

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Transkrip Wawancara

**Nama** : Donal Dwi Hermawan, S.E

**Jabatan** : Manajer Pengelolaan Keuangan BRT Trans Semarang

**Tanggal Wawancara** : 8 November 2023

**Tempat** : Kantor BLU UPTD Trnas Semarang

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan keandalan dari pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan pada sarana transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, bagaimana kecermatan pelaksana dalam memberikan pelayanan pada transportasi Trans Semarang di tahun 2021 terkhusus untuk penyandang disabilitas fisik dan juga disabilitas sensorik yakni tunanetra? | 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.                       |
| 2. Berkaitan dengan alat bantu yang disediakan untuk penyandang disabilitas fisik dan juga sensorik, seperti apa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas pada saat proses pelayanan berlangsung?  | Sudah cukup ahli ya Mba. Di mana alat bantu pun semua petugas mampu menggunakannya seperti kursi roda dan tongkat, yang mana kedua alat bantu tersebut yang paling banyak digunakan oleh para penyandang disabilitas fisik dan sensorik ketika menggunakan jasa layanan kami.   |
| 3. Bagaimana kondisi dari <i>shelter</i> Trans Semarang sendiri? Apakah <i>shelter</i> yang dibangun sudah mencapai kata nyaman untuk penyandang disabilitas?  | Secara umum, kami sudah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Namun terdapat beberapa hal yang belum bisa kami penuhi salah satunya yaitu <i>ramp</i> dengan kemiringan 8° yang harus dibangun pada <i>shelter</i> Trans Semarang, dan juga tangga naik atau turun yang lebih aman untuk para disabilitas. Hal tersebut dikarenakan |

|  |   |
|--|---|
|  | kurangnya lahan untuk membangun itu semua.  |
| 4. Pada tahun 2021, berkaitan dengan pelayanan transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, apakah pelayanan tersebut mudah diakses oleh penyandang disabilitas? Mudah yang di maksud yaitu tidak adanya kendala bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas publik yang ada. Fasilitas dalam pelayanan transportasi Trans Semarang seperti; jalur pedestrian menuju <i>shelter</i> ; <i>guiding block</i> ; tangga naik atau turun pada bangunan <i>shelter</i> Trans Semarang; <i>ramp</i> dengan kemiringan tertentu yang ada pada <i>shelter</i> Trans Semarang; ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas; rambu berhuruf <i>braille</i> di <i>shelter</i> ; dan tanda-tanda atau <i>signage</i> . | Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, yang mana pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas pada tahun 2021 masih jauh dari kata mudah. Penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas pelayanan Trans Semarang masih membutuhkan bantuan dari petugas untuk menghindari hal-hal buruk yang mungkin bisa saja terjadi ketika penyandang disabilitas menggunakan fasilitas yang disediakan tersebut. |
| 5. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan untuk penyandang disabilitas? Apakah bekerja sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan oleh lembaga? Jika “Iya” pada pukul berapa petugas sudah harus melaksanakan pekerjaannya?   | Petugas dilapangan saya akui sangat disiplin sekali dalam bekerja Mba. Terkhusus petugas <i>ticketing</i> , mereka sudah harus <i>standby</i> pada poolnya masing-masing sekitar pukul 05:10 untuk melayani penumpang Trans Semarang karena bus kita mulai beroperasi itu sekitar pukul 05:30.  |
| 6. Bagaimana kemudahan akses penyandang disabilitas tahun 2021 ketika melakukan permohonan pelayanan? Apakah terdapat kendala?   | Jelas tidak Mba. Yang mana ketika penyandang disabilitas hendak melakukan pembayaran itu petugas langsung tanggap, “oh ya 1.000” seperti itu. Jadi dalam mengakses sarana transportasi Trans Semarang penyandang disabilitas tidak perlu khawatir, khawatir dalam artian tidak ditanggapi oleh petugas, justru petugas kami selalu memberikan kemudahan   |

|  |  |
|--|--|
|  | untuk penyandang disabilitas. Tidak mempersulit, begitulah istilahnya.   |
| 7. Bagaimana respon pelaksana ketika para pelanggan (penyandang disabilitas) ingin mendapatkan pelayanan?  | Respon pelaksana ketika terdapat salah satu dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan itu cukup tanggap ya Mba. Bisa dilihat ketika Mba menggunakan layanan kami Trans Semarang, petugas tidak membedakan pelanggan. Petugas kami selalu sigap dan tanggap dalam melayani ketika terdapat pelanggan disabilitas maupun non disabilitas yang ingin mendapatkan pelayanan dari kami. |
| 8. Apakah para pelaksana melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?  | Ketika pelanggan membutuhkan bantuan petugas, itu petugas langsung memberikan bantuan/pertolongan kepada pelanggan. Artinya apa, petugas selalu berada ditempat/ruangannya dengan tujuan agar selalu sigap ketika menangani pelanggan yang kelihatannya kesulitan dalam mengakses pelayanan Trans Semarang.  |
| 9. Bagaimana respon para pelaksana pelayanan ketika mendapatkan keluhan dari para pengguna layanan (penyandang disabilitas) terkait dengan pelayanan yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang? Apakah semua keluhan ditanggapi oleh pelaksana? | Semua keluhan dari penyandang disabilitas harus ditanggapi Mba. Ketika petugas dilapangan mendapatkan keluhan seperti penyandang ingin disediakan prasarana yang lebih baik lagi maka hal tersebut akan/langsung kita suarakan ke bagian manajemen Trans Semarang untuk dapat ditindak lanjuti.  |
| 10. Terkait dengan jaminan dalam pelayanan publik Trans Semarang tahun 2021, seperti apa pelaksana layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk penyandang disabilitas?  | 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.  |
| 11. Bagaimana pelaksana pelayanan memberikan jaminan biaya untuk penyandang disabilitas?   | 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.   |
| 12. Benarkah para pelaksana layanan selalu mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas? Jika “Benar” bagaimana sikap para pelaksana tersebut?                  | Tentu. Kami sebagai penyedia layanan Trans Semarang jika terdapat pelanggan kami penyandang disabilitas tentu itu yang akan kita dahulukan urusannya/kepentingannya dalam menggunakan Trans Semarang. Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang harus kita jaga dan harus diberi perhatian lebih agar mereka merasa aman dan nyaman, berbeda dengan masyarakat non disabilitas di mana mereka memiliki kemampuan dalam menjangkau pelayanan Trans Semarang.  |
| 13. Apakah pelaksana pelayanan sudah menerapkan perlakuan tidak diskriminatif untuk penyandang disabilitas? Jika “Iya” bagaimana pelaksana melakukan hal tersebut? | 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.  |
| 14. Bagaimana proses komunikasi antar pelaksana kebijakan? Karena dalam pelaksanaan kebijakan harus dikomunikasikan melalui beberapa tingkatan kekuasaan?       | 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). |
| 15. Bagaimanakah komunikasi yang diterima? Apakah sudah cukup jelas atau justru membingungkan bagi para pelaksana kebijakan?                                    | 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.  |
| 16. Apakah perintah yang diterima dari kebijakan sudah cukup jelas dan tidak membingungkan? Sehingga pelaksanaannya harus konsisten dan jelas untuk dijalankan. | Cukup Jelas. Di mana pemerintah menyuruh kita untuk dapat memberi kemudahan akses kepada teman-teman disabilitas pada transportasi Trans Semarang, baik itu kemudahan sarana maupun prasarana pada Trans Semarang tersebut. Di tahun 2022, kita baru bisa menghadirkan armada microbus khusus penyandang disabilitas. Microbus yang di desain <i>low entry</i> ini dilengkapi dengan tempat khusus untuk kursi roda, para pengguna kursi roda dapat masuk melalui pintu belakang bis. Selain itu, ini juga terbilang baru juga, tahun 2022, kita menyediakan kartu  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>pembayaran non tunai (<i>cashless</i>) khusus disabilitas yang dilengkapi dengan huruf <i>braille</i>. 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.</p> |
|--|--|

