

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, sebab pelayanan merupakan aspek penting dalam memenuhi kebutuhan manusia. Begitu juga dengan pemerintah sebagai lembaga yang memiliki otoritas dalam menyediakan pelayanan bagi publik. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan bagi warga negara yang diberikan negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik (Endah, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat Indonesia dalam menunjang mobilisasi masyarakat adalah pelayanan dalam bidang jasa. Pelayanan jasa adalah bentuk pemberian layanan jasa berupa penyediaan sarana dan prasarana publik. Jenis pelayanan jasa salah satunya yaitu pelayanan transportasi. Transportasi merupakan sarana yang memiliki peran penting dalam menunjang proses interaksi sosial serta menjadi alat mobilisasi dalam memindahkan manusia maupun barang yang berasal dari suatu tempat ke tempat yang lain (Fatimah,

2019). Transportasi juga menjadi salah satu fasilitas untuk mendorong kemajuan dan perkembangan aksesibilitas suatu daerah (Abdul Karim., dkk, 2023).

Berbagai kota di belahan dunia, saat ini telah berkembang pemikiran dalam menyediakan kebutuhan transportasi perkotaan yang ramah dan nyaman bagi seluruh masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat rentan yaitu penyandang disabilitas. Seperti halnya di Benua Amerika, yaitu Amerika Serikat sebagai salah satu negara adidaya yang sejak tahun 1999 dikenal sangat ramah terhadap penyandang disabilitas (Evanda, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik di Amerika Serikat telah diatur dalam Undang-Undang Disabilitas Amerika tahun 1990 atau selanjutnya disebut sebagai ADA. ADA merupakan undang-undang yang bertujuan untuk memastikan akses dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas, termasuk dalam pelayanan transportasi.

Berdasarkan Undang-Undang Penyandang Disabilitas Amerika menjelaskan bahwa dalam pelayanan transportasi umum, aksesibilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas tidak dibatasi oleh negara dan negara melarang instansi transportasi umum untuk melakukan tindakan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas (Taylar-Simone McCants, 2023). Sehingga layanan transportasi umum di Amerika Serikat memiliki akses yang wajar bagi semua orang termasuk bagi penyandang disabilitas. Menurut (Taylar-Simone McCants, 2023), dalam Undang-Undang Penyandang Disabilitas Amerika (ADA) termuat pedoman atau

peraturan aksesibilitas bagi kendaraan angkutan umum dalam membantu disabilitas Amerika, diantaranya:

1. Penghalang platform untuk mencegah kursi roda terguling
2. Pegangan tangan yang kuat dan besar
3. Landai kendaraan atau pelat jembatan
4. Peralatan angkat untuk memuat kursi roda
5. Tempat duduk prioritas bagi penyandang disabilitas
6. Pintu dan jalur kereta bawah tanah yang benar dan bersih
7. Penerangan yang memadai pada jalur dan pintu keluar masuk

Selain itu, sebagaimana dikutip dalam situs *website* resmi Departemen Transportasi Amerika Serikat bahwa dalam Undang-Undang Penyandang Disabilitas Amerika (ADA), pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas saja, tetapi setiap petugas transportasi umum juga diwajibkan untuk membantu penyandang disabilitas dengan menggunakan jalur landai, *lift*, dan sistem pengaman yang telah disediakan. Kemudian, petugas transportasi umum juga diwajibkan untuk membantu penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda dengan mendorong kursi roda untuk akses masuk dan keluar dari transportasi umum, serta petugas juga berkewajiban untuk memastikan bahwa setiap penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan transportasi umum dapat memanfaatkan fitur aksesibilitas serta keselamatan yang telah tersedia.

Tidak hanya di Amerika, di Indonesia standar pelayanan mengenai penyediaan aksesibilitas pelayanan transportasi umum bagi penyandang disabilitas juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

Pada pasal 3 dijelaskan bahwa aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi paling sedikit meliputi:

- a. Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi;
- b. Pintu yang aman dan mudah diakses;
- c. Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah di akses
- d. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah diakses

Selain itu, dalam pasal 4 dijelaskan bahwa aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada prasarana transportasi, meliputi:

- a. Ubin tekstur pemandu (*guiding block*) pada prasarana transportasi (pedestrian, loket, toilet, dll);
- b. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet, dll);
- c. Informasi visual/audio terkait informasi perjalanan;
- d. Pintu/*gate* aksesibel dengan dimensi yang sesuai dengan lebar kursi roda;
- e. Area menaikkan dan menurunkan penumpang (*drop zone*);

Namun, permasalahan yang masih banyak terjadi dalam penyelenggaraan transportasi umum di Indonesia selama ini banyak terkendala oleh pilihan masyarakat yang cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum. Hal ini diakibatkan oleh kondisi transportasi umum yang kurang memadai bagi masyarakat terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas seperti kurangnya kebersihan, keamanan, kenyamanan, serta fasilitas transportasi umum yang masih belum memadai bagi masyarakat penyandang disabilitas sehingga menyebabkan masyarakat cenderung enggan untuk menggunakan transportasi umum.

Dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, maka diperlukan usaha ekstra dari pemerintah dalam menggalakan penggunaan transportasi umum salah satunya yaitu melalui program dari Kementerian Republik Indonesia bernama Teman Bus. Program Teman Bus merupakan program *Buy the Service* (BTS) milik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Skema *Buy The Service* dalam program Teman Bus merupakan sebuah mekanisme yang dilakukan oleh pemerintah melalui pembelian layanan angkutan massal oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang kemudian diberikan kepada operator pemerintah daerah melalui mekanisme lelang sesuai dengan standar pelayanan (SPM) yang berlaku. Skema *Buy The Service* telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan

Penumpang Umum Perkotaan yang kemudian diubah dengan PM Nomor 2 Tahun 2022. Program Teman Bus telah diluncurkan di 10 kota besar di Indonesia diantaranya yaitu di Palembang, Solo, Medan, Yogyakarta, Denpasar, Bandung, Makassar, Banjarmasin, Surabaya, dan Banyumas.

Kabupaten Banyumas merupakan satu-satunya kabupaten yang berhasil memperoleh program teman bus diantara 9 kota besar lainnya di Indonesia yang dipilih oleh Kementerian Perhubungan untuk menjalankan program tersebut. Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah yang beribukota di Kecamatan Purwokerto. Secara administratif, Kabupaten Banyumas memiliki luas wilayah seluas 1.327,59 km² yang terbagi menjadi 27 wilayah administrasi kecamatan. Kabupaten Banyumas menjadi salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk tertinggi kedua di Provinsi Jawa Tengah dimana menurut data Badan Pusat Statistik Tahun 2022, jumlah penduduk di Kabupaten Banyumas mencapai 1.806.013 jiwa.

Tingginya penduduk di Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap penyediaan layanan transportasi umum menjadi salah satu kebutuhan utama dalam menunjang mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu bentuk komitmen Kabupaten Banyumas dalam menyediakan kebutuhan transportasi umum telah tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Banyumas Tahun

2018-2023, di dalamnya memuat salah satu misi Kabupaten Banyumas dalam pengembangan transportasi publik perkotaan yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur dasar yang merata dan memadai sebagai daya unit pembangunan. Dalam mencapai misi tersebut, Kabupaten Banyumas berupaya meningkatkan pelayanan transportasi umum serta meningkatkan konektivitas wilayah melalui pengembangan angkutan massal perkotaan salah satunya yaitu dengan mengikuti sistem lelang program *Buy The Service* (BTS) Teman Bus Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Dikutip dari (Nanlohy, 2023) berdasarkan hasil Laporan Evaluasi Program *Buy-the-Service* Teman Bus di Indonesia oleh *Institute for Transportation and Development Policy* (ITDP) Indonesia, aspek yang mendasari terpilihnya Kabupaten Banyumas dalam program BTS Teman Bus yaitu didasarkan pada RPJMD Kabupaten Banyumas Tahun 2018-2023 dan hasil kajian mengenai rencana pengembangan transportasi publik perkotaan di wilayah Kabupaten Banyumas yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kementerian Republik Indonesia.

