

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu elemen kunci sebuah lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik mencakup upaya individu atau kelompok masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka dari sebuah lembaga pemerintahan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Menurut Dwiyanto dalam (AlJufry, 2022, p. 2) menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh birokrasi publik. Proses ini terjadi melalui upaya dari penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memiliki tujuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum. Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sering kali mengabaikan prinsip-prinsip yang seharusnya dipegang teguh. Salah satu yang belum mendapat perhatian cukup adalah inklusivitas, yang seharusnya menjadi bagian integral dari setiap jenis layanan. Pelayanan publik diharapkan mudah diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang menghadapi hambatan fisik, status sosial, usia, atau tempat tinggal (LKPP, 2024).



Gambar 1.1 Kategori Kelompok Rentan

Sumber: BPIPI Kemenperin.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menjadikan suatu pedoman pelayanan agar berjalan lebih inklusif. Pelayanan inklusif merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk menghilangkan semua hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik (Dwiyanto, 2010, p. 178). Artinya, pelayanan inklusif merupakan bentuk pelayanan yang disusun untuk memenuhi dan menghormati keberagaman yang terdapat dalam masyarakat secara menyeluruh. Dapat dikatakan bahwa pelayanan inklusif merupakan kemampuan dari penyedia atau penyelenggara pelayanan dalam menyediakan pelayanan yang bersifat khusus agar dapat dijangkau oleh seluruh kalangan tanpa terkecuali termasuk mereka kelompok rentan dan mereka yang mengalami kendala fisik, sehingga mereka dapat mengakses pelayanan publik dan merasakannya.

Jumlah penyandang disabilitas yang ada di Indonesia belum memiliki data pasti dan akurat. Salah satu representatif nasional yang menghimpun data penyandang disabilitas ialah Survei Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2020 yang mencatat jumlah penyandang disabilitas sebanyak 28,05 juta jiwa setara dengan 10,38% populasi nasional. Pemerintah Indonesia sudah berupaya dalam

meningkatkan kesadaran mengenai penyandang disabilitas dengan didukung oleh ikut serta dalam penandatanganan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) pada 30 Maret 2007 di New York dan mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 dengan mulai mengembangkan pembangunan kota berbasis inklusif (M. Joni Yulianto, 2021). Langkah ini menunjukkan komitmen Indonesia dalam menghormati, memenuhi, dan memajukan hak-hak penyandang disabilitas demi meningkatkan kesejahteraan.

Daerah Khusus Jakarta menjadi salah satu kota yang telah melindungi hak penyandang disabilitas dan mengaturnya dalam Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011. Meskipun demikian, Jakarta masih jauh dikatakan sebagai kota inklusif. Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya fasilitas yang didapatkan oleh penyandang disabilitas seperti Fasilitas publik masih belum sepenuhnya mendukung kebutuhan penyandang disabilitas, baik dalam hal transportasi, jembatan penyeberangan, pusat perbelanjaan, maupun fasilitas umum lainnya. (Rana Fakhira, 2023, p. 207). Hal ini dibuktikan dengan kurangnya fasilitas transportasi seperti halte ramah disabilitas. Pada tahun 2023 terdapat 39 halte yang sudah direvitalisasi dengan tersedianya toilet yang mudah diakses (PPID Transjakarta, 2023). Meskipun demikian, angka tersebut belum mencapai 50% halte ramah disabilitas dari total keseluruhan halte yang ada di Jakarta. Selain itu, Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta bersama dengan *Young Voices* Indonesia, Komunitas Peduli *Skizofrenia* Indonesia (KPSI), Gerakan untuk Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia, serta Masyarakat Peduli Anak Autis melakukan riset Pemeringkatan Indeks Aksesibilitas fasilitas Publik. Riset ini

menyimpulkan bahwa sarana transportasi publik di Jakarta belum menunjukkan keberpihakan terhadap penyandang disabilitas. Hasil riset juga menunjukkan bahwa penegakan hak-hak penyandang disabilitas berdasarkan peraturan yang ada, terutama dalam hal aksesibilitas, masih dirasakan sangat minim terutama dalam mengakses fasilitas transportasi publik yang layak (LBH Jakarta, 2015).

Tabel 1.1 Data Penyandang Disabilitas Daerah Khusus Jakarta

No.	Jenis Disabilitas	Jumlah
1.	Disabilitas Fisik	16.026
2.	Disabilitas Mental/ODGJ	31.973
3.	Sensorik Wicara	12.037
4.	Sensorik Netra	3.684
5.	Disabilitas Fisik dan Mental	1.731
6.	Disabilitas Lainnya	3.511
	TOTAL	68.881

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta 2024.

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Pasal 1 penyandang disabilitas didefinisikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang sehingga menghadapi hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan setara dengan warga negara lainnya sesuai dengan prinsip kesetaraan hak. Data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta tahun 2024 mencatat pada tahun 2024 Semester 2, sebanyak 68.881 jiwa merupakan penyandang disabilitas dengan rincian, disabilitas fisik 16.026 jiwa, disabilitas mental atau gangguan jiwa (ODGJ) sebanyak 31.973 jiwa, sensorik wicara sebanyak 12.037 jiwa, sensorik netra sebanyak 3.684 jiwa, disabilitas fisik dan mental sebanyak 1.731 jiwa, dan disabilitas lainnya sebanyak 3.511 jiwa.

Melihat banyaknya jumlah penyandang disabilitas yang ada di Jakarta, sudah selayaknya tidak ada perbedaan perlakuan dalam pemenuhan hak dalam aktivitas fisik. Penyandang disabilitas perlu adanya pengakuan dari pemerintah karena pada dasarnya mereka memiliki Hak Asasi Manusia yang tidak dapat dikurangi, dibatasi, atau dihilangkan oleh siapapun. Hal ini menimbulkan stigma negatif di masyarakat (Nanda & Herawati, 2021, p. 330). Stigma merupakan prasangka dan pemberian label sosial yang mengakibatkan tindakan diskriminasi. Salah satu bentuk diskriminasi menurut Ketua Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) DKI Jakarta dilansir dalam RM.id (Pradianto, 2020) mengatakan kaum disabilitas masih menjadi anak tiri di Ibukota karena banyak fasilitas umum yang belum ramah terutama bagi pengguna kursi roda.

Jumlah penduduk pada **Tabel 1.1** terdapat 68.881 jiwa penyandang disabilitas yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta yang perlu terpenuhi hak-haknya sebagai warga negara termasuk dalam hal transportasi. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik diharapkan untuk memenuhi kebutuhan transportasi bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas yang memerlukan perlakuan khusus dalam mendapatkan layanan publik. Untuk mewujudkan dan mengatur hak penyandang disabilitas dalam layanan publik transportasi, telah diterbitkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024, yang mengatur tentang penyediaan aksesibilitas dalam layanan jasa transportasi publik bagi pengguna berkebutuhan khusus. Dalam peraturan

tersebut juga terdapat ketentuan mengenai standar minimum sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas.