**Nama** : Nur Chasanah, S.Kom.

**Jabatan** : Kepala Devisi Sumber Daya Manusia (SDM)

**Tanggal Wawancara** : 8 November 2023

**Tempat** : Kantor BLU UPTD Trnas Semarang

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan keandalan dari pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan pada sarana transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, bagaimana kecermatan pelaksana dalam memberikan pelayanan pada transportasi Trans Semarang di tahun 2021 terkhusus untuk penyandang disabilitas fisik dan juga disabilitas sensorik yakni tunanetra? | Biasanya petugas pelaksana layanan langsung memberikan bantuan berupa tangan atau pundak mereka untuk penyandang disabilitas. 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.   |
| 2. Bagaimana pelayanan yang tersedia pada transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas di tahun 2021? Apakah memiliki standar pelayanan yang jelas?  | Ya. Salah satunya yaitu sudah tersedianya kursi prioritas dan juga tersedia tempat untuk kursi roda, serta bahkan ada inovasi untuk tarif khusus disabilitas yaitu sebesar 1000 rupiah.   |
| 3. Berkaitan dengan alat bantu yang disediakan untuk penyandang disabilitas fisik dan juga sensorik, seperti apa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas pada saat proses pelayanan berlangsung?  | Di sini kita hanya menyediakan ruang untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi Trans Semarang. 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. |
| 4. Pada tahun 2021, berkaitan dengan pelayanan transportasi  | Karena terdapat beberapa fasilitas yang masih belum ramah terhadap  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, apakah pelayanan tersebut mudah diakses oleh penyandang disabilitas? Mudah yang di maksud yaitu tidak adanya kendala bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas publik yang ada. Fasilitas dalam pelayanan transportasi Trans Semarang seperti; jalur pedestrian menuju <i>shelter</i>; <i>guiding block</i>; tangga naik atau turun pada bangunan <i>shelter</i> Trans Semarang; <i>ramp</i> dengan kemiringan tertentu yang ada pada <i>shelter</i> Trans Semarang; ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas; rambu berhuruf <i>braille</i> di <i>shelter</i>; dan tanda-tanda atau <i>signage</i>.</p> | <p>penyandang disabilitas pada <i>shelter</i> 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 <i>braille</i> dan atau tanda-tanda/signage baik di <i>shelter</i> maupun di dalam bus, maka dari ketidak adaannya tersebut membuat pelayanan Trans Semarang masih belum mudah diakses oleh para penyandang disabilitas. Meskipun terdapat beberapa <i>shelter</i> yang sudah ramah terhadap penyandang disabilitas seperti <i>shelter</i> HEBAT, akan tetapi masih terlalu banyak <i>shelter</i> 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.</p> |
| <p>5. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan untuk penyandang disabilitas? Apakah bekerja sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan oleh lembaga? Jika “Iya” pada pukul berapa petugas sudah harus melaksanakan pekerjaannya?</p>   | <p>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.</p>  |
| <p>6. Seperti apa kecepatan para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas? Apakah pelaksana memberi pelayanan dengan tepat?</p>  | <p>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. Akan tetapi jika ditanya apakah pelaksana/petugas layanan telah memebrikan pelayanan</p>  |



