



**ANALISIS PELAYANAN INKLUSIF PADA *TRANSJAKARTA*
CARES DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana
(S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

RIZKIA ALIYYA RAMADHAN

14020221140041

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



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

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fkip.undip.ac.id | email: fkip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rizkia Aliyya Ramadhan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140041
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 02 November 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K.Rembang
5. Alamat : Jl. C no. 17 rt 001/002, Kelurahan Dukuh, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur 13550

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul : Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pemyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 31 Januari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dra. Nina Widowati, M.Si.

Pembuat Pernyataan,

Rizkia Aliyya Ramadhan

Ketua Program Studi

Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus
Jakarta
Nama Penyusun : Rizkia Aliyya Ramadhan
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 14 Februari Februari 2025

Dekan,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan 1,



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt., Ph.D

NIP. 1982092820050120021

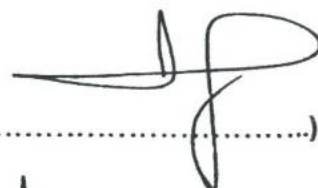
Dosen Pembimbing:

Dra. Nina Widowati, M.Si.


(.....)

Dosen Penguji:

Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si.


(.....)

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

Dra. Nina Widowati, M.Si.


(.....)

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. What I mean by that is, knowing what things to keep and what things to release. You can’t carry all things, all grudges, all problems, and all the bad things. Decide what is yours to hold and let the rest go.”

(Taylor Swift)

“In life things just aint meant to be. To keep your balance, you must keep moving, feel urself grow dan heal urself.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan untuk penulis, sehingga penulisan ini dapat selesai dengan baik. Dengan segenap hati, karya ini didedikasikan sebagai bentuk terima kasih kepada:

1. Kepada Almarhum Ayah yang menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk sekolah dengan tinggi. Terima kasih atas kenangan yang singkat namun sangat berarti bagi penulis untuk terus bertahan melanjutkan kehidupan sebagaimana semestinya. Terima kasih sudah memberikan didikan yang baik dan berguna untuk penulis. Semoga Allah senantiasa memberikan Surga yang terbaik di akhirat, Aamiinn.
2. Kedua orang tua, yang senantiasa menjaga saya dari kecil hingga saat ini. Untuk Ibu, terima kasih atas segala doa yang dipanjatkan hingga doa tersebut membawa penulis ke-gerbang kesuksesan. Untuk Papah, terima kasih sudah memberikan dukungan kepada penulis setiap waktu. Semoga Allah memberikan kesehatan dan perlindungan baik di dunia maupun di akhirat, Aamiinn.
3. Kepada Kakak yang paling penulis sayangi, terima kasih atas dukungan nya baik secara moril dan materil sehingga penulis mendapatkan pendidikan yang layak. Terima kasih sudah selalu memprioritaskan kebutuhan dan kebahagiaan penulis sehingga penulis dapat bertahan hingga saat ini. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan rezeki yang lancar untuk mewujudkan semua cita-cita yang Kakak inginkan, Aamiinn.

4. Dosen pembimbing saya, Dra. Nina Widowati, M.Si. yang selalu sabar dan ikhlas dalam membimbing penulis hingga sampai di titik ini. Terima kasih sudah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada informan saya dari pihak Instansi yaitu Kepala Seksi Layanan Khusus Transjakarta, Koordinator Lapangan Operasional dan Layanan, dan seluruh petugas *Transjakarta Cares*. Terima kasih atas kerja samanya dan membantu penulis secara penuh dalam penulisan penelitian ini.
6. Kepada teman-teman penyandang disabilitas di wilayah Jakarta selaku informan, Ketua PPDI DKI Jakarta, Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia, dan informan lain yang membantu penelitian ini. Terima kasih atas partisipasinya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Kepada Riska, Nanda dan Arin, terima kasih atas motivasi dan kehadirannya dalam keadaan apa pun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Teman-teman lain yaitu Oca, Tiara, Afri, Cecil, Oda, Ido, Didi, dan Reza. Terima kasih sudah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan. Semoga Allah selalu memberikan kemudahan di setiap langkah kalian, Aamiinn.