Tabel 1.2 Perkembangan Transportasi Daerah Khusus Jakarta Oktober 2024

No.	Transportasi Umum	Jumlah Penumpang	Keterangan
1.	<i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	3.861.153 orang	8,22 ribu perjalanan
2.	<i>Light Rail Transit</i> (LRT)	101.836 orang	6,32 ribu perjalanan
3.	Transjakarta	35.646.480 orang	4,55 ribu unit bus yang beroperasi

Sumber: *Jakarta.bps.go.id*

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyediakan fasilitas publik yang baik perlu memastikan fasilitas tersebut dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat termasuk yang memiliki kebutuhan khusus. Dengan tingkat mobilitas yang tinggi di Jakarta, transportasi publik yang memadai menjadi aspek yang sangat penting (Sofa, 2024). Fasilitas transportasi publik di Jakarta memang cukup beragam. Berdasarkan **Tabel 1.2** terdapat tiga transportasi umum yang paling sering dipakai oleh masyarakat yaitu *Mass rapid Transit* (MRT), *Light Rail Transit* (LRT), dan Transjakarta. Berdasarkan transportasi tersebut, Transjakarta menjadi salah satu transportasi yang paling banyak penumpangnya. Namun, dalam proses pemenuhan hak-hak dan wujud implementasi pelayanan inklusif belum sepenuhnya maksimal.

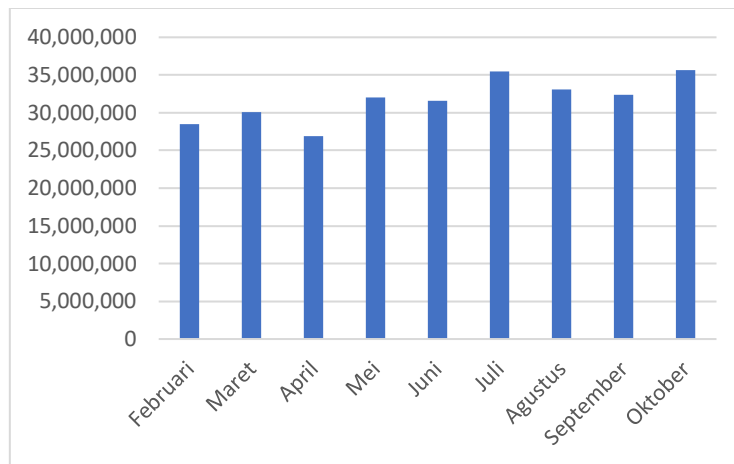


Gambar 1.2 Halte Tebet Eco Park yang tidak ramah difabel

Sumber: https://profilpelajar.com/Halte_Transjakarta_Tebet_Eco_Park

Kendala yang dihadapi dalam aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yaitu dari 287 halte di seluruh wilayah Jakarta, beberapa halte masih belum ramah bagi penyandang disabilitas. Keterbatasan akses membuat disabilitas lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk melakukan mobilitas mereka sehari-hari (Raynaldi Handojo Putra, 2024, p. 698). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT Transportasi Jakarta telah merencanakan transformasi sekitar 75 halte menjadi halte yang ramah difabel. Beberapa halte sudah menggunakan desain *ramp* yang memudahkan difabel untuk bergerak, walaupun banyak *ramp* yang berjarak hingga 500 meter. (Dwi Arianto, 2022, p. 163). Dalam kenyataannya, hingga saat ini hanya terdapat 68 halte yang dapat dikatakan sudah ramah difabel. Kendala lain terdapat pada ketersediaan petugas di dalam halte yang menyebabkan penyandang difabel kesulitan untuk memasuki halte dengan *ramp* yang sangat jauh.

Grafik 1.1 Pengguna Transjakarta Berdasarkan Bulan di Tahun 2024



Sumber: *Jakarta.bps.go.id*

Transjakarta menjadi transportasi umum yang sangat diminati oleh masyarakat karena meningkatnya pengguna. Dalam proses pemenuhan hak-hak dan wujud implementasinya, pemerintah Jakarta mencoba membuat inovasi baru yang dapat memberikan ruang akses untuk para penyandang disabilitas. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Transportasi Jakarta menandatangani nota kesepahaman yang salah satu poinnya adalah berkomitmen dalam membangun akses yang mempermudah para penyandang disabilitas (Marwandianto, 2018, p. 181).

Komitmen ini terealisasi dengan munculnya layanan *Transjakarta Cares* yang merupakan mobil khusus bagi disabilitas. Layanan ini diresmikan pada tanggal 19 Oktober 2016 yang berpedoman pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 160 Tahun 2016 dan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 dengan memperhatikan sasaran pengguna dan tujuan dari layanan itu sendiri. Layanan ini menjamin keamanan dan pelayanan yang dimulai dari rumah hingga tujuan akhir pengguna layanan (ITDP, 2022). Selain sebagai dasar

hukum dan pedoman operasional, PT Transportasi Jakarta berpedoman pada Pancasila ke-5 yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan pokok perjalanan yaitu pengantaran dan penjemputan penyandang disabilitas dan lansia dari lokasi asal menuju halte ramah disabilitas setempat sampai menuju tempat yang diinginkan.



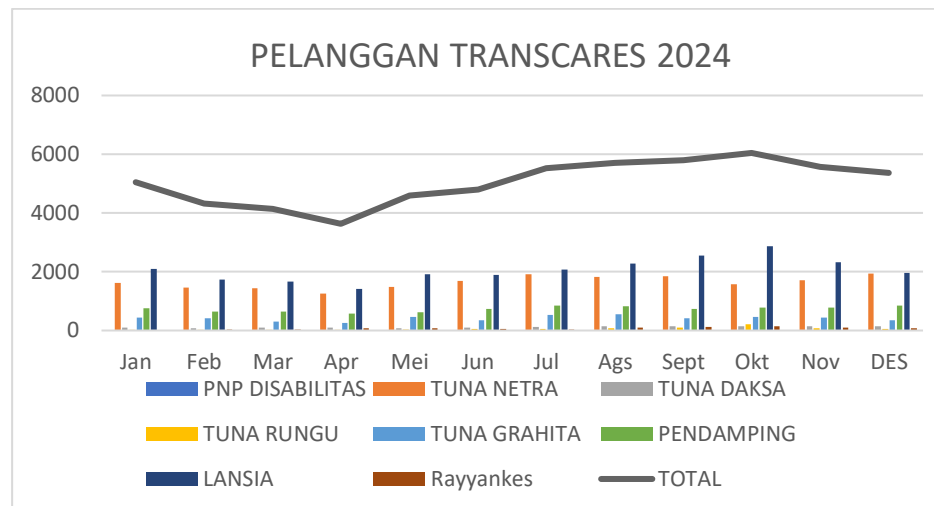
Gambar 1.3 Unit *Transjakarta Cares*

Sumber: <https://transjakarta.co.id/transjakarta-cares-difabel/>

Layanan *Transjakarta Cares* mencakup seluruh wilayah Jakarta dan beroperasi mulai pukul 07.00 hingga 20.00 setiap hari. Pelanggan difabel dapat memesan kendaraan *Transjakarta Cares* dengan menghubungi pusat panggilan 1500102 atau whatsapp 08111545001 satu hari sebelum melakukan perjalanan. (Transjakarta, 2016). Layanan *Transjakarta Cares* bertujuan untuk meningkatkan kesetaraan akses bagi penyandang disabilitas dalam memanfaatkan transportasi publik, setara dengan warga Jakarta non-disabilitas. Layanan ini dimulai dengan menjemput penyandang disabilitas dari rumah atau lokasi asal mereka menuju halte Transjakarta terdekat. Namun, untuk beberapa jenis penyandang disabilitas tertentu seperti penyandang disabilitas daksa, mereka hanya diantar ke halte Transjakarta yang ramah disabilitas. Saat turun dari unit *Transjakarta Cares*, penyandang disabilitas akan didampingi oleh

petugas layanan. Setelah tiba di halte tujuan, penyandang disabilitas yang didampingi oleh petugas akan dijemput kembali oleh unit *Transjakarta Cares* untuk diantar sampai ke tujuan akhir.

