



**PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DALAM MENGGUNAKAN  
TRANSPORTASI UMUM**

**TUGAS AKHIR - SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna  
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

**MUHAMMAD GALUH WIRYADI AFATTAR**

NIM: 11000120140481

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang**  
**Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum**

TUGAS AKHIR - SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna  
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

**MUHAMMAD GALUH WIRYADI AFATTAR**

NIM: 11000120140481

Tugas Akhir dengan judul di atas telah disahkan  
dan disetujui untuk diperbanyak

Pembimbing I



**Sri Nur Hari Susanto, S.H., M.H.**

**NIP. 196110311987031002**

16/2-24 Pembimbing II



**Suhartoyo, S.H., M.H.**

**NIP. 196605291998021001**

**HALAMAN PENGUJIAN**

**PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DALAM MENGGUNAKAN  
TRANSPORTASI UMUM**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

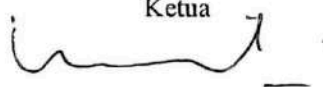
**MUHAMMAD GALUH WIRYADI AFATTAR**

NIM 11000120140481

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Maret 2024

Dewan Penguji


Ketua



Sri Nur Hari Susanto, S.H., M.H.

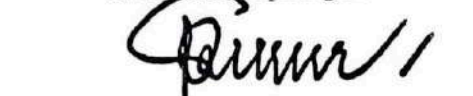
NIP. 196110311987031002

Anggota Penguji I




Suhartoyo, S.H., M.H.  
NIP. 196605291998021001

Mengesahkan:  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.  
NIP 196711191993032002

Anggota Penguji II



Kadek Cahya Susila Wibawa, S.H., M.H.  
NIP. 198105162003121001

Mengetahui:  
Ketua Program Studi S1 Hukum

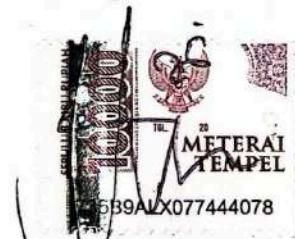


Dr. Aditya Yuli Sulistyawan S.H., M.H.  
NIP 198407092008121002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 7 Februari 2024



Muhammad Galuh Wiryadi Afattar  
NIM. 11000120140481

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**"Sebuah motto tidak akan menyelesaikan masalahmu, jadi lekaslah  
berusaha dan berdoa"**

### **PERSEMBAHAN**

Atas rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Diri penulis sendiri yang telah berusaha keras menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah membantu penulis dalam menempuh studi dan yang membutuhkan data dalam skripsi ini sebagai bahan referensi.
3. Pegiat transportasi umum dan masyarakat yang menyuarakan dan membutuhkan fasilitas transportasi umum layak dan terjangkau bagi semua golongan masyarakat.
4. Teman-teman penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan dan fasilitas transportasi umum yang layak dan ramah bagi mereka.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Salam Sejahtera bagi kita semua, Shalom, Om Swastiastu, Namó Buddhaya,  
Salam Kebajikan.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Hukum di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis merasa bersyukur karena mendapatkan banyak dukungan dan bantuan berbagai bentuk dari berbagai pihak selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Ibu Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Aditya Y. Sulistyawan, S.H., M.H., selaku Kepala Program Studi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

4. Bapak Suhartoyo, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Diponegoro dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini
5. Bapak Sri Nur Hari Susanto, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Azhar, S.H., LL.M. selaku Dosen Pembimbing Sementara yang memberikan bimbingan, dorongan semangat, dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan membantu proses administrasi penulis selama menempuh studi.
8. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat, dan doa kepada penulis selama ini dan utamanya selama penulis mengerjakan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman penulis diantaranya Hairunisa, Ajeng, Indah, Dimas, Mitra, Fanny, dan Adhis yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis selama menempuh studi di Universitas Diponegoro diantaranya Aqila Salsabila, Seno Gumira Ajidarma, Lery Kristofer Panjaitan, Muhammad Fikri Febrian, dan Ari Rizki Maulana yang

selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis serta telah bersama-sama berjuang menyelesaikan penulisan tugas akhir.