Sejak tahun 2014, Pemerintah Kabupaten Banyumas telah melakukan koordinasi secara intens dengan Kementerian Republik Indonesia mengenai rencana pengembangan transportasi perkotaan di Kabupaten Banyumas. Dalam upaya pengembangan transportasi perkotaan di Kabupaten Banyumas, Pemerintah Kabupaten Banyumas meminta BSTP (Bina Sarana Transportasi Perkotaan) Kementerian

Perhubungan untuk melakukan penyusunan terhadap Rencana Induk Transportasi di wilayah Barlingmascakeb (Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banyumas, Kabupaten Cilacap, dan Kabupaten Purbalingga). Kemudian tahun 2014, BSTP Kementerian Perhubungan merekomendasikan sebanyak 4 trayek utama BRT Barlingmascakeb dan 3 trayek *feeder* sebagai pengumpan layanan BRT Barlingmascakeb. Selanjutnya, pada tahun 2015, Pemerintah Kabupaten Banyumas juga melakukan koordinasi dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah mengenai penyusunan kajian DED (*Detailed Engineering Design*) Purwokerto-Purbalingga terkait dengan trayek Trans Jateng di wilayah Barlingmascakeb. Hasilnya Dinas Provinsi Jawa Tengah merekomendasikan 4 Koridor Trans Jateng dengan aglomerasi Barlingmascakeb dengan trayek Purbalingga-Purwokerto pada Tahun 2018.

Pada tahun 2019, diterbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 79 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Kawasan Kendal-Semarang- Salatiga- Demak- Grobogan, Kawasan Purworejo-Wonosobo- Magelang- Temanggung, dan Kawasan Brebes- Tegal-Pemalang. Dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa untuk mendukung dan memberikan nilai tambah Pembangunan di kawasan Kabupaten Banyumas, dilakukan pengembangan di wilayah Kawasan Banjarnegara- Purbalingga- Banyumas- Cilacap- Kebumen, yang selanjutnya disebut kawasan Barlingmascakeb. Berdasarkan Perpres

tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Pusat memberikan dukungan bagi wilayah Barlingmascakeb dalam upaya pengembangan Pembangunan di Kawasan Barlingmascakeb terutama di Kabupaten Banyumas

Terakhir, pada tahun 2020, Pemerintah Kabupaten Banyumas menyusun dokumen perencanaan pengembangan transportasi massal berbasis jalan sebagai persyaratan dalam mengikuti program skema BTS yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Pada pertengahan tahun 2020, Kementerian Perhubungan mengeluarkan MoU (*Memorandum of Understanding*) mengenai perencanaan dan Pembangunan angkutan perkotaan di Kabupaten Banyumas dan menyetujui Kabupaten Banyumas sebagai daerah yang memperoleh program skema BTS dengan pertimbangan dari adanya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 79 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Kawasan Kendal-Semarang- Salatiga- Demak- Grobogan, Kawasan Purworejo- Wonosobo- Magelang- Temanggung, dan Kawasan Brebes- Tegal- Pemalang, dalam mendukung pengembangan angkutan massal di Kabupaten Banyumas.

Pertimbangan lainnya yang mendukung terpilihnya Kabupaten Banyumas dalam program BTS Teman Bus ini juga ditinjau dari kesiapan Kabupaten Banyumas dalam penerimaan program BTS, meliputi aspek komitmen terhadap penyediaan anggaran dan aspek kelembagaan. Dalam aspek komitmen penyediaan anggaran, Pemerintah Kabupaten Banyumas

mengalokasikan anggaran sebesar 1 milyar rupiah untuk pengembangan infrastruktur pendukung transportasi umum yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) untuk penyediaan rambu lalu lintas, marka *bus stop*, dan sebagainya, serta anggaran sebesar 800 juta dialokasikan untuk pembangunan halte/*shelter* yang direalisasikan secara bertahap. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Banyumas juga melakukan perbaikan terhadap ruas jalan yang dilewati oleh Bus Trans Banyumas melalui DPUPR Kabupaten Banyumas. Dalam mempermudah mobilisasi antara layanan Bus Trans Banyumas, Bus Trans Jateng, dan Kereta Api Purwokerto, Pemerintah Kabupaten Banyumas melakukan revitalisasi simpul integrasi di sekitar Kawasan Pasar Pon dalam mengintegrasikan ketiga moda transportasi tersebut sehingga memudahkan akses mobilisasi masyarakat yang hendak menggunakan transportasi umum di kawasan tersebut.

Kemudian ditinjau dari aspek kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Banyumas dinilai memiliki kesiapan yang matang dalam hal kelembagaan sebagai operator yang mengelola transportasi umum. Kabupaten Banyumas memiliki beberapa operator transportasi publik, meliputi koperasi, Perusahaan transportasi publik antar kota antar provinsi (AKAP) dan dalam provinsi (AKDP). Dalam mempersiapkan program BTS ini, terdapat 12 operator transportasi publik perkotaan yang kemudian bergabung menjadi konsorsium bernama PT Banyumas Raya. Adapun 12 operator tersebut meliputi 8 Perseroan Terbatas (PT) dan 4

Koperasi yang terdiri dari Kopata, Koperades, KSU Trans, KSU Mandiri, PO Asli Putra Bumi, PT Amanat Jaya, PT Teguh Muda Abadi, PT Jaya Muda Sejahtera, PT Jaya Mandiri Transportasi, PT Budi Jaya Agung, PT Nur Putra Jaya, dan PT Berkah Alam Sumber Sejahtera. Dengan adanya kesiapan, baik dari aspek anggaran maupun kelembagaan, Kabupaten Banyumas kemudian berhasil memenangkan sistem lelang BTS Teman Bus dan menunjuk PT Banyumas Raya sebagai operator yang menjalankan program tersebut.

Pada 18 Desember 2021, Kabupaten Banyumas secara resmi memperoleh program BTS Teman Bus dengan nama Bus Rapid Transit (BRT) Trans Banyumas. Bus Rapid Transit (BRT) yang melayani tiga rute perjalanan yaitu:

Tabel 1.1 Koridor Bus Trans Banyumas

Koridor	Rute Perjalanan
Koridor 1	Terminal Pasar Pon – Terminal Ajibarang
Koridor 2	Terminal Notog Patikraja – Terminal Baturraden
Koridor 3	Terminal Bulupitu Purwokerto – Terminal Kebondalem

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas Tahun 2024 (*diolah*)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rute perjalanan Bus Trans Banyumas terbagi menjadi tiga koridor, yaitu Koridor 1 dari Terminal Pasar Pon sampai dengan Terminal Ajibarang, Koridor 2 dari Terminal Notog Patikraja sampai dengan Terminal Baturraden, dan Koridor 3 dari

Terminal Bulupitu Purwokerto sampai dengan Terminal Kebondalem. Pelayanan yang disediakan oleh Bus Trans Banyumas pada dasarnya terbagi menjadi pelayanan bagi masyarakat umum dan pelayanan khusus bagi kelompok masyarakat rentan yaitu penyandang disabilitas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Pada Bab 1 Pasal 1 menjelaskan bahwa, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, dalam Bab 2 Pasal 2 tentang Penyelenggaraan Transportasi Publik Pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggara jasa transportasi publik wajib melaksanakan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

Selain itu, dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 19 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas, dalam Bab V Pasal 84 menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah dan masyarakat berkewajiban mewujudkan dan memfasilitasi terwujudnya aksesibilitas penggunaan fasilitas umum bagi penyandang disabilitas sesuai dengan kewenangannya. Fasilitas umum tersebut meliputi bangunan umum dan sarananya, jalan umum, dan angkutan umum. Berdasarkan peraturan

tersebut pada hakikatnya secara jelas telah mengamanatkan kepada Operator Penyelenggara Daerah (OPD) sebagai penyedia layanan publik untuk mampu menyediakan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, terutama dalam pelayanan Bus Trans Banyumas.

Dalam menunjang kebutuhan penyandang disabilitas terkait pelayanan transportasi umum, Bus Trans Banyumas menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan transportasi yang adil dan ramah bagi disabilitas, terutama bagi penyandang disabilitas tunadaksa pengguna kursi roda yang selama ini mengalami kesulitan dalam menggunakan transportasi umum. Penyandang disabilitas tunadaksa merupakan salah satu penyandang disabilitas yang memiliki ruang gerak yang terbatas sehingga umumnya memerlukan alat bantu seperti tongkat maupun kursi roda. Seringkali pemerintah dalam menyediakan transportasi umum kurang memperhatikan akses bagi penyandang disabilitas tunadaksa terutama pengguna kursi roda. Dalam upaya menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas tunadaksa, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah merancang Bus Trans Banyumas menjadi dua jenis bus, yaitu bus umum dan bus khusus bagi penyandang disabilitas. Perbedaan antara kedua jenis bus tersebut hanya terletak pada akses pintu masuk dan pintu keluar bus. Jika bus umum pada dasarnya ditujukan bagi masyarakat umum namun tetap menyediakan akses bagi penyandang disabilitas non-kursi roda, sehingga tidak menyediakan akses pintu masuk dan pintu keluar bagi penumpang pengguna kursi roda.