|   |   |
|---|---|
|   | <p>kepada para penyandang disabilitas dengan tepat jawabannya belum. Karena kita di sini memiliki keterbatasan dalam pengembangan pelayanan Trans Semarang.</p>   |
| <p>7. Bagaimana respon para pelaksana pelayanan ketika mendapatkan keluhan dari para pengguna layanan (penyandang disabilitas) terkait dengan pelayanan yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang? Apakah semua keluhan ditanggapi oleh pelaksana?</p> | <p>Respon dari para pelaksana pelayanan salah satunya yaitu menerima semua keluhan yang masuk dari para pengguna layanan. Ketika petugas pelayanan kami memahami apa yang menjadi keluhan bagi penyandang disabilitas itu pasti petugas langsung menjawab dengan sopan tentunya kepada pelanggan. Akan tetapi apabila itu berupa masukan yang memang harus tindak lanjutnya lama, lalu terdapat tahap perencanaan ataupun kajian di dalamnya, maka keluhan akan ditampung/diterima terlebih dahulu oleh petugas kami karena itu perlu diproses.</p> |
| <p>8. Apakah pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang bekerja dengan cermat dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik?</p>   | <p>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 Tarns Semarang ini, dan saya menyadari akan hal tersebut.</p>  |
| <p>9. Terkait dengan jaminan dalam pelayanan publik Trans Semarang tahun 2021, seperti apa pelaksana layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk penyandang disabilitas?</p>   | <p>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</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | dari bus Trans Semarang ini masih terpengaruh oleh kondisi lalu lintas Kota Semarang.  |
| 10. Seperti apa sikap ramah dari para pelaksana layanan Trans Semarang dalam melayani pelanggan (disabilitas)?   | 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.  |
| 11. Apakah pelaksana melayani dengan sikap sopan santun kepada para pengguna layanan? Terkhusus bagi para penyandang disabilitas? Jika "Iya" seperti apa pelayanan tersebut?   | Ya. 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.  |
| 12. Untuk dapat melihat faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat dalam implementasi Perda Nomor 9 Tahun 2021 untuk penyandang disabilitas, di sini saya menyebutkan faktor tersebut di antaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan yang terakhir sutruktur birokrasi. Bagaimana proses komunikasi antar pelaksana kebijakan? Karena dalam pelaksanaan kebijakan harus dikomunikasikan melalui beberapa tingkatan kekuasaan? | 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).   |
| 13. Bagaimanakah komunikasi yang diterima? Apakah sudah cukup jelas atau justru membingungkan bagi para pelaksana kebijakan?                                    | 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.   |
| 14. Apakah perintah yang diterima dari kebijakan sudah cukup jelas dan tidak membingungkan? Sehingga pelaksanaannya harus konsisten dan jelas untuk dijalankan. | Cukup Jelas. Di tahun 2022, kita baru saja menghadirkan armada microbus ramah disabilitas. Microbus yang di desain <i>low entry</i> 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 ( <i>cashless</i> ) khusus disabilitas yang dilengkapi dengan huruf <i>braille</i> . 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. |
| 15. Bagaimana ketersediaan SDM dalam proses implementasi kebijakan perda Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas?                         | 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  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>bulannya itu harus belajar bahasa isyarat, akan tetapi kita pegawai masih belum bisa rutin untuk mengikuti bimbingan tersebut.</p>   |
| <p>16. Berkaitan dengan sikap dan komitmen dari para pelaksana kebijakan, seperti apa kejujuran, tanggungjawab, serta sikap demokratis pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang tentang penyandang disabilitas?</p>               | <p>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.</p> |
| <p>17. Bagaimana struktur tatanan birokrasi di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan pembagian kewenangan dan juga tanggungjawab antar bagian dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang tentang penyandang disabilitas? Apakah sudah cukup jelas?</p> | <p>Sejauh ini cukup jelas Mba. 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.</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>18. Bagaimana SOP yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang atau dari Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri dalam pelaksanaan aksesibilitas terhadap fasilitas publik Trans Semarang untuk penyandang disabilitas?</p> | <p><i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> yang disediakan oleh Dinas Perhubungan sudah cukup baik, karena kita dalam bekerja memberikan kualitas pelayanan untuk para penumpang seperti memberikan fasilitas yang cukup memadai itu ya salah satunya dengan berandalkan SOP yang disediakan oleh Dinas Perhubungan.</p> |
|---|--|

**Nama** : Bagus

**Jabatan** : Staff Umum dan Kepegawaian BRT Trans Semarang

**Tanggal Wawancara** : 8 November 2023

**Tempat** : Kantor BLU UPTD Trnas Semarang

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan keandalan dari pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan pada sarana transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, bagaimana kecermatan pelaksana dalam memberikan pelayanan pada transportasi Trans Semarang di tahun 2021 terkhusus untuk penyandang disabilitas fisik dan juga disabilitas sensorik yakni tunanetra? | 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.   |
| 2. Bagaimana pelayanan yang tersedia pada transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas di tahun 2021? Apakah memiliki standar pelayanan yang jelas?  | Berbicara mengenai standar pelayanan untuk penyandang disabilitas tahun 2021 itu sebenarnya sudah cukup jelas, di mana 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. |
| 3. Bagaimana kondisi dari <i>shelter</i> Trans Semarang sendiri? Apakah <i>shelter</i> yang dibangun sudah mencapai kata nyaman untuk penyandang disabilitas?  | 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 <i>ramp</i> dengan kemiringan yang tentunya  |

|  |  |
|--|--|
|  | tidak sesuai dengan standar fasilitas untuk penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra.   |
| 4. Pada tahun 2021, berkaitan dengan pelayanan transportasi Trans Semarang untuk penyandang disabilitas, apakah pelayanan tersebut mudah diakses oleh penyandang disabilitas? Mudah yang di maksud yaitu tidak adanya kendala bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas publik yang ada. Fasilitas dalam pelayanan transportasi Trans Semarang seperti; jalur pedestrian menuju <i>shelter</i> ; <i>guiding block</i> ; tangga naik atau turun pada bangunan <i>shelter</i> Trans Semarang; <i>ramp</i> dengan kemiringan tertentu yang ada pada <i>shelter</i> Trans Semarang; ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas; rambu berhuruf <i>braille</i> di <i>shelter</i> ; dan tanda-tanda atau <i>signage</i> . | 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.   |
| 5. Seperti apa kecepatan para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas? Apakah pelaksana memberi pelayanan dengan tepat?  | 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. Jika ditanya apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat, tentu jawaban dari saya belum 100% tepat. Karena masih terdapat beberapa <i>shelter</i> termasuk di dalamnya fasilitas untuk penyandang disabilitas yang masih belum memenuhi kriteria pembangunan untuk para penyandang disabilitas. |
| 6. Terkait dengan jaminan dalam pelayanan publik Trans   | Jaminan legalitas berarti terkait dengan hukum atau peraturan yang   |