Grafik 1.2 Pengguna Layanan *Transjakarta Cares* 2024



Sumber: PT Transportasi Jakarta, 2024.

Pada **Grafik 1.2** berdasarkan jumlah pengguna *Transjakarta Cares* terus meningkat tiap bulannya, diketahui kehadiran layanan *Transjakarta Cares* dapat memberikan dampak yang luas bagi penyandang disabilitas khususnya di bidang transportasi publik. Pengguna *Transjakarta Cares* terus meningkat tiap bulannya. Program *Transjakarta Cares* perlu terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya terhadap masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian terdahulu yang diteliti menggunakan beberapa teori yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alfredo Akbar, 2022, p. 149) meskipun layanan *Transjakarta Cares* memberikan manfaat bagi penyandang disabilitas dengan mengakomodasi kebutuhan transportasi mereka,

masih terdapat beberapa tantangan seperti halte yang masih memiliki keterbatasan aksesibilitas, kurangnya ketersediaan petugas, keterbatasan dalam sarana dan prasarana, serta prosedur layanan yang masih kurang jelas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tiara Dita (2020:95), kualitas layanan pada *Transjakarta Cares* sudah tergolong baik. Namun penelitian tersebut menggunakan teori yang berbeda dengan yang peneliti gunakan sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat celah yang menjadi alasan mengapa penelitian ini dapat diteliti lebih lanjut menggunakan teori yang berbeda. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Tiara Dita (2020:95), juga menyebutkan bahwa seharusnya armada yang diperuntukkan bagi disabilitas bisa ditambah. Akan tetapi, dari kurun waktu 2021-2024 belum ada penambahan jumlah armada yang sesuai dengan standar kuantitas untuk satu provinsi. Dengan demikian, kualitas layanan *Transjakarta Cares* masih terindikasi belum memenuhi standar kualitas layanan.

Hingga tahun 2024, unit *Transjakarta Cares* hanya sejumlah 26 unit dengan uraian pada 3 Maret 2017, PT Transportasi Jakarta menerima sumbangan sebanyak 20 unit *Transjakarta Cares* dari *Tahir Foundation* senilai Rp. 3,126 Miliar (*Tahir Foundation*, 2017). Jumlah unit mobil yang ada tentu tidak sebanding dengan jumlah penyandang disabilitas yang ada di seluruh Jakarta. Direktur Utama PT Transportasi Jakarta pada saat itu, Budi Kaliwono menjelaskan bahwa unit ideal yang dibutuhkan guna menciptakan pelayanan yang efektif adalah sebanyak 40 unit.

Berdasarkan teori pelayanan inklusif yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2010, p. 185) terdapat indikator yang dinilai yaitu representasi dan distribusi. Indikator representasi berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberi pelayanan bagi seluruh pihak. Termasuk di dalamnya karakteristik kebersamaan, pengakuan, dan tanpa label. PT Transjakarta hanya melakukan revitalisasi sekitar 39 halte dengan total keseluruhan halte ramah difabel sebanyak 68 halte. Selain itu, terdapat indikator distribusi yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan untuk populasi proporsional dengan karakteristik kegunaan dan kesetaraan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Alfredo Akbar, 2022, p. 148) menunjukkan bahwa jumlah armada mobil yang tersedia hanya 26 unit, tidak sebanding dengan jumlah penyandang disabilitas yang ada.

Permasalahan lain seperti penelitian yang dilakukan oleh Grenald Joshua (2020:84) mengungkapkan bahwa selama periode Maret hingga Desember 2019, jumlah permintaan layanan *Transjakarta Cares* yang terlayani jauh lebih sedikit dibandingkan dengan total permintaan yang mencapai 14.213. Jumlah ini menunjukkan adanya penumpukan permintaan yang belum dapat dipenuhi. PT Transportasi Jakarta berusaha memprioritaskan penyandang disabilitas yang belum pernah menggunakan layanan agar semua penyandang disabilitas di Jakarta dapat merasakan manfaat dari *Transjakarta Cares*. Mengingat PT Transportasi Jakarta adalah salah satu BUMD yang berpengaruh dalam bidang transportasi umum di Jakarta, layanan ini diharapkan dapat

memenuhi kebutuhan dan mendukung mobilitas masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan analisis mengenai pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* untuk terwujudnya transportasi umum yang ramah untuk penyandang disabilitas tanpa adanya hambatan-hambatan yang terjadi. Hasil dari penelitian ini dapat melihat faktor pendukung dan penghambat pelayanan inklusif pada layanan *Transjakarta Cares*. Maka dari itu, penelitian ini berjudul **“Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diskriminasi dalam memakai transportasi publik yang dirasakan oleh penyandang disabilitas.
2. Sulitnya akses sejumlah transportasi publik bagi disabilitas salah satunya Halte Transjakarta yang tidak ramah difabel.
3. Hak-hak penyandang disabilitas masih kurang diperhatikan baik dari sarana pembangunan maupun infrastruktur salah satunya dalam layanan *Transjakarta Cares*.
4. Jumlah unit *Transjakarta Cares* yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah disabilitas di Jakarta.

5. Kendala dalam pelaksanaan program *Transjakarta Cares* di lapangan seperti mekanisme penjemputan, fasilitas pendukung yang kurang memadai, dan prosedur lainnya.

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas dalam memakai *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat terwujudnya pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan inklusif *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.
2. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dan dampak yang signifikan dalam berbagai bidang, kegunaan yang diharapkan oleh penulis dari penulisan ini mencakup:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai sarana untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan mengenai pelaksanaan penelitian terutama berkaitan dengan Analisis

Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta, agar penulis mampu mengevaluasi dan meninjau program *Transjakarta Cares* dalam upaya mewujudkan pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan dan wawasan serta mampu memberikan solusi dari permasalahan mengenai pelayanan inklusif pada *Tranjakarta Cares* dan pengaruhnya terhadap pelayanan transportasi umum di Daerah Khusus Jakarta.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi konstruktif dan rekomendasi sebagai umpan balik bagi PT Transportasi Jakarta dalam menerapkan kebijakan dan layanan *Transjakarta Cares* yang berfokus kepada terwujudnya pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan pengembangan teori bagi mahasiswa Administrasi Publik secara khusus serta Universitas Diponegoro secara umum. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peneliti lain untuk mengeksplorasi masalah-masalah sejenis.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No (1)	Nama dan Judul (2)	Teori (3)	Metode Penelitian (4)	Hasil Penelitian (5)
1.	Implementasi Layanan Publik <i>Transjakarta Cares</i> Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta oleh Evi Irviana, Hendra Wijayanto (2020)	Teori implementasi kebijakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn yang disebut <i>A Model of Policy Implementation</i> (1995)	Metode penelitian yang dipakai ialah kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan publik <i>Transjakarta Cares</i> telah diterapkan untuk meningkatkan aksesibilitas penyandang disabilitas. Namun, kurangnya fasilitas seperti unit mobil pelayanan menjadi hambatan dalam implementasi.
2.	Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Moda Transportasi Di DKI Jakarta oleh Jose Arga Sianipar, Puji Astuti, Turtiantoro (2022)	Teori aksesibilitas Hurst dalam Maghribi dan Suhardjo (2004) 1. Kemudahan (waktu, biaya, atau usaha)	Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif.	Hasil menunjukkan bahwa kebijakan ini didasarkan pada konvensi CRPD, prinsip kesetaraan hak asasi manusia, serta upaya menjadikan DKI Jakarta sebagai contoh. Masih terdapat hambatan dan tantangan dalam implementasi kebijakan, baik dari perspektif penyandang disabilitas maupun pembuat kebijakan.
3.	Efektivitas Program Layanan <i>Transjakarta Cares</i> Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta oleh Alfredo Akbar, Darto Miradhia, Ahmda Buchari (2022)	Teori dari Edy Sutrisno (2018) 1. Pemahaman program, 2. Tepat sasaran, 3. Tepat waktu, 4. Tercapainya tujuan, dan 5. Perubahan nyata.	Metode yang digunakan ialah penelitian kualitatif.	Program Layanan <i>Transjakarta Cares</i> bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta belum efektif. Evaluasi menunjukkan bahwa pemahaman tentang program ini belum merata, penerapan waktu belum sesuai prosedur, dan tujuan program belum tercapai dengan maksimal.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas oleh Jane Kartika Propiona (2021)	Teori implementasi George Edward dalam Setyowati (2018) 1. komunikasi 2. Sumber Daya Manusia 3. Struktur organisasi	Metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu terus berupaya untuk menciptakan kota yang lebih nyaman dan ramah bagi penyandang disabilitas. Jakarta masih belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip-prinsip CRPD terkait aksesibilitas dan belum dapat dianggap sebagai kota yang inklusif.
5.	Implementasi Kualitas Pelayanan <i>Transjakarta Cares</i> Untuk Mewujudkan Kota Inklusif di DKI Jakarta oleh Rana Fakhira, Mutiara Juliahisia Doneriani, Ninis Mu'Tadilah, Sheila Puspita Kusumawati (2023)	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2016)	Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Transjakarta Cares</i> mendapat dukungan luas, termasuk dari sektor swasta. Dukungan ini mencakup penyediaan kendaraan dan pembenahan akses menuju halte. Layanan ini telah mencakup wilayah luas DKI Jakarta dan terus diperluas dengan capaian rute mencakup 60% area Jakarta.
6.	<i>Protection of Consumers with Disabilities in The Public Services Sector (Legal Comparative with Australia)</i> oleh Anna Maria Tri Anggraini, Maya Indrasti Notoprayitno (2023)	Teori yang digunakan dalam penelitian model interaksi hak asasi manusia oleh Hidayat (2020). Pendekatan model hak asasi manusia dimana lebih menghargai perbedaan sebagai bagian dari keberagaman manusia.	Metode penelitian kualitatif deduktif.	Indonesia dan Australia telah menerapkan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) dengan membuat peraturan hukum dan kebijakan untuk pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Namun, terdapat perbedaan dalam perlindungan hukum antara kedua negara termasuk dalam definisi terminologi, cakupan regulasi, pembagian kewenangan, dan sistem lembaga pengawasan. Di Indonesia sistem ini masih tersebar di beberapa kementerian dan lembaga.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, Dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Layanan Transportasi Publik: Studi Literatur Di Berbagai Negara Oleh Dwi Arianto, Nurliana Cipta Apsari (2022)	Teori Pelayanan Publik Inklusif menurut Dwiyanto dalam Zakiyah (2020): 1. Kebersamaan 2. Pengakuan terhadap diversitas 3. Tidak memberikan label	Metode penelitian kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gerakan sosial dan peraturan perlindungan hak disabilitas meningkatkan kesadaran dalam memanfaatkan layanan transportasi publik. Meskipun belum semua kebutuhan dapat terpenuhi, hal ini diharapkan menjadi langkah maju menuju masyarakat yang lebih setara.
8.	Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta oleh Ummi Zakiyah, Dina Fadiyah (2020)	Teori Pelayanan Publik Inklusif Dwiyanto dalam Widodo (2013): 1. Kebersamaan 2. Pengakuan 3. Tanpa Label	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah DKI Jakarta, melalui PT TransJakarta telah menyediakan transportasi ramah disabilitas berupa minibus yang dapat diakses oleh semua penyandang disabilitas di Jakarta. Selain mudah diakses, layanan ini juga tidak dikenakan biaya.
9.	<i>Review Of Accessibility and Circulation for People with Disabilities in Bogor Station</i> oleh Winny Oktaviany dan Lilik Setiawan HP., ST., MT. (2022)	Teori aksesibilitas (Black, 1981) 1. Kemudahan 2. Kegunaan 3. Keselamatan 4. Kemandirian	Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif.	Fasilitas yang tersedia masih belum memenuhi standar aksesibilitas dan sirkulasi minimum bagi penyandang disabilitas. Salah satu masalah utama adalah distribusi dan kondisi <i>guiding block</i> yang terputus-putus serta tipe yang tidak sesuai fungsinya. Pembangunan fasilitas publik perlu mempertimbangkan kebutuhan penyandang disabilitas agar dapat diakses oleh semua warga tanpa kesulitan.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	Inklusivitas Dan Transportasi Umum (Studi Kasus: Jakarta Dan Singapura) oleh Reni Damayanti Rambe dan Timbul Dompak (2024)	Teori Pelayanan Publik Inklusif Dwiyanto dalam Widodo (2013): 1. Kebersamaan 2. Pengakuan 3. Tanpa Label	Penelitian memakai metode kualitatif.	Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kedua kota tersebut menyadari pentingnya pengakuan terhadap kesamaan dan perbedaan di antara individu, serta tidak menganggap penyandang disabilitas sebagai kelompok yang terpinggirkan. Dibuktikan dengan upaya mereka untuk menyediakan layanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan difabel.

Penelitian di atas merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan selaras dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta. Uraian mengenai penelitian terdahulu yang terdapat pada **Tabel 1.3** dijelaskan kembali sebagai berikut.

Penelitian pertama yang berjudul Implementasi Layanan Publik *Transjakarta Cares* Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta oleh Evi Irviana, Hendra Wijayanto pada Desember 2020. Teori yang digunakan ialah teori implementasi kebijakan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn yang disebut *A Model of Policy Implementation* (1995). Metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Transjakarta Cares* telah diterapkan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Namun, kurangnya fasilitas seperti unit mobil pelayanan menjadi kendala dalam implementasinya. Perbedaan dengan penelitian ini

adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dan terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian kedua disusun oleh Jose Arga Sianipar, Puji Astuti, Turtiantoro pada tahun 2022 berjudul Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Moda Transportasi di DKI Jakarta. Teori yang digunakan ialah teori aksesibilitas Hurst dalam Maghribi dan Suhardjo (2004). Metode yang digunakan ialah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan ini didasarkan pada Konvensi CRPD, prinsip kesetaraan hak asasi manusia, dan upaya untuk menjadikan DKI Jakarta sebagai contoh. Meskipun demikian, masih ada hambatan dan tantangan dalam implementasi kebijakan, baik dari perspektif penyandang disabilitas maupun pembuat kebijakan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dan terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Alfredo Akbar, Darto Miradhia, Ahmda Buchari tahun 2022 berjudul Efektivitas Program Layanan *Transjakarta Cares* Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. Teori yang dipakai dalam penelitian ini ialah teori dari Edy Sutrisno (2018) dengan menggunakan metode kualitatif. Evaluasi terhadap *Transjakarta Cares* menunjukkan bahwa program ini belum efektif. Beberapa hal yang