ABSTRAK

Pelayanan inklusif merupakan sistem pelayanan yang dirancang untuk menghilangkan seluruh hambatan dalam pelayanan publik salah satunya dalam akses transportasi. Transportasi yang ada di Jakarta saat ini belum sepenuhnya ramah bagi disabilitas. Pada tahun 2016 muncul kehadiran *Transjakarta Cares* yang menjadi wujud penemuan transportasi inklusif di Daerah Khusus Jakarta oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT Transportasi Jakarta. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan seperti kesenjangan jumlah unit dengan jumlah disabilitas di Jakarta dan kesulitan mendapat kesempatan layanan akibat kendala prosedur. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan inklusif layanan *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta dan mengungkap faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta. Teori yang dipakai ialah teori pelayanan inklusif oleh Dwiyanto (2010) dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat 3 dari 5 aspek yang belum optimal yaitu aspek pengakuan, aspek tanpa label dan aspek kegunaan. Temuan lain ialah faktor yang menghambat pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta yaitu faktor aturan, faktor pendapatan dan faktor keterampilan petugas. Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan yang *continue* dan berbasis pada pengalaman, penambahan unit operasional selain skema CSR dan standar penerimaan penumpang yang transparan.

Kata Kunci: Pelayanan Inklusif, Penyandang Disabilitas, Transportasi Inklusif, *Transjakarta Cares*.

ABSTRACT

Inclusive service is a service system designed to eliminate all obstacles in public services, one of which is in transportation access. Transportation in Jakarta is currently not completely friendly to people with disabilities. In 2016, the presence of Transjakarta Cares emerged as a form of discovery of inclusive transportation in the Special Region of Jakarta by the Provincial Government of DKI Jakarta and PT Transport Jakarta. However, there are still obstacles such as the gap in the number of units with the number of disabilities in Jakarta and difficulties in getting service opportunities due to procedural constraints. This study aims to analyze the inclusive services of Transjakarta Cares services in the Special Region of Jakarta and reveal the supporting and inhibiting factors that affect the realization of inclusive services at Transjakarta Cares in the Special Region of Jakarta. The theory used is the theory of inclusive service by Dwiyanto (2010) with a descriptive qualitative research method. The results of this study show that there are 3 out of 5 aspects that are not optimal, namely the recognition aspect, the unlabeled aspect and the usability aspect. Another finding is that the factors that hinder inclusive services at Transjakarta Cares in the Jakarta Special Region are the rule factor, the income factor and the skill factor of the officers. To overcome these obstacles, it is recommended to organize continuous and experience-based training, the addition of operational units in addition to CSR schemes and transparent passenger acceptance standards.

Keywords: *Inclusive Services, Persons with Disabilities, Inclusive Transportation, Transjakarta Cares.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa penulis junjungkan shalawat dan salam kepada Nabi Kita Rasulullah Muhammad SAW. Atas rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta”.

Dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini, penulis menerima banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah dengan tulus memberikannya. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, sembari memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si., Ketua Program Studi SI Administrasi Publik PSDKU Rembang dan sekaligus sebagai dosen penguji penulis.
4. Dra. Nina Widowati, M.Si., selaku dosen pembimbing penulis yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si., selaku dosen wali penulis yang sudah membantu dalam keberlangsungan perkuliahan.

6. PT Transportasi Jakarta selaku Instansi yang diteliti. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada layanan khusus *Transjakarta Cares*.

Penulis meminta kepada Allah SWT agar segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan yang setimpal dari-Nya. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan yang lebih atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga menyadari pentingnya saran dan masukan yang bersifat konstruktif, sehingga senantiasa diharapkan untuk perbaikan dan pembelajaran di masa mendatang.