|  |   |
|--|---|
| <p>Semarang tahun 2021, seperti apa pelaksana layanan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan Trans Semarang?</p>   | <p>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.</p>  |
| <p>7. Adanya fasilitas dalam pelayanan publik Trans Semarang tahun 2021 untuk penyandang disabilitas seperti; jalur pedestrian menuju <i>shelter</i>; <i>guiding block</i>; tangga naik atau turun pada bangunan <i>shelter</i> Trans Semarang; <i>ramp</i> dengan kemiringan tertentu yang ada pada <i>shelter</i> Trans Semarang; ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas; rambu berhuruf <i>braille</i> di <i>shelter</i>; dan tanda-tanda atau <i>signage</i>. Bagaimana kecermatan para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas? (dikaitkan dengan fasilitas pelayanan Trans Semarang).</p> | <p>Jika ditanya bagaimana kecermatan para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan terkhusus untuk penyandang disabilitas itu saya berat untuk mengatakan jika pelaksana sangat cermat. Karena dalam pelayanan Trans Semarang masih terdapat beberapa fasilitas yang tetap dibangun meskipun fasilitas tersebut tidak layak digunakan untuk penyandang disabilitas terkhusus untuk disabilitas fisik yang menggunakan kursi roda dan juga tunanetra. Beberapa fasilitas yang tetap dibangun meskipun itu tidak efektif digunakan untuk para penyandang disabilitas diantaranya yaitu tangga naik dan turun dan juga ramp yang dibangun pada shelter Trans Semarang.</p> |
| <p>8. Bagaimana respon para pelaksana pelayanan ketika mendapatkan keluhan dari para pengguna layanan (penyandang disabilitas) terkait dengan pelayanan yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang? Apakah semua keluhan ditanggapi oleh pelaksana?</p>  | <p>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. Pembinaan-pembinaan pada layanan Trans Semarang terus kita lakukan tentunya demi kenyamanan bersama.</p>  |
| <p>9. Benarkah para pelaksana layanan selalu mendahulukan kepentingan penyandang</p>   | <p>Setiap penyandang disabilitas pasti mengharapkan perhatian lebih dari para pelaksana layanan, maka dari itu</p>  |



|  |  |
|--|--|
| <p>disabilitas? Jika “Benar” bagaimana sikap para pelaksana tersebut?</p>  | <p>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.</p>   |
| <p>10. Apakah perintah yang diterima dari kebijakan sudah cukup jelas dan tidak membingungkan? Sehingga pelaksanaannya harus konsisten dan jelas untuk dijalankan.</p> | <p>Perintah yang saya terima dari adanya kebijakan Perda Kota Semarang No. 9 Tahun 2021 sebagai pegawai sudah cukup jelas. Sebagai Staff Umum yang bekerja untuk masyarakat tentu saya juga harus bekerja sesuai dengan perintah yang ada, baik itu perintah yang dibuat oleh pemerintah daerah atau Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri.</p>  |
| <p>11. Apakah terdapat pelatihan khusus untuk meningkatkan SDM pada Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021?</p>     | <p>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.</p> |
| <p>12. Bagaimana ketersediaan SDM dalam Proses implementasi kebijakan perda Kota Semarang</p>  | <p>Untuk ketersediaan SDM kita sudah cukup memadai, akan tetapi keterampilan pada SDM kita menurut</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>No. 9 Tahun 2021 tentang penyandang disabilitas?</p>  | <p>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.</p>  |
| <p>13. Berkaitan dengan sikap dan komitmen dari para pelaksana kebijakan, seperti apa kejujuran, tanggungjawab, serta sikap demokratis pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang tentang penyandang disabilitas?</p>               | <p>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 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.</p> |
| <p>14. Bagaimana struktur tatanan birokrasi di Dinas Perhubungan Kota Semarang dan pembagian kewenangan dan juga tanggungjawab antar bagian dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang tentang penyandang disabilitas? Apakah sudah cukup jelas?</p> | <p>Cukup jelas Mba. Struktur tatanan birokrasi telah dibuat/dibentuk dengan banyak pertimbangan sehingga struktur birokrasi kita disini sudah cukup baik, dan tidak membingngkan. Untuk pembagian tugas/wewenang pegawai kita ditempatkan dipekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang telah kita miliki.</p>  |
| <p>15. Bagaimana standar SOP yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang atau dari Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri dalam pelaksanaan aksesibilitas terhadap fasilitas publik Trans Semarang untuk penyandang disabilitas?</p>                    | <p>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</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | cukup baik sehingga menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas untuk para pelanggan transportasi Trans Semarang. |
|--|--|