Sedangkan bus khusus penyandang disabilitas memiliki desain yang berbeda dengan bus umum, yaitu dengan menyediakan akses pintu masuk dan pintu keluar khusus berupa *ramp* bagi pengguna kursi roda sehingga pengguna kursi roda dapat dengan mudah menggunakan layanan Bus Trans Banyumas.

Selain menyediakan fasilitas khusus bagi disabilitas, tarif yang dikenakan dalam pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penumpang umum dan penumpang disabilitas juga memiliki jumlah tarif yang berbeda. Bagi masyarakat umum dikenakan tarif sebesar Rp 3.900,-. Sedangkan bagi pelajar, anak, anak, lansia dan penyandang disabilitas dikenakan tarif sebesar Rp 2.000,-. Adapun metode pembayaran yang dilakukan dalam pelayanan Bus Trans Banyumas bersifat non tunai atau *cashless* dengan kartu pembayaran non tunai dapat berupa Mandiri *E-Money*, BNI *Tapcash*, BRI *Brizzi*, *Flash* BCA, maupun menggunakan scan *Q-Ris* yang telah disediakan oleh Bus Trans Banyumas.

Kehadiran Bus Trans Banyumas dinilai mampu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Hal ini terbukti dari jumlah produktif penumpang Bus Trans Banyumas Tahun 2021-2022. Berikut merupakan data produktivitas penumpang Bus Trans Banyumas Tahun 2021-2022 :

Gambar 1.1
Data Produktivitas Penumpang Bus Trans Banyumas
Tahun 2021 & 2022

DATA PRODUKTIFITAS PENUMPANG TRANS BANYUMAS TAHUN 2021 & 2022					
Bulan	Koridor	Total Penumpang	Scan QRIS+TOB	Load Factor	Total Penumpang Gabubungan
Desember 2021	Koridor 1	27,374	-	78.25%	92,047
	Koridor 2	-	Bekas Bersperasi	-	
	Koridor 3	64,673	-	99.12%	
Janaari 2022	Koridor 1	23,964	-	58.19%	98,767
	Koridor 2	39,956	-	91.31%	
	Koridor 3	34,847	-	52.34%	
Februari 2022	Koridor 1	38,495	-	53.88%	118,442
	Koridor 2	41,509	-	54.19%	
	Koridor 3	38,438	-	33.00%	
Maret 2022	Koridor 1	35,496	-	53.82%	137,492
	Koridor 2	56,140	-	64.18%	
	Koridor 3	45,856	-	32.09%	
April 2022	Koridor 1	38,429	-	54.14%	141,007
	Koridor 2	54,657	-	68.13%	
	Koridor 3	48,001	-	35.29%	
Mei 2022	Koridor 1	49,660	-	64.02%	188,665
	Koridor 2	78,512	-	96.32%	
	Koridor 3	60,493	-	44.07%	
Juni 2022	Koridor 1	49,504	-	65.09%	195,774
	Koridor 2	83,382	-	104.80%	
	Koridor 3	62,888	-	48.21%	
Juli 2022	Koridor 1	45,037	-	69.95%	189,392
	Koridor 2	88,923	-	109.94%	
	Koridor 3	55,432	-	47.47%	
Agustus 2022	Koridor 1	46,406	-	59.05%	191,740
	Koridor 2	89,227	-	108.53%	
	Koridor 3	56,107	-	42.61%	
September 2022	Koridor 1	55,024	-	75.37%	229,876
	Koridor 2	110,382	-	138.74%	
	Koridor 3	64,470	-	54.79%	
Oktober 2022	Koridor 1	60,002	761	76.35%	246,630
	Koridor 2	112,749	637	137.14%	
	Koridor 3	73,879	414	63.31%	
November 2022	Koridor 1	37,261	16,032	49.00%	148,776
	Koridor 2	67,797	13,476	85.21%	
	Koridor 3	43,718	9,929	38.71%	
Desember 2022	Koridor 1	43,361	8,601	55.18%	170,154
	Koridor 2	72,084	7,277	87.68%	
	Koridor 3	54,709	5,787	46.88%	
TOTAL					2,148,842

Sumber: PT Banyumas Raya Transportasi Tahun 2022

Data produktivitas penumpang Bus Trans Banyumas di atas merupakan data gabungan antara penumpang masyarakat umum, pelajar, anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas di tiga koridor Bus Trans Banyumas. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah penumpang Bus Trans Banyumas dimulai sejak Desember 2021 sampai dengan Desember 2022 mencapai 2.148.842 penumpang. Dari data di atas menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat pengguna Bus Trans Banyumas tertinggi berada di Bulan Oktober dengan jumlah penumpang sebanyak

246.630 penumpang. Sedangkan partisipasi masyarakat pengguna Bus Trans Banyumas terendah terjadi pada Bulan Desember 2021. Pada Bulan Desember 2021 Pemerintah Kabupaten Banyumas secara resmi memberlakukan program Bus Trans Banyumas, sehingga masyarakat Kabupaten Banyumas masih cenderung awam dalam menggunakan Bus Trans Banyumas tersebut, sehingga tingkat partisipasi masyarakat yang menggunakan Bus Trans Banyumas tersebut masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan bulan-bulan berikutnya.

Dalam upaya meningkatkan partisipasi pengguna Bus Trans Banyumas, Pemerintah Kabupaten Banyumas memberlakukan tarif gratis bagi seluruh penumpang baik masyarakat umum, anak-anak, lansia, maupun penyandang disabilitas sejak Bulan Desember 2021 sampai dengan Bulan Oktober 2022. Pada Oktober 2022, jumlah pengguna Bus Trans Banyumas mengalami peningkatan yang sangat tinggi dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Hal ini dikarenakan pada bulan tersebut merupakan bulan terakhir Pemerintah Kabupaten Banyumas memberlakukan tarif gratis dalam operasionalisasi Bus Trans Banyumas. Hal ini menyebabkan masyarakat Kabupaten Banyumas berbondong-bondong untuk menikmati layanan tarif gratis tersebut. Kemudian, pada bulan November, partisipasi pengguna Bus Trans Banyumas mengalami penurunan yang cukup drastis dari bulan sebelumnya yaitu dari 246.630 penumpang menjadi 148.779 penumpang. Hal ini dikarenakan bulan tersebut merupakan bulan pertama Pemerintah Kabupaten Banyumas memberlakukan tarif normal dalam

operasionalisasi Bus Trans Banyumas, sehingga minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan Bus Trans Banyumas menjadi berkurang jika dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya pada saat masih diberlakukannya tarif gratis oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas. Meskipun saat ini Pemerintah telah memberlakukan tarif normal, namun pelayanan Bus Trans Banyumas masih banyak diminati oleh masyarakat Kabupaten Banyumas dimana pada Bulan Desember 2022, tingkat partisipasi penumpang Bus Trans Banyumas kembali mengalami peningkatan dari bulan November yaitu dari 148.779 penumpang menjadi 170.154 penumpang.

Selain memberlakukan tarif khusus, Bus Trans Banyumas juga memberlakukan tarif khusus bagi ketiga golongan khusus, yaitu pelajar, lansia, dan penyandang disabilitas. Tarif khusus merupakan tarif subsidi dari Kementerian Republik Indonesia bagi penumpang golongan khusus yaitu dengan tarif sebesar Rp 2.000,-. Adapun syarat untuk mendapatkan tarif khusus tersebut yaitu harus mendaftarkan diri sebagai pengguna kartu tarif khusus kepada Bus Trans Banyumas. Berikut merupakan data jumlah pendaftar kartu tarif khusus pembayaran Bus Trans Banyumas :

Tabel 1.2
Data Pendaftar Kartu Tarif Khusus Pembayaran

No	Nama	Profil Pendaftar	Total
1	Banyumas	Profil Disabilitas	49
2	Banyumas	Profil Siswa	5013
3	Banyumas	Profil Lansia	2504

Sumber : PT Banyumas Raya Transportasi Tahun 2023 (*diolah*)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan kartu pembayaran Bus Trans Banyumas berbanding jauh dengan pendaftar dari kalangan pelajar yang mencapai 5.013 pendaftar dan lansia mencapai 2.504 pendaftar dimana jumlah pendaftar kartu tarif khusus dari kalangan penyandang disabilitas hanya sebanyak 49 pendaftar.

Kabupaten Banyumas pada tahun 2022 memiliki jumlah penyandang disabilitas mencapai 6.994 jiwa. Berdasarkan data tersebut jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Banyumas terbagi menjadi penyandang disabilitas tunadaksa sebanyak 588 jiwa, disabilitas sensorik sebanyak 566, disabilitas mental sebanyak 813, dan disabilitas ganda sebanyak 99 jiwa. Berdasarkan data jumlah penyandang disabilitas tersebut membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang sangat jauh antara jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Banyumas dengan jumlah pendaftar kartu tarif khusus yang ada.