11. Keluarga besar Lembaga Pers Mahasiswa Gema Keadilan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang membutuhkan.

Semarang, 7 Februari 2024

Penulis,

Muhammad Galuh Wiryadi Afattar



## ABSTRAK

Negara memiliki kewajiban untuk memberi dan melindungi hak-hak penyandang disabilitas termasuk dalam menggunakan transportasi umum. Hak-hak penyandang disabilitas yang harus dipenuhi dalam penyediaan layanan transportasi umum adalah hak aksesibilitas dan pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih belum maksimalnya penyediaan fasilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan menguraikan pengaturan terkait pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum; melakukan identifikasi dan menganalisis pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum; dan melakukan identifikasi dan menguraikan hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *sosiolegal*, yaitu berfokus kepada implementasi kebijakan hukum positif secara faktual di masyarakat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang terdiri dari kegiatan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data berupa penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum belum terpenuhi dengan baik. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan peraturan perundang-undangan mengenai kewajiban bagi penyelenggara transportasi umum untuk menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus dalam melayani penyandang disabilitas yang belum optimal. Kendala yang dihadapi dalam pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum meliputi alokasi anggaran yang terbatas, lahan yang terbatas, Sumber Daya Manusia belum memadai, dan penyelenggaraan layanan oleh operator. Adapun solusi yang diberikan terhadap hambatan tersebut adalah penyediaan fasilitas ramah disabilitas secara bertahap, penyediaan lahan yang lebih memadai, optimalisasi petugas dan teknologi sebagai alat informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penegakan SPM dan pengawasan kepada operator.

***Kata Kunci: Hak, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas, Transportasi Umum***

## ABSTRACT

The state has an obligation to provide and protect the rights of persons with disabilities including in using public transportation. The rights of persons with disabilities that must be fulfilled in the provision of public transportation services are the rights of accessibility and public services as stipulated in Law Number 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities. The problem raised in this research is that the provision of facilities and services for persons with disabilities in using public transportation is still not optimal. This research aims to identify and describe the arrangements related to the fulfillment of accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation; identify and analyze the implementation of the fulfillment of accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation; and identify and describe obstacles and solutions in the implementation of the fulfillment of accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation.

This research uses a sociolegal research approach, which focuses on the implementation of positive legal policies factually in society to achieve a predetermined goal. The data collection methods used in this research are interviews, observations, and literature studies. This research uses a data analysis method consisting of data reduction activities, data presentation, and data verification in the form of drawing conclusions.

The results showed that the fulfillment of accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation has not been fulfilled properly. This is due to the implementation of laws and regulations regarding the obligation for public transportation providers to provide special facilities and treatment in serving persons with disabilities that are not yet optimal. The obstacles faced in fulfilling the rights of accessibility and public services for persons with disabilities in using public transportation include limited budget allocations, limited land, inadequate human resources, and service delivery by operators. The solutions given to these obstacles are the gradual provision of disability-friendly facilities, provision of more adequate land, optimization of officers and technology as information tools, improving the quality of human resources, and enforcement of Minimum Service Standard and supervision of operators.

***Keywords: Rights, Accessibility, Public Services, Persons with Disabilities, Public Transportation***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGUJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian.....	14
F. Orisinalitas Penelitian.....	31
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
A. Pemahaman dan Telaah Hak.....	33
B. Pemahaman dan Telaah Aksesibilitas.....	35
C. Pemahaman dan Telaah Pelayanan Publik.....	38
D. Pemahaman dan Telaah Penyandang Disabilitas.....	51
E. Pemahaman dan Telaah Transportasi Umum.....	57