**Nama** : Fitri

**Jabatan** : Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas

**Tanggal Wawancara** : 7 Desember 2023

**Tempat** : Jl. Kenconowungu IV No.3, RT05/RW02, Karangayu

| Pertanyaan  | Jawaban  |
|---|--|
| 1. Kasus apa saja yang ditangani oleh LSM ini terkait dengan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam menggunakan pelayanan transportasi Trans Semarang, termasuk di dalamnya aksesibilitas terhadap fasilitas yang disediakan? | <p>Jadi itu memang susah ya. Susahnya tidak semua terminal BRT itu ramah disabilitas. Jadi antara pintu dan halte itu terkadang tidak sama sehingga kalau untuk teman-teman pemakai alat bantu baik tongkat atau kursi roda itu sangat susah sekali untuk masuk. Sehingga walaupun digembar gemborkan untuk mendapatkan hak bertransportasi memakai Trans itu, ya masih susah untuk digunakan oleh teman-teman disabilitas. Bahkan di halte yang pernah terjadi itu di mijen, ya itu susah bagai mana bisa naik untuk para pengguna kursi roda ke dalam bis/armadanya. Saya sebagai ketua di LSM ini sudah menyampaikan terkait hal tersebut kepada pihak Kecamatan Mijen, Bapak Didik, dan itu langsung ditindak lanjuti. Hal-hal yang semacam itu karena belum diketahuinya Perda terkait dengan aksesibilitas untuk teman-teman disabilitas terkait transportasi.</p> <p>Terkait dengan adanya masalah yang sering terjadi dalam aksesibilitas penyandang disabilitas, seperti di wilayah halte itu kadang ada pohon yang memang menutupi akses kursi roda, karena tidak ada website ataupun aplikasi pengaduan masyarakat terkait dengan penggunaan Trans Semarang, jadi saya lebih sering meminta bantuan kepada OPD di wilayah tersebut seperti Pak Camat/Pak Lurah. Mengapa demikian, karena mereka masih bisa membantu untuk menyelesaikan problem-problem yang ada di situ. Terkait dengan sarana, jarak antara</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | halte dan bisnya itu kita sudah pernah disampaikan ke Dinas Perhubungan.  |
| 2. Bagaimana kecermatan petugas layanan ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas? Baik kecermatan dalam memberikan pelayanan, maupun menyediakan fasilitas untuk penyandang disabilitas. | 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.  |
| 3. Apa saja hak serta kewajiban LSM ini dalam kasus aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap Trans Semarang?  | Kita menaungi memberikan wadah kepada teman-teman penyandang disabilitas, sehingga dengan adanya ini kita memberikan sosialisasi atau informasi kepada seluruh anggota untuk bisa lebih mudah menikmati fasilitas yang diberikan pemerintah. Ketika ada kendala-kendala ini, kita juga sampaikan kepada teman-teman untuk segera bisa memberikan usulan-usulan supaya ada perbaikan dari Dinas Perhubungan dan bekerja sama dengan pemerintah Kota Semarang. Jadi harapannya terkait dengan hal ini misalnya seperti ada perubahan tiket, itu dari tahun ketahun mengalami perubahan, sehingga sampai ke difabel juga digratiskan, itu juga sudah kita sosialisasikan. Bahwa dari pemerintah pun juga memberikan kartu disabilitas, yang mana ketika penyandang disabilitas menaiki armada petugas pelayanan telah mengetahui bahwa ini adalah disabilitas. Akan tetapi kartu disabilitas ini baru dikeluarkan pada tahun 2022, tahun 2021 belum ada. |
| 4. Seberapa baik/buruk terkait dengan komunikasi, sumber   | Kalau terkait dengan Sumber Daya Manusianya saya rasa kurang untuk  |

daya, dan juga tanggung jawab yang dibangun oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang?

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. Terkadang ini masih jadi satu kan, halte di Tugu Muda itu kan sudah bagus, tetapi itu masih belum bisa. Karena saya dulunya juga pernah mengalami kelumpuhan, dari 2018 sampai 2021, saya juga pengguna BRT disetiap harinya dan menggunakan kursi roda, setelah itu juga pernah menggunakan tongkat, sehingga saya secara pribadi pun masih belum terkahir tahun 2021 itu masih mengalami kesulitan terkait dengan penggunaan BRT.

Jadi saya rasa bukan hanya saya, karena anak-anak didik saya dibawah itu ketika ada orang tuanya pun mereka masih merasa susah untuk mendapatkan skala prioritas. Karena dari kursi roda itu ya sudah, didorong, selesai, mereka masih bingung gimana mereka harus mendapatkan tiket. Ketika antrian itu mereka para penyandang disabilitas cepat tertinggal bis, kalau mereka tidak diprioritaskan. Jika ada orang tuanya oke, tetapi kalau teman-teman disabilitas sendiri secara pribadi yang mereka harus mandiri untuk kemana-mana ini lebih untuk tanggung jawab dari Dinas Perhubungan itu, lebih memberikan sosialisasi secara pribadi kepada pegawai-pegawai yang ada disitu supaya lebih intens untuk memperlakukan teman-teman ini dengan skala prioritas.

Di tahun 2021, di dalam bis BRT itu masih belum ada pengait untuk kursi roda, sehingga ketika sudah direm pun kursi roda akan tetap maju mundur, dan itu pun tidak semuanya mengetahui bahwa bahaya akan terjadi pada kita para penyandang disabilitas. Penumpang lainnya yang berada di BRT pun tidak semuanya mengalami kepedulian untuk bisa menyelamatkan kita. Realitanya seperti itu Mba.

Hal-hal semacam ini perlu adanya perubahan itu bukan hanya Dinas Perhubungan memberikan fasilitas terkait dengan ini, akan tetapi perlakuan khusus secara SDM ini diberikan arahan dan untuk bisa praktek secara langsung dengan teman-teman disabilitas itu belum pernah ada. Jadi ketika Perda ini diluncurkan kemungkinan masih belum maksimal dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang.

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Untuk komunikasi dan tanggungjawab itu sebenarnya sudah bagus karena sudah merealisasikan terkait dengan Perda tersebut. Akan tetapi mungkin lebih bagus lagi ketika Dinas Perhubungan ini memberikan kegiatan khusus untuk teman-teman terkait dengan saran transportasi Trans Semarang ini, lebih melibatkan teman-teman disabilitas. Praktek terkait dengan tunanetra itu bagaimana, daksa yang pakai kursi roda bagaimana, yang pakai tongkat ini bagaimana, supaya teman-teman dari SDM di Trans ini lebih tahu ketika mengetahui ada disabilitas ini untuk naik ke Trans Semarang.</p>  |
| <p>5. Seperti apa sikap ramah pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika melayani penyandang disabilitas?</p>   | <p>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.</p>   |
| <p>6. Apakah Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang bekerja sesuai dengan <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) yang berlaku? kemudian apakah Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki tatanan/susunan keanggotaan yang cukup jelas?</p> | <p>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.</p> |



