

ABSTRAK

Penulisan Hukum ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hak penumpang penyandang disabilitas dan faktor penghambat pada layanan transportasi umum Bus Rapid Transit Trans Semarang di Kota Semarang. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris yaitu menitikberatkan pada hasil penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan, menggunakan data primer hasil wawancara dengan pihak-pihak terakit, serta menggabungkan data sekunder yang dianalisa dengan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hak penumpang penyandang disabilitas terhadap layanan Bus Rapid Transit Trans Semarang belum terpenuhi dengan baik, dikarenakan penumpang penyandang disabilitas masih merasa kesulitan dan tidak ramah dalam mengakses fasilitas yang disediakan. Fasilitas halte portabel yang aksesibilitasnya belum ramah difabel, dan faktor keterbatasan jumlah armada terhadap penumpang penyandang disabilitas. Faktor penghambat dalam perlindungan hak penumpang penyandang disabilitas adalah kurangnya pemerataan sosialisasi mengenai fasilitas dan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Semarang, tidak terdapat panduan informasi penggunaan di setiap halte bagi penyandang disabilitas, dan keterbatasan penggunaan teknologi oleh penyandang disabilitas dimana informasi mengenai BRT hanya dapat diakses melalui *social media* dan aplikasi Trans Semarang.

Kata Kunci: Perlindungan Hak Penumpang, Penyandang Disabilitas, Bus Rapid Transit Trans Semarang.