Minat masyarakat dalam menggunakan Bus Trans Banyumas cenderung lebih banyak diminati oleh masyarakat umum daripada masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini salah satunya disebabkan karena terdapat fasilitas yang masih belum memadai bagi penyandang disabilitas terutama penyandang disabilitas tunadaksa. Seperti pada penyediaan halte, dan tempat pemberhentian bus (TPB) yang belum sepenuhnya aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, penyediaan TPB di beberapa titik masih belum memperhatikan aspek kemudahan dan keamanan bagi penyandang disabilitas tunadaksa. Seperti tidak adanya lampu penerangan di beberapa halte dan TPB, sementara Bus Trans Banyumas melayani masyarakat pada jam operasional mulai sejak pukul 05.00 WIB-20.50 WIB, sehingga apabila tidak ada penerangan maka dapat menyulitkan masyarakat terutama penyandang disabilitas tunadaksa yang hendak mengakses Bus Trans Banyumas.

Selain itu, kondisi TPB dan halte yang tidak dilengkapi dengan trotoar atau pedestrian sehingga dapat membahayakan keselamatan masyarakat terutama penyandang disabilitas tunadaksa. Hal ini tentu dapat berpotensi menyebabkan terjadinya kecelakaan karena tidak adanya jalur trotoar atau pedestrian yang dapat melindungi penumpang dari kendaraan lain yang melintas di sekitar TPB Bus Trans Banyumas.

Dalam menyediakan pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa, pemerintah seharusnya lebih

memperhatikan aspek kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas tunadaksa. Pada hakikatnya, penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas merupakan kelompok masyarakat berkebutuhan khusus yang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan yang adil dan ramah tanpa adanya diskriminasi antara pelayanan bagi masyarakat umum dan masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa. Meskipun jumlah penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas tidak tergolong tinggi, namun ketersediaan akses bagi penyandang disabilitas tunadaksa sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah dalam menciptakan pelayanan transportasi yang adil dan tidak diskriminatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diambil rumusan masalah “Bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian yaitu untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sesuatu yang berguna baik dari segi teoritis maupun segi praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi pengetahuan yang diharapkan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan teori dan ilmu pengetahuan dalam studi Ilmu Pemerintahan terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
2. Menghasilkan referensi sebagai bahan masukan bagi Ilmu Pemerintahan dalam mempelajari mengenai akses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas tunadaksa dan berguna sebagai acuan bagi pengembangan ilmu pengembangan ilmu pengetahuan berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas, penelitian ini bermanfaat sebagai saran dan masukan dalam pembuatan kebijakan dalam hal penyediaan akses bagi penyandang disabilitas tunadaksa dalam pelayanan transportasi umum berupa Bus Trans Banyumas.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan pengetahuan mengenai hak-hak penyandang disabilitas tunadaksa dalam mendapatkan akses pelayanan transportasi yang adil dan tidak diskriminatif.
3. Bagi peneliti, melalui penelitian ini maka peneliti dapat mengetahui upaya yang seharusnya dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan penyediaan akses bagi penyandang disabilitas tunadaksa dalam pelayanan Bus Trans Banyumas.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi pada penelitian ini terkait peran pemerintah dalam menyediakan akses penyandang disabilitas dalam pelayanan transportasi berupa Bus Trans. Meskipun memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, namun penelitian ini tetap memiliki perbedaan dari segi konsep, dimensi, dan indikator yang berbeda. Adapun penelitian yang digunakan sebagai tinjauan pustaka yaitu penelitian oleh (Yolando, 2020) yang meneliti terkait “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Aksesibilitas Transportasi Publik Pada Bus Trans Metro Bandung”.

Penelitian ini mengkaji terkait jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada penumpang penyandang disabilitas dalam pelayanan Bus TMB serta peran pemerintah dalam menyediakan akses bagi penumpang disabilitas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas dalam Bus TMB belum terpenuhi. Hal ini disebabkan karena pemahaman Pemerintah Kota Bandung terhadap penyandang disabilitas masih sempit dan hanya terbatas pada pengguna kursi roda. Adapun upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam menyediakan akses bagi penumpang penyandang disabilitas adalah melalui pembentukan peraturan daerah dalam menciptakan kesetaraan dan perlakuan yang sama bagi aksesibilitas penyandang disabilitas. Penelitian lain terkait akses penyandang disabilitas dalam pelayanan Bus Trans dilakukan oleh (Anjas Aprizal, dan Sabri Samin, 2021) memiliki perbedaan dengan

penelitian sebelumnya yaitu meneliti mengenai “Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta *Cares* untuk mewujudkan Kota Inklusif di DKI Jakarta”. Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Transjakarta *Cares* dalam menyediakan akses transportasi umum bagi penyandang disabilitas dalam mendukung penerapan kota inklusif yaitu kota yang layak huni khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa dengan penerapan Transjakarta *Cares* mampu meningkatkan fasilitas bagi mobilitas masyarakat disabilitas dan berhasil merubah Jakarta menjadi kota yang nyaman mobilitas sehari-hari pada moda transportasi.

Selanjutnya penelitian dari (Radiani Philya Putri, dan Fatmawati, 2022) meneliti tentang “Persepsi Penyandang Disabilitas Tunadaksa terhadap Pelayanan Bus Trans Kota Padang”. Penelitian ini memiliki fokus penelitian pada penyediaan sarana dan prasarana serta pelayanan jasa dalam Bus Trans Padang kepada penumpang penyandang disabilitas terutama tunadaksa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari aspek penyediaan fasilitas oleh Bus Trans Padang sudah memadai dan dilengkapi fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas tunadaksa melalui penyediaan *space* bagi penumpang yang menggunakan kursi roda. Kemudian, dilihat dari segi pelayanan juga sudah sesuai dengan SOP, namun tidak semua fasilitas yang disediakan oleh Bus Trans Padang dapat diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas tunadaksa.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Persamaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada topik yang diangkat mengenai pelayanan transportasi umum bagi penyandang disabilitas. Meskipun memiliki persamaan mengenai akses penyandang disabilitas dalam pelayanan bus trans, namun penelitian ini membahas bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023 Sedangkan pada penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan transportasi, akses penyandang disabilitas dalam transportasi umum sebagai upaya mewujudkan kota inklusif, serta penyediaan fasilitas dan layanan bagi tunadaksa dalam pelayanan bus trans.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Pelayanan Publik

1.5.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan menyediakan akses pelayanan yang ditujukan bagi sektor publik. Pelayanan publik menjadi bagian dari proses penyelenggaraan negara dalam melayani kepentingan masyarakat secara luas sebagai bentuk pemenuhan hak dan kewajiban negara bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan sekumpulan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah melalui kegiatan pemenuhan kebutuhan publik (Mursyidah, dan Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020). Menurut Mahmudi (2010: 223-224), pelayanan publik merupakan

keseluruhan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mengacu pada peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dapat pula didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam menyediakan layanan bagi kepentingan publik dalam suatu organisasi dengan berlandaskan pada aturan dan prosedur yang berlaku. (Sawir, Muhammad, 2020). Menurut Sabir dalam (Mustanir, 2019), pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara negara, lembaga independen, maupun lembaga korporasi yang dibentuk dengan hanya untuk melayani kepentingan publik yang berlaku bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) dalam (Mustanir, 2019), pelayanan publik yaitu bagian dari tanggung jawab Pemerintah baik di Tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah melalui penyediaan pelayanan baik pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk produk barang publik maupun produk jasa publik berupa barang publik maupun jasa publik sebagai wujud pemenuhan kebutuhan publik serta menjadi sebagai bentuk perwujudan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan definisi teori tersebut disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah wujud pelaksanaan tanggung jawab pemerintah sebagai otoritas yang berwenang dalam menyelenggarakan pelayanan bagi sektor publik yang diwujudkan melalui penyediaan layanan baik berupa layanan barang atau jasa yang ditujukan bagi sebesar-besar

kepentingan rakyat dengan berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi sarana dalam menjembatani kepentingan publik yang diatur melalui regulasi dan dilaksanakan melalui layanan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab terhadap amanat publik kepada negara dalam rangka menciptakan *mutual trust* yang baik antara penyedia layanan yaitu masyarakat dengan penerima layanan pemerintah.