**Nama : Puji (Penyandang Disabilitas Fisik)**

**Jabatan : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang**

**Tanggal Wawancara : 15 Desember 2023**

**Tempat : YPAC Kota Semarang**

| Pertanyaan   | Jawaban  |
|--|--|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | Untuk beberapa <i>shelter</i> sudah memadai begitu nggih, khususnya <i>shelter-shelter</i> yang ada dipinggir-pinggiran itu kan masih belum memadai untuk kami pengguna kursi roda. Terkadang <i>shelter</i> yang pernah saya gunakan untuk menunggu bis Trans Semarang itu kecil Mba, sehingga untuk kita yang menggunakan krek/tongkat saja agak susah, apa lagi kursi roda sudah jelas tidak bisa, seperti itu. Akan tetapi saya melihat <i>shelter</i> yang ada ditengah kota itu sudah memadai, hanya mungkin itu untuk drivernya sendiri terkadang itu bis yang akan kita naiki masih kurang agak mepet ke <i>shelter</i> , jadi kita-kita disabilitas untuk melangkah agak sulit. Mungkin untuk yang tidak berkebutuhan khusus sangat gampang untuk mereka melangkah tetapi untu kami yang menggunakan krek/tongkat itukan memang harus jaraknya itu tidak boleh terlalu lebar, karena kita untuk melangkah pasti akan susah. |
| 2. Seperti apa kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas?  | 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   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>tunanetra kita itu suami istri netra semua menggunakan Trnas Semarang. Nah untuk itu kan mereka harus berdampingan, mereka tidak bisa dipisah, seperti itu. Pernah ada pengalaman teman netra kami itu dipisah Mba pada saat menggunakan Trans Semarang, sehingga mereka bingung. Jadi perlu adanya sosialisasi dari petugasnya bahwa ada perlakuan khususlah untuk yang netra ini untuk dijadikan satu karena memang mereka harus membutuhkan teman.</p> |
| <p>3. Apakah pelaksana pelayanan mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas?</p>                     | <p>Ya. Petugas selalu mendahulukan kita ketika kita hendak masuk ke dalam bis. Tentu itu juga masuk ke dalam Visi mereka ya Mba sehingga apa-apa itu mereka selalu mendahulukan kita yang berkebutuhan khusus ini.</p>   |
| <p>4. Bagaimana tanggungjawab dari petugas pelayanan untuk teman-teman disabilitas?</p>                   | <p>Petugas telah menjaga dan juga memperhatikan kita sehingga kita sebagai disabilitas merasa aman dan nyaman, tak perlu khawatir. Pada saat menggunakan layanan Trans Semarang itu saya juga selalu dibantu oleh pegawai Mba.</p>   |
| <p>5. Apakah petugas layanan melayani teman-teman disabilitas dengan baik?</p>                            | <p>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.</p>  |
| <p>6. Seperti apa kedisiplinan pegawai Trans Semarang sebagai penyedia layanan publik Trans Semarang?</p> | <p>Untuk kedisiplinan rata-rata pegawai Trans Semarang jam 6 pagi itu mereka sudah ada di <i>shelter</i> 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.</p>   |

**Nama : Dedi (Penyandang Disabilitas Fisik)**

**Jabatan : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang**

**Tanggal Wawancara : 15 Desember 2023**

**Tempat : YPAC Kota Semarang**

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | Untuk Trans Semarang sendiri ya, kalau untuk saya pribadi masih kurang akses. Mulai dari shelternya, terus dari shelter masuk ke armada/bisnya karena terdapat jarak di sana, tidak berjembutan yang landai. Saya kira masih kurang lah walaupun sudah diupayakan oleh pemerintah akan tetapi masih kurang.   |
| 2. Ketika melakukan permohonan pelayanan, apakah pelaksana atau petugas pelayanan memberikan kemudahan akses kepada teman-teman disabilitas?   | 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.  |
| 3. Bagaimana tanggungjawab dari petugas pelayanan untuk teman-teman disabilitas?   | 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. |
| 4. Apakah ada tarif khusus yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk penyandang disabilitas  | Untuk penyandang disabilitas, Dinas Perhubungan Kota Semarang telah menetapkan tarif khusus bagi penyandang yaitu 1000 rupiah.  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| ketika menggunakan Trans Semarang? |  |
|------------------------------------|--|

**Nama : Rini (Penyandang Disabilitas Fisik)**

**Jabatan : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang**

**Tanggal Wawancara : 15 Desember 2023**

**Tempat : YPAC Kota Semarang**

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | Kalau saya lihat itu rampnya 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.  |
| 2. Ketika melakukan permohonan pelayanan, apakah pelaksana atau petugas pelayanan memberikan kemudahan akses kepada teman-teman disabilitas?   | Mudah Mba, kalau untuk saya pribadi itu mudah. 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.   |
| 3. Seperti apa kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas?  | Kecepatan petugas ketika melayani saya sebagai pengguna Trans Semarang sekaligus sebagai pelanggan yang memiliki keterbatasan fisik, itu petugas sangat handal. Ketika sudah berada di dalam bus, kerneknya itu biasanya memberikan/mengarahkan saya kepada tempat duduk prioritas, yang mana ketika saya sudah mendapatkan kursi prioritas barulah bis akan berjalan, seperti itu. |
| 4. Bagaimana respon petugas atau pelaksana pelayanan Trans Semarang ketika mendapatkan keluhan dari teman-teman  | Nah terkait dengan keluhan, saya pernah menyampaikan keluhan saya kepada petugas terkait dengan fasilitas yang telah disediakan untuk kami  |

|   |  |
|---|--|
| <p>disabilitas? Dalam hal ini bisa saja keluhan terkait dengan fasilitas yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas.</p>                   | <p>disabilitas. Saya menyampaikan keluhan saya yang tadi itu, yang ramp terlalu tinggi, seperti itu, dan respon petugas sangat baik. Mereka langsung menanggapi keluhan saya tadi dengan mengatakan “oh iya nanti saya sampaikan kepada Dinasnya langsung Bu” seperti itu. Saya sebagai pelanggan tentunya sangat senang ya Mba, di mana keluhan saya tadi justru didengarkan oleh petugas, dan petugas pun menjawab dengan ramah, sopan, tidak jutek, seperti itu.</p>                                    |
| <p>5. Apakah fasilitas pada <i>shelter</i> yang dibangun oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sesuai dengan ketentuan pemberian pelayanan penyandang disabilitas?</p> | <p>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.</p>  |
| <p>6. Apakah pelaksana pelayanan mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas?</p>   | <p>Ya. 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.</p> |
| <p>7. Apakah petugas layanan melayani teman-teman disabilitas dengan baik?</p>  | <p>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</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>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.</p> |
|--|---|