ditemukan ialah kurangnya pemahaman mengenai program ini, ketidaksesuaian dalam hal waktu pelaksanaan, serta belum tercapainya tujuan program sepenuhnya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi program untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dan terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian keempat berjudul Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas oleh Jane Kartika Propiona pada Januari tahun 2021. Teori implementasi George Edward dalam Setyowati (2018). Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Temuan penelitian menunjukkan Pemprov DKI Jakarta perlu terus berupaya untuk menciptakan kota yang lebih nyaman dan ramah bagi penyandang disabilitas. Jakarta masih belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip-prinsip CRPD terkait aksesibilitas dan belum dapat dianggap sebagai kota yang inklusif. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares*. Selain itu terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Rana Fakhira, Mutiara Juliahis Doneriani, Ninis Mu'Tadilah, dan Sheila Puspita Kusumawati pada tahun 2023 berjudul Implementasi Kualitas Pelayanan *Transjakarta Cares* Untuk Mewujudkan Kota Inklusif di DKI Jakarta. Teori yang

digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2016). Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program *Transjakarta Cares* mendapatkan dukungan yang luas, termasuk dari sektor swasta. Dukungan tersebut mencakup penyediaan kendaraan khusus dan perbaikan akses menuju halte. Program ini telah meluas ke berbagai wilayah di DKI Jakarta dan terus berkembang, dengan mencakup 60% area kota Jakarta dalam jaringan rutenya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares*. Selain itu terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian keenam berjudul *Protection of Consumers with Disabilities in The Public Services Sector (Legal Comparative with Australia)* oleh Anna Maria Tri Anggraini dan Maya Indrasti Notoprayitno tahun 2023 memakai teori model interaksi hak asasi manusia oleh Hidayat (2020). Metode yang digunakan ialah kualitatif deduktif. Hasilnya, Indonesia dan Australia telah mengadopsi Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) dengan merumuskan peraturan hukum dan kebijakan terkait layanan publik untuk penyandang disabilitas. Namun, terdapat perbedaan dalam perlindungan hukum antara keduanya termasuk dalam pengertian terminologi, ruang lingkup regulasi, pembagian tanggung jawab, dan sistem lembaga pengawasan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan

Transjakarta Cares. Selain itu terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian ketujuh yang berjudul *Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, Dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Layanan Transportasi Publik: Studi Literatur Di Berbagai Negara* oleh Dwi Arianto, Nurliana Cipta Apsari (2022). Teori yang digunakan adalah teori Pelayanan Publik Inklusif menurut Dwiyanto dalam Zakiyah (2020). Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya gerakan sosial dan regulasi terkait perlindungan hak-hak penyandang disabilitas telah meningkatkan kesadaran akan pentingnya memanfaatkan layanan transportasi publik. Meskipun belum semua kebutuhan mereka dapat terakomodasi sepenuhnya, harapannya adalah bahwa ini merupakan langkah positif menuju masyarakat yang lebih inklusif. Persamaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares* dan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* dan berfokus di wilayah Jakarta.

Penelitian selanjutnya disusun oleh Umami Zakiyah, Dina Fadiah pada tahun 2020 yang berjudul *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta*. Teori yang digunakan yaitu

teori Pelayanan Publik Inklusif Dwiyanto dalam Widodo (2013). Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif. Hasilnya, Pemerintah DKI Jakarta dan PT TransJakarta telah mengimplementasikan layanan minibus gratis dan mudah diakses bagi penyandang disabilitas di wilayah tersebut yang dapat dipesan melalui telepon atau aplikasi *smartphone*. Inisiatif ini dapat dijadikan contoh bagi daerah lain dalam menyediakan fasilitas publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Persamaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares*. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian selanjutnya berjudul *Review of Accessibility and Circulation for People with Disabilities in Bogor Station* oleh Winny Oktavianty dan Lilik Setiawan HP., ST., MT. (2022). Teori yang digunakan adalah teori aksesibilitas (Black, 1981). Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasilnya, fasilitas yang ada masih tidak memenuhi standar minimum untuk aksesibilitas dan sirkulasi bagi penyandang disabilitas. Salah satu masalahnya adalah persebaran dan kondisi *guiding block* yang terputus-putus, serta tipe yang tidak sesuai fungsinya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares*. Selain itu terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares*.

Penelitian terakhir yang berjudul *Inklusivitas Dan Transportasi Umum (Studi Kasus: Jakarta Dan Singapura)* oleh Reni Damayanti Rambe dan Timbul Dompok (2024). Metode yang digunakan ialah kualitatif dengan teori pelayanan inklusif dari Dwiyanto. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kedua kota tersebut menyadari pentingnya pengakuan terhadap kesamaan dan perbedaan di antara individu, serta tidak menganggap penyandang disabilitas sebagai kelompok yang terpinggirkan. Hal ini tercermin dalam upaya mereka untuk menyediakan layanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat difabel tanpa membedakan kelompok tertentu. Persamaan dengan penelitian ini adalah teori yang dipakai yaitu teori pelayanan inklusif dalam menilai layanan *Transjakarta Cares*. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini terdapat faktor penghambat serta faktor pendukung dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* dan berfokus di wilayah Jakarta.

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi dalam arti sempit disamakan dengan dengan kegiatan tata usaha yang mencakup pencatatan, pengumpulan, dan penyimpanan data atau hasil suatu aktivitas untuk mendukung pimpinan dalam pengambilan keputusan. Ruang lingkup administrasi mencakup berbagai aspek seperti organisasi, manajemen, kepemimpinan, sumber daya manusia, keuangan, perlengkapan, tata usaha, hubungan kerja, dan perwakilan. (Intan Fitri Meutia, 2017, p. 1).

Menurut George J. Gordon dalam (Meutia, 2017, p. 2) Administrasi Publik diartikan sebagai keseluruhan proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu yang berhubungan dengan pelaksanaan atau implementasi hukum serta peraturan yang ditetapkan oleh lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirojo dalam (Meutia, 2017, p. 2), Administrasi Publik adalah administrasi yang dijalankan oleh negara sebagai sebuah organisasi, dengan tujuan untuk mencapai sasaran-sasaran yang bersifat kenegaraan. Kemudian Dwight Waldo dalam (Evi Oktarina, 2021, p. 154) administrasi publik dapat dipahami sebagai disiplin seni dan ilmu pengelolaan yang diterapkan pada urusan negara. Proses administrasi publik mencakup berbagai tindakan yang bertujuan memengaruhi kebijakan dan kehendak pemerintah.

Administrasi publik dapat disimpulkan sebagai proses yang melibatkan organisasi atau individu dalam mengatur dan mengelola organisasi pemerintahan dan pelaksanaan birokrasi, termasuk lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif untuk mencapai tujuan kenegaraan. Administrasi publik juga berfungsi sebagai ilmu perencanaan pengelolaan pemerintahan, didukung oleh berbagai sumber daya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, administrasi publik menjadi seni dan ilmu manajemen yang diterapkan dalam urusan negara, dengan fokus pada tindakan yang memengaruhi kebijakan dan kehendak pemerintah.

Paradigma dalam bidang administrasi publik secara konsisten mengalami pergeseran dari satu model ke model lainnya. Perubahan ini

sering kali dipicu oleh tantangan yang dihadapi dalam sistem administrasi publik, kemudian mendorong timbulnya paradigma baru yang dianggap lebih efisien. Nicholas Henry dalam (Nugraha et al., 2022, p. 38) merumuskan enam paradigma yang didasarkan pada fokus dan *locus*, yaitu:

Paradigma Pertama: Dikotomi Politik dan Administrasi (1990-1926)

Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1990-1926) lebih menekankan pada pemisahan antara aspek politik dan aspek administratif dalam fungsi utama pemerintahan. Artinya, ilmu politik berfokus pada isu-isu terkait politik, pemerintahan, dan kebijakan. Sementara administrasi lebih berkaitan dengan pengelolaan organisasi, manajemen sumber daya manusia, serta penyusunan anggaran dalam kerangka birokrasi pemerintah. Paradigma ini mencakup badan legislatif dan yudikatif sebagai *locus* politik yang bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan atau mewakili kepentingan negara. Sementara itu, *locus* administrasi berada pada badan eksekutif yang bertugas menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan.