1.5.2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakikatnya berjalan sesuai dengan kepentingan publik dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik menciptakan suatu dasar yang digunakan pemerintah sebagai standar dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut Sinambela (2008:6) dikutip dalam (Herawati, dkk, 2021), dalam penyediaan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik meliputi:

1) Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan akses bagi publik dalam mengetahui informasi pelayanan publik. Transparansi merupakan asas pelayanan publik yang terbuka dan memberikan kemudahan, serta dapat dijangkau bagi seluruh masyarakat yang memerlukan informasi tersebut secara memadai dan mudah dipahami oleh publik.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan tanggung jawab penyedia negara terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi kewenangannya. Akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai tanggung jawab pemerintah yang diberikan kepada pemerintah sebagai pengembal amanah menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada pihak yang memberi Amanah untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah tersebut (Mardiasmo, 2009:20) dikutip dalam (Eka Purwanda, dan Emmatrya Azmi Harahap, 2015).

3) Kondisional

Kondisional merupakan prinsip pelayanan publik yang disesuaikan dengan situasi serta kemampuan antara pihak yang memiliki wewenang dalam menyediakan layanan dengan pihak yang menerima layanan (Sudaryanto, 2020). Kondisional dapat diartikan sebagai prinsip memahami situasi dan kondisi dalam penyelenggaraan pelayanan serta kemampuan dalam bersikap tanggap dalam setiap tugas yang berkaitan langsung dengan publik.

4) Partisipatif

Partisipatif merupakan bentuk keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipatif memiliki arti bahwa pemerintah melibatkan masyarakat dalam setiap aktivitas yang berkaitan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan dalam rangka

mengetahui kebutuhan yang paling penting bagi masyarakat itu sendiri (Herawati, dkk, 2021).

5) Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan tercukupinya kepentingan penerima layanan secara adil dan merata tanpa melihat perbedaan dalam setiap pelayanan bagi semua lapisan masyarakat.

6) Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

Keseimbangan antara hak dan kewajiban merupakan asas pelayanan yang mengutamakan hak maupun kewajiban publik untuk memperoleh memperoleh layanan sesuai dengan ketentuan dengan tetap memprioritaskan kepentingan publik secara luas di atas kepentingan pihak tertentu saja yaitu kepentingan pemerintah itu sendiri.

1.5.2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik terbagi menjadi 3 jenis pelayanan diantaranya yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif (Mayasari, 2023).

a. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan jenis penyediaan pelayanan publik yang hasil atau *output* dari pelayanan tersebut dapat dilihat dalam bentuk barang yang dapat dimanfaatkan masyarakat, seperti penyediaan air bersih, serta penyediaan layanan listrik.

b. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan publik dalam bidang jasa yang dapat dilihat dari hasil atau *output* pelayanan yang disediakan dalam bentuk jasa yang sesuai dengan kepentingan masyarakat, seperti kesehatan, perhubungan, pendidikan, dan sebagainya.

c. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan publik yang hasil atau *output* dari pelayanan dapat dilihat dalam bentuk dokumen-dokumen yang bersifat resmi sesuai dengan kepentingan publik.

1.5.2.2 New Public Service

1.5.2.3.1 Pengertian New Publik Service

New Public Service merupakan sebuah paradigma baru di dalam ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan peran pemerintah yang pada mulanya bersifat steering atau kegiatan mengendalikan masyarakat berubah menjadi *service* atau kegiatan memberikan pelayanan bagi kepentingan publik dalam rangka mencapai kepuasan publik. Paradigma ini memiliki fokus dan tujuan kepada upaya dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang harmonis antara publik dengan pemerintah. *New Public Service* menempatkan tidak lagi sebagai warga negara melainkan sebagai pelanggan sehingga sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dalam memprioritaskan kepentingan publik.

New Public service merupakan pendekatan yang lahir dari gagasan teori demokrasi, salah satunya yaitu gagasan mengenai kontrak sosial dimana negara merupakan bagian dari kontrak sosial sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap warga negara dalam mensejahterakan masyarakat. Teori NPS melihat bahwa birokrasi merupakan representasi rakyat dan rakyat memiliki kedaulatan tertinggi dalam pemerintahan sehingga sudah seharusnya birokrasi tunduk kepada aspirasi rakyat, sepanjang aspirasi tersebut bersifat rasional dan tidak bertentangan dengan konstitusional. NPS juga menekankan pentingnya *democratic government* dengan memberikan ruang publik dalam mengutarakan pendapat baik berupa saran maupun kritik terhadap keberjalanan layanan publik yang disediakan pemerintah.

Gagasan tentang *New Public Service* mendefinisikan bahwa pemerintah seharusnya bertindak sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dengan adil, jujur, demokratis, dan tidak diskriminatif. Dalam gagasan ini “Citizens First” sudah seharusnya dijadikan sebagai menjadi landasan bagi pemerintah (Denhardt & Gray, 1998) dalam (Dani, 2022). Hal tersebut menjadi sangat penting bagi pemerintah dalam mewujudkan prinsip-prinsip demokrasi dalam proses pelayanan publik.

1.5.2.3.2 Komponen *New Public Service*

Menurut V. Denhardt dan Robert B. Denhardt terdapat tujuh prinsip dalam *New Public Service*, yakni: (Janet V. Denhardt, 2007)

1. *Serve Citizen not Customer* (Melayani Warga Negara bukan Pelanggan)

Dalam paradigma ini, penyediaan pelayanan publik tidak lagi berjalan selayaknya transaksi langsung antara pemerintah dengan masyarakat sebagai pelanggan saja, akan tetapi negara harus memposisikan masyarakat sebagai “*citizen*” atau warga negara yang harus dilayani sehingga tercipta kepercayaan antar masyarakat. *Citizen* merupakan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang disediakan pemerintah serta sebagai subjek dari penyelenggaraan pelayanan publik. Warga negara digambarkan sebagai sebuah sistem masyarakat yang memiliki kedudukan yang setara dalam konstitusional. Hal tersebut tentu berbeda dengan melayani pelanggan dimana pelanggan lebih digambarkan sebagai individu yang memiliki perbedaan tujuan satu sama lain dan lebih mengutamakan kepentingan individu diatas kepentingan masyarakat secara luas. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan warga negara, pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan indikator-indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Terdapat beberapa indikator digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (Carlson dan Schwarz (1995) dalam (Denhardt & Denhardt, 2007).

- a. Kemudahan untuk menilai sejauh mana tingkat kemudahan dalam mengakses pelayanan pemerintah yang disediakan bagi publik.

- b. Keamanan untuk mengukur tingkat pelayanan yang disediakan pemerintah dapat memberikan rasa aman dan rasa percaya dari masyarakat.
- c. Reliabilitas untuk menilai sejauh mana pelayanan pemerintah diselenggarakan secara efisien. Reliabilitas merupakan indikator yang digunakan dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik yang disediakan pemerintah dapat dilakukan secara benar dan tepat waktu (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Indikator keandalan (reliability) berkaitan dengan janji dan komitmen dari penyedia layanan publik dalam menyelesaikan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan tepat waktu serta tuntutan pada kesalahan pencatatan (Taufiqurokhman & Satispi 2018: 186).
- d. Perhatian pribadi untuk mengukur tingkat pelayan publik dalam membangun hubungan kerja sama dengan masyarakat dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan publik. Menurut Zeithaml et. al., dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 189), perhatian pribadi berkaitan dengan empati yang diberikan penyedia layanan kepada konsumen. Empati ini dapat berupa kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik serta pemberian perhatian secara tulus dari penyedia layanan publik terhadap kebutuhan pelanggan

- e. Pendekatan pemecahan masalah untuk mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan informasi bagi masyarakat dalam mengatasi suatu permasalahan. (Denhardt & Denhardt, 2007: 61).
- f. Keadilan untuk menilai sejauh mana pelayanan pemerintah diselenggarakan secara adil sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Indikator keadilan memiliki arti bahwa dalam penyediaan pelayanan publik harus memperhatikan asas kesamaan hak, adil, tidak diskriminatif, tidak membedakan ras, suku, golongan, gender, maupun status ekonomi (Djafri, 2018: 20).
- g. Tanggung jawab fiskal untuk mengukur tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah daerah dalam mengelola keuangan secara bertanggung jawab dalam penyediaan layanan publik.
- h. Pengaruh warga untuk mengukur sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima dari masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007: 61). Upaya warga dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui audiensi dan musrenbang.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat secara luas melalui penyediaan akses pelayanan yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, Selain itu, kedudukan warga negara dalam layanan publik

memiliki kedudukan kedaulatan tertinggi, sehingga sudah selayaknya negara bertanggung jawab atas kebutuhan warga negara secara menyeluruh tanpa terkecuali.

2. *Seek the Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Umum)

Peran pemerintah memiliki peran penting dalam menciptakan ruang bagi warga negara dalam mengembangkan kesadaran kolektif terhadap kepentingan publik. Kepentingan publik merupakan suatu kepentingan yang beragam antar individu dan tidak dapat diukur secara kuantitas serta dapat mengalami perubahan seiring berjalannya waktu baik bentuk maupun substansinya (Janet V. Denhardt, 2007).