**Nama** : Yani (Penyandang Disabilitas Tunanetra)

**Jabatan** : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang

**Tanggal Wawancara** : 19 Desember 2023

**Tempat** : Jl. Semeru Barat, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | Kalau untuk <i>shelternya</i> itu yang pertama sudah akses ya untuk naik turunnya untuk kita disabilitas tunanetra. Lalu jika saya lihat untuk pengguna kursi roda ramp yang tersedia itu masih belum akses untuk teman-teman disabilitas fisik terkhusus pengguna kursi roda, nah untuk huruf braille pada shelter itu sama sekali belum tersedia Mba. |
| 2. Ketika melakukan permohonan pelayanan, apakah pelaksana atau petugas pelayanan memberikan kemudahan akses kepada teman-teman disabilitas?   | 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.  |
| 3. Seperti apa kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas?  | Untuk kecepatan petugas itu kita sudah akses ya, jadi mereka atau petugas itu sudah paham ketika hendak menaikan penumpang atau menurunkan, itu mereka sudah paham.   |
| 4. Bagaimana respon petugas atau pelaksana pelayanan Trans Semarang ketika mendapatkan keluhan dari teman-teman disabilitas? Dalam hal ini bisa saja keluhan terkait dengan fasilitas yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas.   | Oiya langsung ada tindak lanjut atau responsive.  |
| 5. Jaminan apa yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri untuk teman-  | Pada saat menggunakan Trans Semarang jaminan keamanan dan keselamatan diberikan kepada kita   |



|   |   |
|---|---|
| teman disabilitas ketika menggunakan transportasi Trans Semarang?   | untuk teman-teman disabilitas tunanetra, akan tetapi disini lebih diutamakan yang keamanan.   |
| 6. Apakah pelaksana pelayanan mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas?  | Ya betul, kita sangat diprioritaskan Mba. Untuk masuk ke dalam bis kita selalu didahulukan oleh petugas pelayanan.  |
| 7. Bagaimana tanggungjawab dari petugas pelayanan untuk teman-teman disabilitas?  | Sangat tanggungjawab sekali. Di mana ketika ada beberapa orang keluar terus ada teman-teman disabilitas petugas pasti mendahulukan kita.  |
| 8. Apakah petugas layanan melayani teman-teman disabilitas dengan baik?   | Iya dilayani dengan sangat baik Mba. Di satu sisi mereka juga pasti sangat lelah karena juga melayani pelanggan yang non disabilitas. Kesabaran mereka saya acungi jempol Mba.  |
| 9. Apakah ada sosialisasi baik itu dari pemerintah atau Dinas Perhubungan terkait dengan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas?                    | Untuk sosialisasi itu ada, akan tetapi ya tidak setiap bulan kita melakukan sosialisasi terkait dengan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Diadakannya sosialisasi itu misalnya begini Mba, ada pembaruan dalam pelayanan untuk teman-teman disabilitas. Seperti itu, jadi hanya pada saat diadakannya pembaruan/perubahan layanan. |
| 10. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, apakah pelaksana layanan melayani dengan waktu yang tepat?  | Ketepatan waktu, terkadang bus yang menjadi transportasi kita itu pernah mengalami keterlambatan kedatangan Mba, jadi kita menunggu lama, seperti itu.  |
| 11. Seperti apa keahlian petugas ketika membantu teman-teman disabilitas? misalnya seperti cara menggandeng/menuntun teman-teman disabilitas tunanetra. | Kalau dibilang ahli, ya mungkin belum cukup ahli ya, karena pada saat saya menggunakan Trans Semarang petugas itu terkadang masih menerima aba-aba dari saya untuk dapat menggandeng saya dengan baik.  |

**Nama** : Indra (Penyandang Disabilitas Tunanetra)  
**Jabatan** : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang  
**Tanggal Wawancara** : 21 Desember 2023  
**Tempat** : Jl. Karang Gawang Baru Raya, Tandang, Kec. Tembalang

| Pertanyaan   | Jawaban   |
|--|---|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | 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 bis itu masih lumayan cukup jauhlah untuk kita tunanetra. Supir bis selalu tidak memposisikan bis dengan shelter secara baik dan benar. Untuk kursi prioritas ketika kita sudah masuk ke dalam bis, itu otomatis petugas langsung memberi kita tempat duduk prioritas tersebut. |
| 2. Seperti apa kecepatan para petugas dalam memberikan pelayanan untuk teman-teman disabilitas?  | Sangat cepat. Ketika itu petugas langsung menolong saya ketika saya menaiki tangga yang ada pada shelter Trans Semarang.  |
| 3. Bagaimana respon petugas atau pelaksana pelayanan Trans Semarang ketika mendapatkan keluhan dari teman-teman disabilitas? Dalam hal ini bisa saja keluhan terkait dengan fasilitas yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas.   | 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.  |
| 4. Apakah pegawai atau petugas Trans Semarang cermat ketika terdapat pelanggan disabilitas yang menggunakan sarana Trans Semarang?   | 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.  |