Semarang, 14 Februari 2025



Rizkia Aliyya Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	16
1.5.1 Penelitian Terdahulu	16
1.5.2 Kajian Teori	25
1.5.2.1 Administrasi Publik.....	25
1.5.2.2 Manajemen Pelayanan Publik	30
1.5.2.3 Pelayanan Inklusif	32
1.5.2.4 <i>Government</i>	35
1.5.2.5 Transportasi Publik	37
1.5.2.6 Penyandang Disabilitas	40
1.5.3 Kerangka Pemikiran.....	44
1.6 Operasionalisasi Konsep	45
1.7 Argumen Penelitian.....	48
1.8 Metode Penelitian	49
1.8.1 Tipe Penelitian	49
1.8.2 Situs Penelitian.....	49

1.8.3	Subjek Penelitian.....	50
1.8.4	Jenis Data	51
1.8.5	Sumber Data.....	51
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data	53
1.8.8	Kualitas Data (<i>good criteria</i>)	55
BAB II GAMBARAN UMUM		56
2.1	Daerah Khusus Jakarta.....	56
2.1.1	Kondisi Geografis Daerah Khusus Jakarta	57
2.1.2	Kondisi Demografi Daerah Khusus Jakarta	58
2.1.3	Visi dan Misi Daerah Khusus Jakarta	60
2.2	PT Transportasi Jakarta.....	61
2.2.1	Visi, Misi, dan Nilai PT Transportasi Jakarta	64
2.2.2	Peran, Tugas, dan Fungsi PT Transportasi Jakarta	66
2.2.3	Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta.....	67
2.2.4	Jenis Layanan <i>Transjakarta Cares</i>	68
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS DATA		73
3.1	Identitas Informan Penelitian	73
3.2	Hasil Temuan Pelayanan Inklusif pada <i>Transjakarta Cares</i> di Daerah Khusus Jakarta.....	74
3.3	Hasil Temuan Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Inklusif Pada <i>Transjakarta Cares</i> di Daerah Khusus Jakarta	113
3.4	Analisis Hasil Penelitian Pelayanan Inklusif Pada <i>Transjakarta Cares</i> di Daerah Khusus Jakarta	127
3.5	Analisis Hasil Penelitian Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Inklusif Pada <i>Transjakarta Cares</i> di Daerah Khusus Jakarta.....	143
BAB IV PENUTUP		155
4.1	Kesimpulan	155
4.2	Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA.....		159

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penyandang Disabilitas Daerah Khusus Jakarta	4
Tabel 1.2 Perkembangan Transportasi Daerah Khusus Jakarta Oktober 2024	6
Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep	47
Tabel 2.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kabupaten/Kota di Daerah Khusus Jakarta 2023	58
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Khusus Jakarta 2024	59
Tabel 2.3 Halte Transjakarta Ramah Disabilitas	71
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian	73
Tabel 3.2 SPM Kenyamanan Layanan Transjakarta Cares	94
Tabel 3.3 SPM Layanan Transjakarta Cares Mengenai Fasilitas Alat Pendukung	97
Tabel 3.4 SPM Transjakarta Cares tentang Ketepatan Waktu	104
Tabel 3.5 Jumlah Permintaan Layanan Transjakarta Cares 2024	109
Tabel 3.6 Daftar Pelatihan Standar Petugas Lapangan Transjakarta	125
Tabel 3.7 Matriks Ringkasan Hasil Analisis Penelitian	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Kelompok Rentan	2
Gambar 1.2 Halte Tebet Eco Park yang tidak ramah difabel	7
Gambar 1.3 Unit Transjakarta Cares	9
Gambar 2.1 Peta Wilayah Daerah Khusus Jakarta	57
Gambar 2.2 Nilai Perusahaan PT Transportasi Jakarta	65
Gambar 2.3 Logo PT Transportasi Jakarta	65
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta	67
Gambar 2.5 Informasi layanan Transjakarta Cares	69
Gambar 2.6 Armada/Unit Mobil Transjakarta Cares	70

No table of figures entries found.

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pengguna Transjakarta Berdasarkan Bulan di Tahun 2024.....	8
Grafik 1.2 Pengguna Layanan Transjakarta Cares 2024.....	10
Grafik 3.1 Jumlah Pengguna Transjakarta Cares 5 Tahun Terakhir	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Panduan Wawancara.....	162
Lampiran 1.2 Transkrip Wawancara	165
Lampiran 1.3 Surat Penelitian	181
Lampiran 1.4 Dokumentasi Penelitian	182