Paradigma Kedua: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi lebih mementingkan fokus sementara *locus* dianggap tidak dipermasalahkan. Pada paradigma ini administrasi publik dianggap mempunyai karakteristik universal yang berarti dapat diterapkan dalam semua konteks administratif tanpa memperhatikan perbedaan budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Fokus dari paradigma ini adalah “prinsip-prinsip” manajerial

sebagai elemen kunci dalam ilmu administrasi. Prinsip-prinsip tersebut tidak memiliki konsistensi logis yang kuat.

Paradigma Ketiga: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik berfokus dalam mengakui kembali administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik, karena perannya yang mendasar dalam mendukung kekuasaan dan memberikan layanan kepada pemerintah untuk menjalankan tugasnya dengan lebih efisien. *Locus* paradigma ini ialah lingkungan birokrasi pemerintahan.

Paradigma Keempat: Administrasi negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik lebih menitikberatkan kepada fokus daripada pada *locus*. Paradigma ini menunjukkan perkembangan teknik manajemen dan teori organisasi sebagai bagian penting dari administrasi publik, meskipun pelaksanaannya mungkin membutuhkan keahlian dan spesialisasi tertentu. Namun, paradigma ini tidak membatasi penerapan teknik-teknik tersebut pada lokasi atau institusi tertentu.

Paradigma Kelima: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - 1990)

Pada paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik menjadi penyempurnaan dari paradigma sebelumnya. Dalam paradigma ini, cakupan administrasi tidak lagi terbatas pada bidang

administrasi semata tetapi juga meluas ke teori organisasi. Fokusnya beralih ke teori administrasi yang menekankan pada mekanisme operasional organisasi, perilaku individu, dan proses pengambilan keputusan. Administrasi publik dalam paradigma ini sangat terinspirasi oleh teori administrasi, teknik manajemen modern, hubungan antara politik dan ekonomi, serta analisis kebijakan dan metode untuk mengukur hasil kebijakan publik.

Paradigma Keenam: *Governance* (1990 – sekarang)

Paradigma *Governance* menjadi paradigma terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang didasari oleh paradigma-paradigma sebelumnya. *Governance* menjadi paradigma administrasi publik mutakhir yang diyakini akan menuntaskan kebutuhan administrasi publik saat ini. Paradigma ini menjelaskan tentang tatanan pengelolaan pemerintahan yang terdiri dari pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pergantian dalam paradigma *Governance* mencerminkan kombinasi antara stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat yang lebih mengarah pada pengembangan paradigma pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini lebih merujuk pada paradigma keenam yaitu paradigma *Governance* karena menekankan pentingnya kolaborasi dan partisipasi dari seluruh pihak dalam mencapai tujuan bersama. Paradigma *Governance* juga menekankan kepada transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dari publik dalam proses pengambilan keputusan sehingga para

stakeholders dapat bekerja sama untuk menciptakan kebijakan dan praktik yang lebih inklusif, serta respon terhadap kebutuhan masyarakat termasuk mereka para penyandang disabilitas dan kelompok rentan, sehingga mendukung terwujudnya inklusivitas di Jakarta.

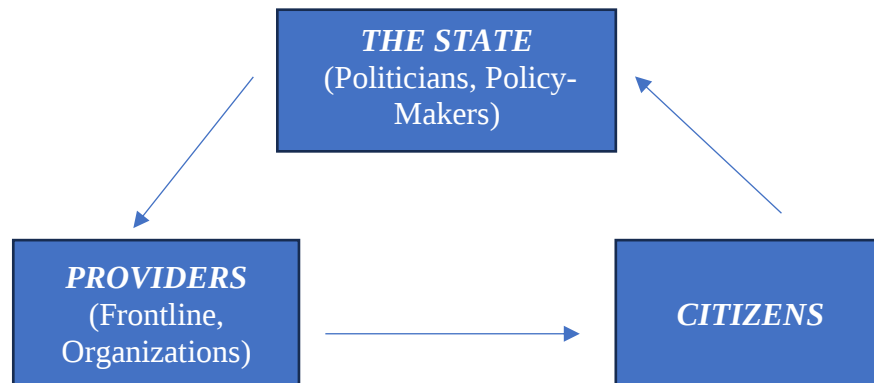
1.5.2.2 Manajemen Pelayanan Publik

Konsep manajemen pelayanan publik merupakan hasil dari penggabungan berbagai disiplin ilmu. Artinya, manajemen pelayanan publik dalam substansi keilmuannya bergantung pada bidang-bidang seperti manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik, dan lain-lain. Dari rangkaian disiplin ilmu tersebut, muncul suatu bidang studi yang dikenal sebagai manajemen pelayanan publik.

Menurut Overman seperti yang dikutip dalam (Meyling, 2021, p. 5), manajemen publik adalah kajian interdisipliner mengenai aspek-aspek umum dari organisasi mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, serta berhubungan dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Sementara menurut J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz dalam (Alvissukri Anni'ami, 2021, p. 4) manajemen publik mengalami fase transisi yang dihadapkan pada sejumlah isu penting dan menantang, antara lain: privatisasi sebagai alternatif bagi pemerintah dalam penyediaan layanan publik, peningkatan rasionalitas dan akuntabilitas, perencanaan dan pengendalian, pengelolaan keuangan dan anggaran, serta upaya meningkatkan produktivitas sumber daya manusia.

Menurut Winarsih & Ratminto dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023, p. 1) manajemen pelayanan publik adalah usaha untuk mengelola berbagai aspek dalam proses persiapan, penyediaan, atau penyerahan barang dan jasa kepada masyarakat. Sementara itu, Moenir dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023, p. 1) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai pengelolaan yang secara khusus difokuskan pada pelaksanaan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu dengan cara yang efektif dan memuaskan. Manajemen pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk beroperasi secara efisien, tetapi juga harus berhasil mewujudkan tujuan yang telah direncanakan.

Menganalisis definisi di atas bisa disimpulkan bahwa esensi dari manajemen pelayanan publik sebenarnya adalah upaya lembaga publik yaitu pemerintah dalam mengelola sektor-sektor publik secara profesional dan proporsional. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya organisasi dengan harapan menghasilkan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen publik tidak hanya berbicara tentang mengelola sektor-sektor publik berdasarkan prosedur dan regulasi yang ada, tetapi juga tentang memberikan dampak dan manfaat optimal bagi masyarakat.



Gambar 1.4 Alur Proses Penyediaan Pelayanan Publik

Sumber: World Bank dalam (Istianto, 2011), diolah peneliti 2024.

Pada Gambar 1.4 diatas terdapat mekanisme yang harus dilalui oleh masyarakat dalam memanfaatkan suatu pelayanan publik baik itu publik maupun swasta. *The state* diperankan oleh pemegang saham/pimpinan perusahaan, *providers* oleh karyawan/organisasi dan *citizens* oleh masyarakat/pelanggan.