Dalam mengklasifikasikan kepentingan publik, menurut (Clarke Cochran, 1974) dalam (Janet V. Denhardt, 2007) terdapat beberapa aliran pemikiran mengenai kepentingan publik yaitu:

1) Model Normatif

Merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan suatu hal yang seharusnya terjadi, bukan untuk menjelaskan mengenai suatu hal yang sudah ada. Dalam model normatif, kepentingan publik menjadi standar etika dan standar moral yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan.

2) Pandangan Abolisionis tentang Kepentingan Umum

Pandangan abolisionis tentang kepentingan umum mendefinisikan kepentingan umum dianggap tidak penting dan

tidak valid karena tidak dapat diukur dan diamati secara langsung. Berdasarkan pandangan ini pembenaran terhadap kepentingan publik tidak dapat divalidasi secara empiris sehingga kepentingan publik tidak dipandang sebagai penentu kebijakan melainkan pilihan setiap individu menjadi cara terbaik dalam menetapkan suatu kebijakan.

3) Teori Proses Politik

Merupakan teori yang berakar dari proses politik yang memandang kepentingan umum diwujudkan melalui kepentingan-kepentingan yang diagregasikan, diseimbangkan, dan didamaikan.

4) Berdasarkan Nilai Bersama

Kepentingan publik dinilai menjadi sesuatu yang samar-samar namun tetap terdapat nilai. Kepentingan publik yang dilandaskan pada nilai-nilai bersama terbentuk melalui sebuah proses yang melampaui interaksi kepentingan khusus akan tetapi tetap memuat nilai-nilai demokrasi dan konstitusional.

3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* (Menghargai Kewarganegaraan dibandingkan Kewirausahaan)

Dalam prinsip ini terjadi perubahan peran pemerintah dari yang semula bersifat mengontrol menjadi penentu agenda dengan memfasilitasi, menegosiasi serta memberikan solusi atas permasalahan publik. Dalam prinsip kewarganegaraan, peran pelayan publik tidak hanya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat, akan tetapi memiliki

peran dalam melakukan perdamaian, mediasi, serta menjadi perantara negosiasi dalam penyelesaian konflik. Administrator publik memiliki tanggung jawab kepada warga negara dalam meningkatkan partisipasi kewarganegaraan melalui penyelenggaraan fungsi edukatif dalam mendidik warga negara, serta menciptakan hubungan yang refleksif antara administrator publik dengan warga negara melalui pemberian ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pendapat kepada pelayan publik.

Berdasarkan prinsip ini dapat disimpulkan bahwa penghargaan terhadap kewarganegaraan jauh lebih penting daripada penerapan kewirausahaan dalam pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan karena kewarganegaraan merupakan bagian dari demokratisasi negara sehingga dalam penyediaan pelayanan publik harus mampu membangun kepercayaan antara publik dengan pemerintah melalui partisipasi kewarganegaraan dalam diperlukan adanya keterlibatan partisipasi dari berbagai pihak sehingga pemerintah dapat menstimulasi serta mengembangkan tanggung jawab sipil kepada masyarakat. Cara berpikir strategis dan bertindak secara demokratis yang dilakukan pemerintah dalam prinsip ini adalah dengan merancang program-program yang sesuai dengan kepentingan umum namun tetap dilaksanakan secara demokratis sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi. Tindakan demokratis pemerintah dalam pelayanan publik dapat terlihat dari keterlibatan masyarakat tidak hanya terbatas pada

perencanaan kebijakan saja, melainkan hingga tahap implementasi kebijakan.

Pemerintah tidak dapat menciptakan komunitas dalam masyarakat, namun pemerintah dapat mendorong penguatan tanggung jawab kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat bahwa pemerintah bersifat terbuka dalam menyediakan akses kepada masyarakat menjadi penting dalam menciptakan pemimpin yang bertanggung jawab. Oleh karena itu, peran administrator publik dan masyarakat dalam implementasi kebijakan menjadi faktor penting dalam memahami sifat kewarganegaraan dan membangun sistem pemerintahan yang demokratis.

4. *Think Strategically Act Democratically* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Dalam konsep *New Public Service*, sebuah gagasan tidak hanya lahir untuk menentukan visi dan menyerahkan sepenuhnya aspek pelaksanaan pelayanan publik kepada pemerintah, melainkan perlu adanya keterlibatan dari semua pihak dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan program-program yang telah direncanakan. Keterlibatan ini dapat dilihat dari keterlibatan dalam program-program pendidikan kewarganegaraan dan membantu dalam pengembangan kepemimpinan sipil, sehingga dapat memberikan stimulasi baru bagi pemerintah dalam menjalankan tanggungjawabnya. Dalam hal ini, negara harus mampu

berpikir strategis dalam merencanakan pelayanan publik agar tepat sasaran dengan tetap berlandaskan pada asas-asas demokrasi.

Peran penting pemerintah dalam kepemimpinan politik mendorong terciptanya tanggung jawab publik dalam mewujudkan tindakan yang demokratis adalah dengan menciptakan ruang publik dan kerja sama dalam mewujudkan tujuan negara. Tujuan tersebut adalah memastikan adanya keterbukaan pemerintah dalam penyediaan akses yang berfungsi untuk melayani publik dan mewujudkan keterlibatan masyarakat dalam seluruh tahapan proses kebijakan.

5. *Recognize that Accountability is not Simple* (Sadar bahwa Akuntabilitas bukan Hal yang Sederhana)

Akuntabilitas merupakan permasalahan yang sangat kompleks dalam pelayanan publik. Pelayan publik sudah seharusnya bertanggung jawab kepada konstelasi institusi dan konstitusi dalam menciptakan pemerintahan yang demokratis dan bertanggung jawab secara realistis dalam pelayanan administratif. Dalam pelaksanaan akuntabilitas harus berlandaskan pada gagasan bahwa administrator publik harus memberikan pelayanan bagi kepentingan masyarakat dalam berbagai situasi dan kondisi yang yang rumit. Sebagaimana menurut Dwivedi dalam (Janet V. Denhardt, 2007) Akuntabilitas merupakan landasan dalam setiap proses pemerintahan. Efektivitas proses akuntabilitas sangat bergantung pada peran pelayan publik dalam

mempertanggungjawabkan setiap tindakan yang dilakukan secara hukum dan konstitusional.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan sebuah persoalan yang rumit yang melibatkan keseimbangan norma dan tanggung jawab yang saling bersaing dalam sistem pemerintahan yang kompleks. Dengan kata lain, administrator publik sudah seharusnya mampu bersikap tanggap dalam menegakkan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan konstitusional.

6. *Serve Rather than Steer* (Melayani daripada Mengarahkan)

Dalam prinsip ini, administrator pemerintah harus mampu melayani masyarakat daripada hanya sekadar mengarahkan dan mengendalikan masyarakat melalui perintah-perintah yang mempersulit sistem pelayanan publik. Sistem pelayanan publik lebih dituntut untuk mampu beradaptasi dan fleksibel dari masa-masa sebelumnya yang menggunakan sistem komando dan kendali tradisional dinilai menyebabkan sistem pelayanan publik menjadi lambat karena pelayanan publik hanya berjalan ketika terdapat komando atau arahan. Dalam NPS, kepemimpinan pemerintah memainkan peran “transformasional” yang mendesak agar pemimpin merupakan pelayan masyarakat bukan pengatur masyarakat. Kepentingan transformasional merupakan kunci dasar dalam melayani masyarakat. Menurut Kass (1990) dalam (Janet V. Denhardt, 2007),

administrator publik memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat dan menjadi fasilitator bagi masyarakat dalam proses dialog demokrasi. Administrator publik sebagai penyedia pelayanan publik tidak hanya semata ditunjukkan untuk memperoleh kekuasaan, melainkan harus mampu mengkonseptualisasikan kembali peran pemerintah dalam melayani masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya yang ada.

7. *Value people, not just Productivity* (Menghargai Orang, Bukan Menghargai Produktivitas)

Prinsip ini menekankan aspek bahwa pelayanan bagi publik tidak hanya menekankan pada produktivitas, melainkan lebih menekankan pada upaya rasional dalam mengendalikan perilaku manusia dan memberikan penghargaan terhadap sesuatu yang telah dilakukan oleh setiap individu dalam kehidupan masyarakat. *New Public Service* berusaha memberikan penghargaan bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal dalam membangun kepercayaan publik.

