

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwasannya Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Transportasi Trans Semarang Tahun 2021 belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan belum tercapainya indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan pada Dinas Perhubungan Kota Semarang seperti; keandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*). Indikator yang berhasil dijalankan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yaitu indikator keandalan (*reliability*), serta juga empati (*emphaty*). Sementara indikator yang belum terlaksana dengan baik dalam implementasi Perda antara lain berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiviness*), dan juga jaminan (*assurance*).

Keandalan (*reliability*) di Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kinerja pegawai sudah cukup cermat dan handal ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas terkhusus disabilitas fisik dan juga tunanetra ketika menggunakan sarana maupun prasarana transportasi Trans Semarang. Empati (*emphathy*) dalam implementasi Perda yang

dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sejatinya dapat membantu memberikan pemahaman yang lebih baik untuk pegawai terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Di sini, empati dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang di tahun 2021, seperti bersikap ramah ketika melayani pelanggan penyandang disabilitas, selalu mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan transportasi Trans Semarang, melayani setiap pelanggan dengan sopan dan santun, serta tidak adanya tindak diskriminatif petugas terhadap penyandang disabilitas dalam menggunakan Trans Semarang.

Selanjutnya berwujud (*tangibles*), di mana dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 belum bisa dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang di tahun 2021 belum mampu memberikan atau menyediakan fasilitas-fasilitas pada *shelter* maupun bus yang ramah disabilitas. Selain dari pada itu, ketanggapan (*responsiveness*) yang mempengaruhi implementasi Perda dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 yaitu kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan pegawai dalam melayani pelanggan disabilitas terkhusus disabilitas fisik dan juga tunanetra.

Indikator jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan untuk penyandang disabilitas ketika menggunakan transportasi Trans Semarang diantaranya yaitu jaminan tepat waktu dalam melayani pelanggan, jaminan biaya,

serta jaminan legalitas. Yang belum dapat direalisasikan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang terkait dengan jaminan untuk penyandang disabilitas adalah jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan juga jaminan legalitas dalam pelayanan Trans Semarang.

Di sini, yang menjadi faktor pendukung dari implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas antara lain yaitu; komunikasi, disposisi, serta struktur birokrasi. Sementara yang menjadi faktor penghambat hanyalah sumber daya yang terdapat pada Dinas Perhubungan Kota Semarang.

Komunikasi antar lembaga dan masyarakat dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas berjalan sangat cukup baik. Perintah yang diterima dari Pemerintah Daerah Kota Semarang sudah cukup jelas bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang sehingga dalam menjalankan tugasnya Dinas Perhubungan mampu menyelesaikan persoalan yang ada untuk penyandang disabilitas dalam penggunaan sarana transportasi Trnas Semarang. Disposisi dalam implementasi Perda Kota Semarang terlihat dari adanya sikap demokratis dan juga tanggungjawab pegawai terhadap suatu pekerjaannya, di mana pegawai selalu mendengarkan saran atau masukan dari pegawai lainnya, serta juga pegawai selalu mengawasi pelanggan disabilitas ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang. Selain komunikasi dan disposisi, struktur birokrasi juga menjadi faktor pendukung dalam implementasi Perda Kota Semarang nomor 9 Tahun 2021. Adanya struktur birokrasi yang efektif dan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang baik yang terdapat pada Dinas

Perhubungan Kota Semarang membantu pegawai bekerja lebih produktif dan efisien.

Sumber daya menjadi faktor penghambat dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dikarenakan masih terdapat Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Perhubungan Kota Semarang yang belum terampil dalam melayani teman-teman penyandang disabilitas ketika menggunakan sarana transportasi Trans Semarang terkhusus penyandang disabilitas tunanetra.

#### **4.2 Saran**

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat mematuhi peraturan dan standar aksesibilitas yang telah ditetapkan dalam hukum atau regulasi setempat untuk penyandang disabilitas, serta melakukan perbaikan atau modifikasi pada *shelter* yang sudah ada untuk membuatnya lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas. Hal ini seperti pemasangan ram untuk kursi roda, peningkatan akses untuk orang dengan mobilitas terbatas, dan peningkatan tanda-tanda dan informasi yang mudah diakses.
2. Dinas Perhubungan Kota Semarang perlu mengembangkan kebijakan yang inklusif dan komprehensif yang menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam semua aspek layanan transportasi.
3. Bagi penyandang disabilitas sebagai seseorang yang menerima pelayanan khusus dari Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika menggunakan transportasi Trans Semarang agar dapat bersikap proaktif ketika tidak mendapatkan pelayanan yang aksesibel untuk dirinya, dan dapat

menyuarakan langsung dengan penyedia layanan atau instansi terkait untuk dapat menyampaikan masalah dan kendala yang dihadapi.

4. Penelitian ini menjelaskan mengenai implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Fasilitas Trans Semarang Tahun 2021 dan menjelaskan mengenai faktor pendukung serta penghambat pada implementasi kebijakan tersebut. Peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan dari berbagai sudut pandang baru dan meneliti lebih mendalam sehingga nantinya dapat menghasilkan fenomena baru yang berbeda.