1.5.2.3 Pelayanan Inklusif

Pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan layanan bagi individu atau kelompok masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan prinsip dan prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi terkait (Lailul Mursyidah M. I., 2020, p. 17). Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan prinsip kesetaraan hak, perlakuan yang adil, serta pemberian fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan. Selain itu, Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang yang sama menegaskan bahwa penyelenggara harus menyediakan layanan yang inklusif dengan memberikan perlakuan khusus

kepada kelompok masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Istilah “inklusif” dalam konsep manajemen layanan publik menandai sebuah perkembangan inovatif yang sangat penting dalam bidang akademis. Karena dengan munculnya konsep manajemen pelayanan inklusif meniscayakan terbentuknya kepedulian dan empati masyarakat terhadap kelompok-kelompok rentan.

Pelayanan inklusif (Dwiyanto, 2010, p. 178) adalah sebagai sebuah sistem pelayanan yang dirancang untuk mengatasi seluruh hambatan yang dihadapi oleh warga dalam mengakses layanan publik. Pelayanan inklusif didefinisikan sebagai suatu sistem pelayanan yang memberikan akses setara terhadap layanan publik bagi semua warga tanpa memandang karakteristik subjektif seperti kondisi fisik, gender, atau status sosial. Menurut Dwiyanto bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Dwiyanto, 2010, p. 185-186) menjelaskan perspektif yang digunakan untuk mengukur inklusivitas yaitu terdapat dua indikator representasi dan distribusi. Manajemen pelayanan dianggap memiliki inklusivitas yang baik jika mampu memastikan representasi yang adil bagi semua kelompok masyarakat. Tingkat inklusivitas tercermin dari sejauh mana pelayanan tersebut dapat merepresentasikan warga secara proporsional. Inklusivitas juga dapat diukur dari distribusi pemanfaatan layanan publik jika layanan tidak didominasi oleh kelompok tertentu.

Pelayanan inklusif memiliki karakteristik kebersamaan, artinya bahwa semua orang mampu mengakses secara sama dan bersama pelayanan publik.

Selain itu terdapat karakteristik pengakuan terhadap diversitas dimana manusia memiliki kesamaan dan perbedaan sehingga penyedia layanan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan kelompok tertentu. Karakteristik tanpa label artinya penyedia layanan tidak membedakan kelompok tertentu. Pada distribusi kegunaan, pemanfaatan layanan mampu menggambarkan distribusinya secara proporsional dan kesetaraan yang tidak mendominasi suatu kelompok tertentu. Inklusivitas unsur-unsur tersebut terlihat dari sejauh mana nilai-nilai inklusivitas terhadap hambatan yang dihadapi kelompok terpinggirkan dalam mengakses layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, menurut Moenir dalam (Jesia et al., 2024) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor kesadaran: suatu keadaan pada jiwa seseorang seperti yang membawa seseorang kepada kesungguhan hati dalam pelayanan publik.
- b. Faktor aturan: aturan menjadi perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang yang dapat mengikat suatu organisasi.
- c. Faktor organisasi: standar layanan seperti cara yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan rangkaian pekerjaan yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- d. Faktor pendapatan: penerimaan seseorang atas tenaga dan pikiran yang sudah dilakukan dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam waktu tertentu.

- e. Faktor kemampuan dan keterampilan: kemampuan petugas yang memiliki pemahaman memadai baik kemampuan teknis, *human skill* dan kemampuan konsepsi.
- f. Faktor sarana pelayanan: segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan perlengkapan lain untuk pelaksanaan pekerjaan.

1.5.2.4 Government

Pemerintah dalam arti luas mencakup seluruh aparatur dan perangkat negara yang menjalankan seluruh fungsi dan kewenangan negara. Sementara dalam pengertian yang lebih sempit, pemerintah merujuk pada aparat atau organ yang bertugas menjalankan fungsi pemerintahan (Sari, 2020, p. 1). Kata “pemerintahan” berasal dari basa latin “*gubernaculum*” yang memiliki arti kemudi lalu disalin dalam Bahasa Inggris “*government*” dan Bahasa Prancis “*gouvernement*”. Dalam Bahasa Indonesia, kata "pemerintah" berasal dari kata "perintah," yang berarti memberi tugas untuk melakukan sesuatu. Pemerintah diartikan sebagai suatu sistem yang menjalankan kewenangan dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik di suatu negara beserta bagiannya.

Pemerintah merupakan lembaga yang dapat mengatur dan menjalankan urusan negara, menjadi fondasi penting dalam pengelolaan suatu negara. Fungsi pemerintah dalam struktur negara adalah memberikan arahan tentang bagaimana negara tersebut dapat memenuhi tugas-tugasnya dalam mencapai tujuan-tujuannya. Fungsi pemerintah terdiri dari fungsi-fungsi pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan

pembangunan (*development*). Dalam pelayanan publik, peran pemerintah erat kaitannya dengan tujuan awal negara, yaitu mengelola berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi konflik antar warga. Seiring bertambah kompleksnya kebutuhan masyarakat, negara membutuhkan lembaga yang dapat mengatur kepentingan-kepentingan tersebut. (Sari, 2020, p. 17)

Dalam struktur pemerintahan Indonesia terdapat pembagian antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat dipimpin oleh Presiden yang mempunyai kewenangan sesuai dengan UUD 1945. Sementara itu, menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya, sesuai dengan prinsip NKRI sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia didasarkan pada ketentuan Pasal 18 UUD 1945, yang menyatakan bahwa NKRI terbagi atas provinsi, kabupaten, dan kota, dan setiap tingkatan tersebut memiliki pemerintahan daerah yang diatur oleh undang-undang.

Pasal 18 ayat (5) menegaskan bahwa pemerintahan daerah merupakan daerah otonom yang memiliki wewenang luas dalam menjalankan urusan pemerintahan, serta memiliki hak untuk mengatur kewenangan pemerintah, kecuali dalam urusan yang secara khusus ditetapkan sebagai urusan pemerintahan pusat melalui undang-undang. Dasar hukum yang mengatur Pemerintahan Daerah telah mengalami berbagai perubahan, mulai

dari UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah hingga perubahan terakhir menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang memberikan pengaruh signifikan terhadap regulasi pemerintahan daerah di Indonesia.

1.5.2.5 Transportasi Publik

Transportasi menjadi elemen penting dalam sistem kehidupan, pemerintahan, dan masyarakat. Transportasi publik merupakan pemindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan tujuan membantu individu atau kelompok mencapai tempat yang diinginkan, atau mengirimkan barang ke tujuan (Develery Tumewu, 2021, p. 2). Dalam sistem transportasi umum, ada beberapa pihak yang terlibat yaitu operator yang menyediakan layanan, masyarakat sebagai pengguna atau konsumen angkutan umum, serta pemerintah yang berfungsi sebagai regulator, pengatur, dan penengah antara operator angkutan dan masyarakat.

Menurut Miro dalam (ULBI, 2024) menyatakan bahwa transportasi adalah upaya untuk pemindahan, menggerakkan, atau mengalihkan suatu objek ke lokasi yang lebih menguntungkan untuk tujuan tertentu yang menciptakan konektivitas penting bagi pertumbuhan ekonomi dan sosial. Kata transportasi berasal dari bahasa Latin di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Menurut Salim dalam (Sugianto, 2020, p. 51) transportasi adalah kegiatan memindahkan barang (muatan) dari satu tempat ke tempat lain.

Dari berbagai pendapat di atas, transportasi dapat diartikan sebagai sistem atau proses yang memfasilitasi pergerakan orang dan barang untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efisien, efektif, dan aman. Definisi ini menekankan peran vital transportasi dalam meningkatkan mobilitas, mendorong perkembangan ekonomi, dan memperkuat integrasi sosial di tingkat global.