Prinsip ketujuh dalam NPS ini memiliki arti bahwa negara harus menghargai masyarakat melalui pemberian penghargaan yang telah dijalankan, sehingga tidak hanya berorientasi pada hasil produktivitasnya saja. Sistem peningkatan produktivitas dinilai sebagai sebuah proses yang penting dalam sistem manajemen, akan tetapi dalam NPS menyatakan bahwa tindakan rasional dalam menghargai

individu jauh lebih utama dalam menciptakan kontrak sosial yang harmonis antara masyarakat dengan penyedia layanan publik atau pemerintah.

1.5.2.3 Penyandang Disabilitas

1.5.2.4.1 Pengertian Penyandang Disabilitas

Istilah disabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *disable* yang berarti sebagai ketidakmampuan. Disabilitas didefinisikan sebagai penurunan fungsi secara permanen dan ketidakmampuan seseorang dalam menjalankan suatu hal yang dapat dijalankan oleh banyak orang yang diakibatkan oleh kecacatan fisik maupun kecacatan mental (Husamah, 2015). Menurut Goffman dalam (Allo, 2022) penyandang disabilitas merupakan mereka yang serba terbatas dan memiliki ketidakmampuan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Penyandang disabilitas merupakan seseorang dengan keterbatasan fisik, mental, maupun intelektual yang terjadi dalam waktu yang panjang sehingga dapat menghambat proses interaksi dan partisipasi dalam kehidupan masyarakat (Soleh, 2016). Berdasarkan pengertian disabilitas di atas disimpulkan bahwa disabilitas yaitu individu yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses interaksi sosial sebagai akibat dari ketidakmampuannya baik dari segi fisik, intelektual, maupun mental yang berbeda dengan masyarakat umum lainnya, sehingga mengalami kesulitan dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai makhluk sosial untuk terlibat aktif dalam kegiatan masyarakat.

1.5.2.4.2 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas terbagi menjadi :

a. Disabilitas fisik

Penyandang disabilitas fisik terdiri dari beberapa macam, yaitu:

- 1) Tunadaksa, yaitu seseorang yang memiliki kelainan secara fisik yang terjadi pada salah satu organ tubuh. Keterbatasan fisik dapat terjadi disebabkan oleh kondisi tubuh yang abnormal atau hilangnya salah satu organ tubuh akibat kelainan sejak lahir maupun kecelakaan sehingga memerlukan alat bantu untuk beraktivitas sehari-hari.
- 2) Tunanetra, yaitu seseorang yang memiliki keterbatasan dalam penglihatan yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu *low vision* dan *totally blind*.
- 3) Tunarungu, yaitu seseorang dengan keterbatasan dalam pendengaran.
- 4) Tunawicara, yaitu seseorang dengan keterbatasan dalam berbicara secara normal.

b. Disabilitas Mental

Disabilitas mental merupakan seseorang dengan gangguan emosional yang tidak normal seperti gangguan kecemasan, gangguan depresi, maupun gangguan lainnya.

c. Disabilitas Ganda

Disabilitas ganda merupakan individu yang memiliki lebih dari satu gangguan atau lebih, misalnya seseorang yang memiliki gangguan wicara atau gangguan kemampuan berbicara dapat juga memiliki gangguan rungu atau gangguan untuk mendengar dengan baik.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian pada disabilitas tunadaksa yaitu disabilitas yang mengalami gangguan kelainan secara fisik sehingga tidak dapat berjalan secara normal dan memerlukan alat bantu dalam kehidupan sehari-hari. Penyandang disabilitas tunadaksa cenderung lebih mengalami kesulitan dalam mengakses transportasi umum dibandingkan dengan penyandang disabilitas lainnya, sehingga penelitian ini memiliki fokus pada disabilitas tunadaksa untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis akses penyandang disabilitas tunadaksa dalam pelayanan Bus Trans Banyumas di Kabupaten Banyumas, peneliti menggunakan teori pelayanan publik dalam paradigma *New Public Service*. sebagaimana dikemukakan oleh (Carlson dan Schwarz (1995) dalam (Denhardt & Denhardt, 2007), meliputi kenyamanan, keamanan, reliabilitas,

perhatian pribadi, pendekatan pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga negara.

- a. Kemudahan yaitu bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas dapat dengan mudah diakses oleh penyandang disabilitas tunadaksa
- b. Keamanan, yaitu bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa dalam menggunakan Bus Trans Banyumas.
- c. Reliabilitas, yaitu bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas diselenggarakan secara efisien, benar, dan tepat waktu dalam melayani penumpang penyandang disabilitas tunadaksa.
- d. Perhatian pribadi, yaitu bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas mampu memberikan perhatian dan rasa empati terhadap kebutuhan akses penyandang disabilitas tunadaksa. Perhatian pribadi juga dapat dilihat dari upaya Pemerintah memberikan informasi dan bekerja sama dengan penyandang disabilitas tunadaksa mengenai kebutuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tunadaksa dalam pelayanan Bus Trans Banyumas.
- e. Pendekatan pemecahan masalah, yaitu bagaimana akses yang disediakan oleh Bus Trans Banyumas bagi masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa dalam menyediakan layanan informasi pengaduan sebagai sarana pemecahan masalah dalam pelayanan Bus Trans Banyumas.

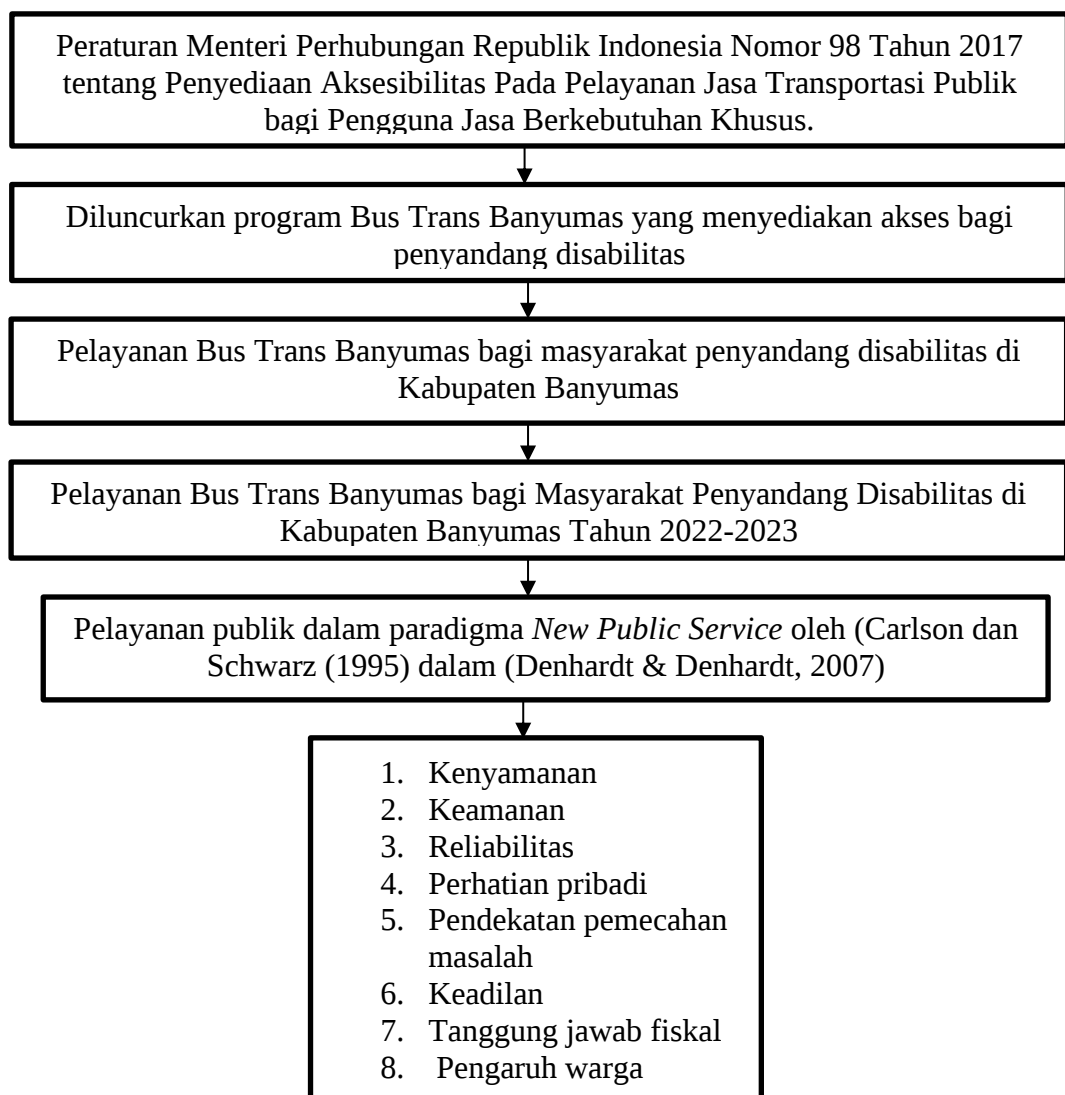
- f. Keadilan, yaitu bagaimana Pemerintah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang adil kepada semua pengguna Bus Trans Banyumas, termasuk bagi penyandang disabilitas tunadaksa.
- g. Tanggung jawab fiskal, yaitu bagaimana masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa percaya bahwa pemerintah dalam melaksanakan pelayanan Bus Trans Banyumas menggunakan anggaran secara bertanggung jawab. Tingkat kepercayaan tersebut dapat dilihat dari tindakan pemerintah dalam menyediakan informasi keuangan secara transparan dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama bagi penyandang disabilitas tunadaksa.
- h. Pengaruh warga, yaitu keterlibatan penyandang disabilitas tunadaksa terlibat dalam pelayanan Bus Trans Banyumas, baik melalui audiensi maupun sosialisasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas.