|   |  |
|---|--|
| <p>5. Bagaimana tanggungjawab dari petugas pelayanan untuk teman-teman disabilitas?</p>   | <p>Ya tanggungjawabnya sangat konsisten, mereka selalu <i>care</i> 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.</p> |
| <p>6. Apakah petugas layanan melayani teman-teman disabilitas dengan baik?</p>  | <p>Baik. Baiknya itu jadi ketika naik di <i>shelter</i> yang ada petugasnya pasti kita selalu diprioritaskan, kemudian ketika turun dari shelter itu juga kita selalu diutamakan. Intinya jika terdapat pelanggan disabilitas itu petugas pasti selalu memprioritaskan kita.</p>   |
| <p>7. Apakah ada sosialisasi baik itu dari pemerintah atau Dinas Perhubungan terkait dengan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas?</p>                   | <p>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 <i>launching</i> kartu disabilitas.</p>   |
| <p>8. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, apakah pelaksana layanan melayani dengan waktu yang tepat?</p>  | <p>Tepat waktu kalau untuk kedatangan bis itu terkadang sering mengalami keterlambatan. Kalau hanya untuk sekedar membantu kami ya petugas sangat tepat waktu ketika membantu kami, maksudnya petugas tidak perlu dipanggil dulu untuk dapat menolong kita, mereka sudah pasti langsung datang untuk membantu kita, seperti itu.</p>   |
| <p>9. Seperti apa keahlian petugas ketika membantu teman-teman disabilitas? misalnya seperti cara menggandeng/menuntun teman-teman disabilitas tunanetra.</p> | <p>Dibilang ahli ya mungkin biasa saja ya Mba karena pada saat menggunakan Trans Semarang itu saya sempat mengasi contoh kepada petugas cara menggandeng tunanetra yang baik itu begini, begini, seperti itu, agar lebih luwes.</p>  |

**Nama** : Febri (Penyandang Disabilitas Tunanetra)

**Jabatan** : Pengguna Layanan Transportasi Trans Semarang

**Tanggal Wawancara** : 23 Desember 2023

**Tempat** : Jl. Kaliwiru 9, Kec. Candisari, Kota Semarang

| Pertanyaan   | Jawaban  |
|--|--|
| 1. Berkaitan dengan sarana dan prasarana transportasi Trans Semarang, bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan untuk teman-teman disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang sendiri pada Trans Semarang? Apakah mudah diakses untuk teman-teman disabilitas? Hal ini seperti tangga naik/turun pada shelter, ramp pada shelter, ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas, dan juga huruf braille pada shelter Trans Semarang. | Karena saya pengguna setiap hari Trans Semarang jadi sarana maupun prasarana yang tersedia untuk kita disabilitas tunanetra itu ya masih kurang. Mulai dari <i>shelternya</i> , tangga naik ataupun turunnya karena terkadang tidak ada pegangannya, intinya infrastruktur dari Trans Semarang itu masih kurang. |
| 2. Ketika melakukan permohonan pelayanan, apakah pelaksana atau petugas pelayanan memberikan kemudahan akses kepada teman-teman disabilitas?   | Kalau pelayanan dari SDM sudah bagus Mba. Ketika melayani disabilitas itu petugas sangat respon dan sigap. Ketika ada komplain atau keluhan petugas langsung menindak lanjutinya, seperti itu.   |
| 3. Bagaimana respon petugas atau pelaksana pelayanan Trans Semarang ketika mendapatkan keluhan dari teman-teman disabilitas? Dalam hal ini bisa saja keluhan terkait dengan fasilitas yang tersedia maupun yang tidak tersedia untuk penyandang disabilitas.   | Kalau fasilitas yang tersedia mereka pada umumnya sih dari petugas itu responsif, untuk keluhan-keluhan ditanggapi dengan baik oleh petugas dilapangan.  |
| 4. Apakah pelaksana pelayanan mendahulukan kepentingan penyandang disabilitas?   | Sangat mendahulukan. Petugas selalu mendahulukan kita penyandang disabilitas masuk maupun keluar dari bis.   |
| 5. Apakah petugas layanan melayani teman-teman disabilitas dengan baik?  | Oh iya Mba. Selama ini yang saya rasakan petugas sangat bagus dalam melayani disabilitas, dan juga sangat sopan.   |

|   |  |
|---|--|
| <p>6. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, apakah pelaksana layanan melayani dengan waktu yang tepat?</p>  | <p>Kalau waktu itu relatif sih Mba. Jadi kadang bisnya ini relatif maju mundur untuk jam kedatangan maupun keberangkatannya.</p>   |
| <p>7. Seperti apa keahlian petugas ketika membantu teman-teman disabilitas? misalnya seperti cara menggandeng/menuntun teman-teman disabilitas tunanetra.</p> | <p>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.</p> |

## Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Informan



Wawancara dengan Pegawai BLU UPTD Trans Semarang di Dinas Perhubungan Kota Semarang



Wawancara dengan Ketua LSM Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas



SLB - C, D YPAC SEMARANG

**MENUJU**  
**SATUAN PENDIDIKAN RAMAH ANAK**



Wawancara dengan Pengguna Layanan Trans Semarang, Penyandang Disabilitas Fisik



Wawancara dengan Pengguna Layanan Trans Semarang, Penyandang Disabilitas Tunanetra



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7455407  
Laman: www.fisip.undip.ac.id  
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

30 OCT 2023

Nomor : 185/UN2F7/PP1x/2023  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Perhubungan  
Jalan Tambak Aji Raya No. 5, Tambakaji, Kec. Ngaliyan,  
Kota Semarang

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Diponegoro Semarang, maka mohon sekiranya dapat diberikan izin kepada mahasiswa FISIP untuk melaksanakan wawancara dan mengumpulkan data di Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan judul Skripsi "Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Trans Semarang Tahun 2021)".

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ghelfira Kuni Izzataqi Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120120016  
Tempat /Tgl Lahir : Surakarta, 02 Juni 2002  
Departemen /Program Studi : Departemen Politik & Ilmu Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan  
Alamat Rumah : Jl. Tegal Sari, Perumahan Graha Asri II, Duri-Riau  
Alamat email : ghelfiraicon@gmail.com  
Nomor HP : 0895415432929

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Dekan,  
Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T  
NIP 196408271990011001

## Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
**BLU UPTD TRANS SEMARANG**  
Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp/Fax. (024) 86577898 Kode Pos 50185 SEMARANG

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 800 / 104 / III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Donal Dwi Hermawan, SE.  
NIP : 19810217 201001 1 017  
Jabatan : Manajer Pengelola Keuangan BLU UPTD Trans Semarang

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ghelfira Kuni Izzataqi Putri  
NIM : 14010120120016  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di kantor Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang terhitung mulai tanggal 8 November 2023 sampai dengan 8 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 5 Maret 2024  
Manajer Pengelola Keuangan  
BLU UPTD Trans Semarang

  
Donal Dwi Hermawan, SE.