<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Pengaturan terkait Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum...	60
1. Deskripsi Umum Penyandang Disabilitas di Kota Semarang.....	60
2. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	63
3. Pelindungan Hukum Terhadap Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyandang Disabilitas.....	76
4. Dasar hukum pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum.....	81
B. Pelaksanaan Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum.....	101
1. Bentuk Aksesibilitas dan Pelayanan Publik dalam Transportasi Umum untuk Penyandang Disabilitas di Kota Semarang.....	101
2. Pelaksanaan Aksesibilitas dan Pelayanan Publik dalam Transportasi Umum untuk Penyandang Disabilitas di Kota Semarang.....	111
C. Kendala dan Solusi dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum.....	150
1. Kendala.....	150
2. Solusi.....	154
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>165</b>
A. Simpulan.....	165
B. Saran.....	167
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>169</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>174</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Armada bus besar Trans Semarang.....	66
Gambar 2 Armada bus sedang Trans Semarang.....	67
Gambar 3 Armada mikrobus Trans Semarang.....	68
Gambar 4 Halte permanen Trans Semarang.....	71
Gambar 5 Halte portabel Trans Semarang.....	72
Gambar 6 Rambu ( <i>bus stop</i> ) Trans Semarang.....	73
Gambar 7 Stiker penanda kursi prioritas.....	111
Gambar 8 Kursi prioritas di dalam armada BRT Trans Semarang.....	112
Gambar 9 Tidak terdapat stiker kursi prioritas di dalam armada mikrobus BRT Trans Semarang.....	113
Gambar 10 Stiker penanda ruang khusus kursi roda.....	114
Gambar 11 Ruang khusus kursi roda di armada BRT Trans Semarang.....	115
Gambar 12 Perbedaan jarak antara lantai bus dan halte BRT Trans Semarang baik vertikal maupun horizontal.....	117
Gambar 13 Contoh jarak antara lantai bus dan halte yang memadai.....	118
Gambar 14 Perbedaan jarak antara lantai bus dan halte BRT Trans Semarang koridor 5 (kiri) dan koridor 8 (kanan).....	119
Gambar 15 Akses naik dan turun dari armada mikrobus belum memudahkan penyandang disabilitas.....	120
Gambar 16 Kondisi ramp di Halte STIE Dharma Putra 1.....	122
Gambar 17 Fasilitas pegangan tangan bagi pengguna kursi roda di Halte Terminal Terboyo.....	124

Gambar 18 Kondisi ramp di Halte RS Bhayangkara 1.....	125
Gambar 19 Penyediaan <i>guiding block</i> di area Terminal Gunung Pati.....	126
Gambar 20 Kondisi Halte Kagok dan PTUN yang tidak dilengkapi <i>guiding block</i> .....	127
Gambar 21 Penyediaan <i>guiding block</i> di halte portabel.....	128
Gambar 22 Informasi tanggap darurat yang terhalang penumpang.....	130
Gambar 23 Stiker informasi tanggap darurat BRT Trans Semarang.....	131
Gambar 24 Contoh halte yang telah (kiri) dan belum (kanan) dilengkapi dengan informasi nama halte.....	133
Gambar 25 Informasi jurusan/rute dan koridor di Halte Pemuda (kiri) dan Simpang Lima (kanan).....	135
Gambar 26 Pamflet tarif BRT Trans Semarang di Halte BNI Universitas Negeri Semarang.....	137
Gambar 27 Peta jaringan koridor pelayanan di Terminal Terboyo (kiri) dan Terminal Gunung Pati (kanan).....	138
Gambar 28 Penyediaan informasi waktu kedatangan armada.....	139
Gambar 29 Informasi halte yang akan dilewati melalui <i>display</i> .....	141
Gambar 30 <i>Display</i> tidak berfungsi (kiri) dan tidak menampilkan informasi halte yang akan dilewati (kanan).....	142
Gambar 31 Penyampaian informasi gangguan perjalanan melalui media sosial Trans Semarang.....	143
Gambar 32 Contoh kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas.....	146

Gambar 33 Petugas membantu penumpang masuk ke dalam bus.....	148
Gambar 34 Armada bus sedang disabilitas Trans Semarang.....	155
Gambar 35 Armada mikrobus disabilitas Trans Semarang.....	156
Gambar 36 Penyampaian informasi pelayanan melalui media sosial.....	159
Gambar 37 Pelatihan bagi petugas pelayanan Trans Semarang.....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Orisinalitas penelitian.....	31
Tabel 2 Layanan Trans Semarang.....	65
Tabel 3 Lokasi halte observasi.....	74
Tabel 4 Kemiringan ramp di beberapa halte BRT Trans Semarang.....	123