hal demikian tentu petugas tidak hanya melihat penyandang disabilitas sebagai tanggung jawabnya akan tetapi juga sebagai individu yang layak mendapatkan perhatian dan bantuan yang sesuai, dan ketika mengimplementasikan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Dinas Perhubungan Kota Semarang

memiliki komitmen yang cukup baik untuk dapat melakukan pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas yang kurang aksesibel untuk penyandang disabilitas.



Sebelum

Sesudah

Gambar 3.6 Pembenahan *Shelter Elizabeth* Trans Semarang

Selain itu, komitmen pelaksana kebijakan dengan kelompok sasaran (penyandang disabilitas) dapat dilihat dari adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan. Hal ini dapat dilihat dari Dinas Perhubungan Kota Semarang yang menjadi salah satu tangan panjang pemerintah daerah untuk selalu memperhatikan penyandang disabilitas ketika menggunakan transportasi Trans Semarang yang mana agar kebijakan dapat terus berjalan dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang dibuat dengan baik oleh instansi pelaksana kebijakan dapat memberikan kejelasan terkait dengan otoritas atau kekuasaan dan juga tanggung jawab pegawai pada saat pelaksanaan implementasi kebijakan Perda. Dalam mengimplementasikan kebijakan, struktur birokrasi dan kesesuaian penerapan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang jelas

harus ditetapkan pada instansi penyelenggara kebijakan dengan maksud untuk membantu pegawai dalam menyelaraskan tugas dan kegiatannya dengan tujuan dan strategi dari instansi.

Terdapat hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Perhubungan Kota Semarang, terdapat tanggapan terkait dengan struktur birokrasi dan pembagian tugas pegawai yaitu sebagai berikut:

“Struktur tatanan birokrasi telah dibuat/dibentuk dengan banyak pertimbangan pastinya sehingga struktur birokrasi kita disini sudah cukup baik, dan tidak membingungkan. Untuk pembagian tugas/wewenang pegawai kita ditempatkan dipekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang telah kita miliki. Akan tetapi untuk pegawai Trans Semarang yang bekerja di lapangan itu kebanyakan mereka yang tamatan SMA/SMK.” (Wawancara dengan Nur Chasanah, Rabu 8 November 2023)

Selain itu pernyataan mengenai SOP Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap Fasilitas Trans Semarang disampaikan oleh pegawai di bidang umum dan kepegawaian BRT Trans Semarang yaitu sebagai berikut:

“Pada kenyataannya, penyediaan aksesibilitas pada fasilitas Trans Semarang untuk teman-teman disabilitas baik disabilitas fisik maupun disabilitas tunanetra dilaksanakan dengan memperhatikan SOP yang ada yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Artinya apa, standar SOP ini dianggap sudah cukup baik sehingga menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas untuk para pelanggan transportasi Trans Semarang.” (Wawancara dengan Bagus, Rabu 8 November 2023)

Mengenai struktur birokrasi, peneliti meng *cross check* hasil wawancara dengan Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut:

“...Saya tidak tahu pasti ya Mba apakah Dinas Perhubungan dalam bekerja untuk kami penyandang disabilitas sesuai dengan SOP yang berlaku hingga saat ini, atau sebaliknya, yang pasti saya melihat hingga saat ini pegawai bekerja dengan baik dan sungguh-sungguh ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas pada Trans Semarang. Untuk struktur birokrasi atau tatanan keanggotaan itu terpampang jelas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang, yang mana pada saat kita memasuki kantor tersebut tatanan keanggotaan itu cukup jelas, diantaranya terdapat Kepala Dinas, Kelompok Jabatan Fungsional, Sekretaris, lalu bidang-bidang yang ada di Dinas Perhubungan itu ada Mba.” (Wawancara dengan Fitri, Kamis 7 Desember 2023)

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasannya pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika menjalankan tugasnya dalam mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas sudah terdapat adanya struktur birokrasi dan pembagian wewenang atas pekerjaan yang dilakukannya. Dari adanya struktur birokrasi yang efektif dan SOP yang baik pada instansi penyelenggara kebijakan dapat membantu menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan tugas, dan dapat membantu pegawai agar mampu bekerja lebih produktif dan efisien. Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021, struktur birokrasi yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Semarang sudah cukup baik karena dalam menciptakan fasilitas pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas petugas bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku untuk penyandang disabilitas. Fakta dilapangan menunjukkan masih terdapat petugas dari Dinas Perhubungan Kota Semarang yang mana ketika bekerja selalu mengikuti langkah-langkah yang telah

ditetapkan dalam SOP sehingga terlihat pekerjaan yang dikerjakannya tersebut dapat terselesaikan dengan sangat cepat dan efisien.

Struktur birokrasi menjadi faktor pendukung di Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021. Terlihat dari adanya pembagian tugas atau wewenang dari masing-masing pegawai yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Untuk pegawai Trans Semarang yang bekerja dilapangan kebanyakan dari mereka dengan lulusan SMA/SMK. Di sini, pegawai ataupun petugas yang ditempatkan sesuai dengan keahlian atau pendidikan terakhirnya cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang menempatkan pegawai atau petugas sesuai dengan keahliannya dapat meningkatkan efisiensi operasional. Yang mana petugas akan lebih cepat dan efisien dalam menyelesaikan tugasnya karena mereka sudah memiliki dasar pengetahuan dan keterampilan yang sesuai. Selain itu, ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang baik untuk penyandang disabilitas fisik ataupun tunanetra, Dinas Perhubungan Kota Semarang selalu memperhatikan *Standar Operating Procedure (SOP)* ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas, sehingga tidak jarang hasil dari pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan SOP tersebut mengalami keberlanjutan hingga saat sekarang ini. Hal tersebut seperti bantuan penggunaan fasilitas untuk pelanggan penyandang disabilitas, penanganan keluhan dan umpan balik dari penyandang disabilitas terhadap pelayanan Trans Semarang yang mereka

terima, pemberian informasi yang jelas kepada penyandang disabilitas seperti penyampaian informasi armada Trans Semarang yang kini dapat diakses melalui aplikasi Trans Semarang.