1.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dipaparkan oleh penulis pada bagian latar belakang, dengan berpedoman pada teori dan konsep sebagaimana telah diuraikan dalam kajian teori yang kemudian dijadikan sebagai indikator penelitian dari fenomena yang terjadi, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran yang menjadi bagian dari konsep penelitian. Tujuan dari kerangka pemikiran ini yaitu untuk memaparkan secara lebih jelas mengenai permasalahan penelitian untuk menghindari adanya kesalahpahaman terhadap penafsiran makna dan tujuan penelitian serta untuk

menggambarkan maksud dari peneliti melakukan penelitian ini. Berikut adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan permasalahan berdasarkan pada teori yang menjadi indikator dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran Pelayanan Bus Trans Banyumas bagi
Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banyumas



Sumber : Peneliti, 2024

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat objek penelitian secara ilmiah dengan berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Dalam hal ini, peneliti menempatkan diri sebagai instrumen kunci yang kemudian melakukan proses pengumpulan data melalui triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian kualitatif akan cenderung bersifat menekankan suatu aspek daripada melakukan generalisasi (Sugiyono, 2015).

Tipe penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran terkait peristiwa di masa kini untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif dimana peneliti memotret fenomena yang menjadi pusat perhatian untuk selanjutnya dideskripsikan apa adanya sesuai dengan kondisi sebenarnya. Pada penelitian ini, peneliti ingin memberikan gambaran terkait fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan melalui proses analisis secara mendalam terkait pelayanan Bus Trans bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang difokuskan pada pelayanan Bus Trans bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023 yang berlokasi di tiga koridor Bus Trans Banyumas yaitu Koridor 1 dari Terminal Pasar Pon sampai dengan Terminal Ajibarang, Koridor 2 dari Terminal Notog

Patikraja sampai dengan Terminal Baturraden, dan Koridor 3 dari Terminal Bulupitu Purwokerto sampai dengan Terminal Kebondalem.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas sebagai dinas yang mengoperasionalkan pelayanan Bus Trans Banyumas, Direktur Utama PT Banyumas Raya Transportasi sebagai pengelola teknis Bus Trans Banyumas, Pengemudi Bus Trans Banyumas sebagai pelaksana teknis Bus Trans Banyumas, dan masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa sebagai salah satu kelompok masyarakat pengguna Bus Trans Banyumas.

Tabel 1.3
Data Informan dan Instansi

No.	Informan	Instansi
1.	Nama : Taryono, ST., MPA. Jabatan : Kepala UPTD Pengelola Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas	Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas
2.	Nama : Ipoeng Martha Marsikun Jabatan : Direktur Utama PT Banyumas Raya Transportasi	PT Banyumas Raya Transportasi
3.	- Nama : Amry Jabatan : Pengemudi Bus Trans Banyumas Koridor 1 - Nama : Ana Jabatan : Pengemudi Bus Trans Banyumas Koridor 2 - Nama : Dito Jabatan : Pengemudi Bus Trans Banyumas Koridor 3	Pelaksana teknis Bus Trans Banyumas
4.	Nama : Dartono, Raskim, Suwito Jabatan : Kelompok masyarakat penyandang disabilitas tunadaksa	User atau pengguna

Sumber : Peneliti, 2024

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis dan sumber data yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data pokok yang diperoleh berdasarkan informasi yang diberikan oleh narasumber atau informan secara langsung yang dilakukan pada saat terjun ke lapangan penelitian. Data primer digunakan untuk menyajikan data yang bersifat langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2018). Untuk memperoleh data primer, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan para narasumber sebagai subjek dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang bersifat tidak langsung dalam diperoleh peneliti pada saat terjun lapangan seperti buku, jurnal, artikel, dokumentasi, data statistik, maupun dokumen lainnya terkait topik penelitian yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder yang bersumber dari undang-undang, buku, jurnal, dan artikel.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan informasi dan data pendukung lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan berupa wawancara dan dokumentasi.

A. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data dalam rangka memecahkan suatu permasalahan yang diteliti dan untuk mendapatkan suatu informasi secara komprehensif dari beberapa responden dengan jumlah kecil (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden secara mendalam. Menurut Sugiyono, wawancara semi-terstruktur yaitu wawancara yang cenderung lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur (Sugiyono, 2016). Wawancara semi-terstruktur dilakukan dalam rangka memecahkan permasalahan secara lebih bebas dengan berbagai pihak yang terlibat dalam proses wawancara dalam memberikan gagasan dan pendapatnya. Dalam melakukan wawancara semi-terstruktur, peneliti harus mendengar dan mencatat secara detail informasi yang disampaikan oleh Kepala UPTD Pengelola Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, Direktur Utama PT Banyumas Raya Transportasi, Pengemudi Bus Trans Banyumas, dan Penyandang Disabilitas Tunadaksa. Melalui wawancara semi-terstruktur, nantinya peneliti dapat memperoleh informasi secara detail yang berkaitan dengan persoalan dalam penelitian ini mengenai pelayanan Bus Trans bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023.

B. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan sejumlah dokumen dalam mendukung data penelitian. Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan kegiatan yang dilakukan melalui pengambilan dokumen berupa gambar, karya monumental, maupun tulisan (Sugiyono, 2015). Dokumentasi dilakukan peneliti dalam mendukung keabsahan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses penyusunan data berdasarkan pada data hasil wawancara, catatan lapangan, serta hasil lainnya yang disusun secara sistematis sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami serta temuan data tersebut dapat dipublikasikan kepada pihak lain (Bogdan dalam (Sugiyono, 2015). Dalam proses penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut (Miles, 1992) dalam (Hardani, dkk, 2020) yaitu sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemusatan perhatian secara sederhana, mengabstrakan, serta memindahkan data mentah yang telah diperoleh dari catatan lapangan (Rijali, 2018). Reduksi data meliputi kegiatan meringkas data yang disajikan dalam bentuk konsep, kategori, dan tema secara detail terhadap masalah yang dikaji dalam penelitian serta mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya apabila dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Penyajian data menurut Ahmad Rijali, proses penyajian data dapat dilakukan dengan menyajikan teks yang bersifat naratif dalam bentuk matriks maupun bagan yang menghubungkan informasi secara tersusun sehingga membantu peneliti dalam mengetahui fakta yang terjadi, dan mengetahui apakah penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti sudah tepat atau sebaliknya yaitu melakukan peninjauan kembali terhadap hasil analisis yang telah dilakukan peneliti (Rijali, 2018).

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan menyimpulkan hasil analisis data yang telah diperoleh peneliti. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah penemuan baru yang belum ditemukan sebelumnya yang bertujuan untuk menjelaskan objek penelitian yang masih bersifat samar dan setelah dilakukan penelitian menjadi lebih jelas. Menurut Sugiyono, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara sehingga dapat belum tentu dapat menjawab rumusan masalah, dan dapat terus menerus mengalami perkembangan sejalan dengan kondisi penelitian di lapangan (Sugiyono, 2018).

1.8.7 Kualitas Data

Pada penelitian kualitatif, untuk menguji tingkat validitas serta keabsahan data maka dapat dilakukan melalui teknik triangulasi data. Triangulasi data merupakan kegiatan memeriksa kembali data yang berasal

dari berbagai sumber, cara dan waktu (Wijaya, 2018). Menurut Denzim dalam Moleong (2007: 330), membedakan triangulasi menjadi teknik pengecekan data melalui berbagai sumber, metode, penyidik, dan teori (Moleong, L.J., 2007). Dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila peneliti menggunakan teknik triangulasi, maka pada dasarnya peneliti melakukan pengumpulan data sekaligus melakukan pengujian terhadap kredibilitas dan validitas data yang diperoleh dalam proses penelitian.