Menurut Marie Thynell (2007) dalam Kompasiana.com terdapat 13 indikator untuk mengevaluasi apakah transportasi publik telah memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat. indikator tersebut di antaranya:

- a. Aksesibilitas (*Accessibility*) merupakan kemudahan untuk mencapai suatu tujuan dengan ukuran jarak, waktu tempuh, kapasitas kendaraan, dll.
- b. Mobilitas (*Mobility*) merupakan kemudahan dalam pergerakan atau perpindahan tempat.
- c. Ketersediaan (*Availability*) merupakan kesiapan dari transportasi dalam hal sarana sehingga dapat digunakan di waktu yang sudah ditentukan.
- d. Keterjangkauan (*Affordability*) tarif yang sudah disesuaikan dan tidak melebihi presentasi dari pendapatan rata-rata masyarakat.
- e. Ketepatan (*Appropriateness*) merupakan kesesuaian yang dibutuhkan untuk menciptakan rasa nyaman dalam perjalanan.
- f. Keandalan (*Reliability*) transportasi harus bisa diprediksi sesuai dengan jadwal yang berlaku.

- g. Keselamatan (*Safety*) keamanan penumpang sehingga terhindar dari resiko kecelakaan akibat manusia, kendaraan maupun jalan/lingkungan.
- h. Keamanan (*Security*) setiap penumpang, barang, dan/atau kendaraan tidak merasakan gangguan perbuatan yang melawan hukum atau mendapatkan rasa takut dalam perjalanan.
- i. Kesehatan (*Health*) merupakan kesehatan penumpang dan pengguna jalan lainnya atau orang sekitar terjamin.
- j. Informasi (*Information*) kelengkapan informasi mengenai jalur, tarif, rute, jadwal, dsb di tempat yang mudah di akses oleh seluruh pengguna.
- k. Keterlibatan masyarakat (*Public involvement*) yaitu masyarakat diberikan kesempatan dalam memberi masukan atau saran yang kritis dan membangun.
- l. Menghemat waktu (*Time saving*) transportasi umum harus mampu mengurangi waktu perjalanan, bukan menambah waktu perjalanan.
- m. Manfaat ekonomi (*Economic benefit*) layanna transportasi dapat memperluas akses masyarakat ke berbagai sumber pendapatan.

Dari sudut pandang moda/kendaraan yang biasa digunakan sebagai angkutan umum terdiri dari berbagai macam tipe antara lain peraturan angkutan umum:

- a. *Van and Conventional Bus*, angkutan umum yang beroperasi tanpa jalur khusus, tapi memiliki rute nya tersendiri dan menjangkau jalur-jalur kecil dan spesifik.

- b. *Bus Rapid Transit* (BRT), memiliki jalur eksklusif/terpisah dari jalur kendaraan atau angkutan lain pada permukaan jalan.
- c. *Light Rapid Transit* (LRT) kereta pendek yang beroperasi pada jalur rel listrik khusus dan berjalan terpisah.
- d. *Tram* adalah jenis LRT dengan ukuran lebih kecil dibandingkan LRT itu sendiri.
- e. *Underground Metro* merupakan kereta api yang beroperasi secara khusus di bawah tanah, sering disebut kereta bawah tanah.
- f. *Elevated Rail Transit*, kereta dengan sistem khusus yang beroperasi pada struktur layang (aerial structure).
- g. *Suburban Rail*, angkutan yang berjalan di jalur khusus yang terpisah dari kendaraan lain, melintas di permukaan jalan dengan perjalanan yang lebih panjang dan jauh.

1.5.2.6 Penyandang Disabilitas

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 Ayat (1), penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka panjang, yang mengakibatkan mereka menghadapi hambatan dan kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan serta berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan masyarakat lainnya, sesuai dengan prinsip kesetaraan hak (Ananta Refka Nanda, 2021, p. 330). Menurut Goffman dalam (Allo, 2022, p. 808) penyandang disabilitas merupakan individu yang memiliki keterbatasan dan kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Lingkungan seringkali

menganggap mereka tidak dapat melakukan apa pun, yang akhirnya menimbulkan berbagai permasalahan.

Menurut *World Health Organization* (WHO) dalam (Dio Ashar, 2019, p. 15) kondisi fisik atau mental berakitan dengan keterbatasan dan kesulitan individu dalam melakukan tugas atau kegiatan. Terdapat pembatasan partisipasi yang menjadi hambatan individu dalam berpartisipasi di berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, disabilitas bukan hanya mengenai kesehatan, tetapi fenomena kompleks yang mencerminkan interaksi antara individu dan masyarakat sehingga diperlukan intervensi dalam mengatasi hambatan sosial.

Tabel 1.4 Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kabupaten/Kota di Daerah Khusus Jakarta 2024

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Penyandang Disabilitas
1.	Jakarta Pusat	7.342 jiwa
2.	Jakarta Utara	11.137 jiwa
3.	Jakarta Barat	15.070 jiwa
4.	Jakarta Selatan	13.131 jiwa
5.	Jakarta Timur	21.850 jiwa
6.	Kepulauan Seribu	351 jiwa
TOTAL		68.881 jiwa

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, 2025.

Penyebutan penyandang disabilitas terdapat dua istilah yaitu difabel dan disabilitas yang dianggap ideal sampai saat ini. Difabel berasal dari *different ability* yaitu kemampuan yang berbeda. Menurut Paul Harpur dalam (Dio Ashar, 2019, p. 16) kemampuan yang dimaksud ialah keyakinan, proses, dan tindakan yang membentuk citra diri dan persepsi tubuh yang dianggap

ideal, seimbang, dan mencerminkan keutuhan sebagai manusia. Sehingga difabel berlaku bagi individu dengan kondisi khusus dan membutuhkan cara berbeda dalam melakukan sesuatu.

Tabel 1.5 Klasifikasi Ragam Disabilitas

Disabilitas	Jenis Disabilitas	Keterangan
Disabilitas Fisik	Amputasi, lumpuh, paraplegi, <i>celebral palsy</i> , <i>stroke</i> , kusta, kerdil	Tergangunya fungsi gerak
Disabilitas Intelektual	Disabilitas grahita, <i>down syndrome</i>	Gangguan fungsi pikir karena kecerdasan dibawah rata-rata
Disabilitas Mental	Skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, gangguan kepribadian, autisme dan hiperaktif	Gangguan fungsi pikir, emosi, dan perilaku
Disabilitas Sensorik	Disabilitas Netra, disabilitas rungu, dan disabilitas wicara	Gangguan salah satu fungsi panca indera
Disabilitas ganda/multi	Runguwicara, dan netra-tuli	Mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas

Sumber: Ananta dan Ratna (2021, p. 331) dengan olahan penulis.

Penyandang disabilitas dapat dibagi menjadi empat kategori utama. Pertama, penyandang disabilitas fisik yang melibatkan gangguan pada fungsi gerak tubuh seperti amputasi, kelumpuhan, atau kekakuan, serta kondisi lain seperti *cerebral palsy*, *stroke*, kusta, dan *dwarfisme*. Kedua, penyandang disabilitas intelektual yang disebabkan oleh gangguan pada fungsi kognitif, dengan tingkat kecerdasan di bawah rata-rata termasuk lambat belajar, *Downsyndrom*, dan disabilitas ganda. Ketiga, penyandang disabilitas mental yang mencakup gangguan pada fungsi kognitif, emosi, dan perilaku, seperti skizofrenia, bipolar, depresi, dan gangguan kepribadian. Keempat,

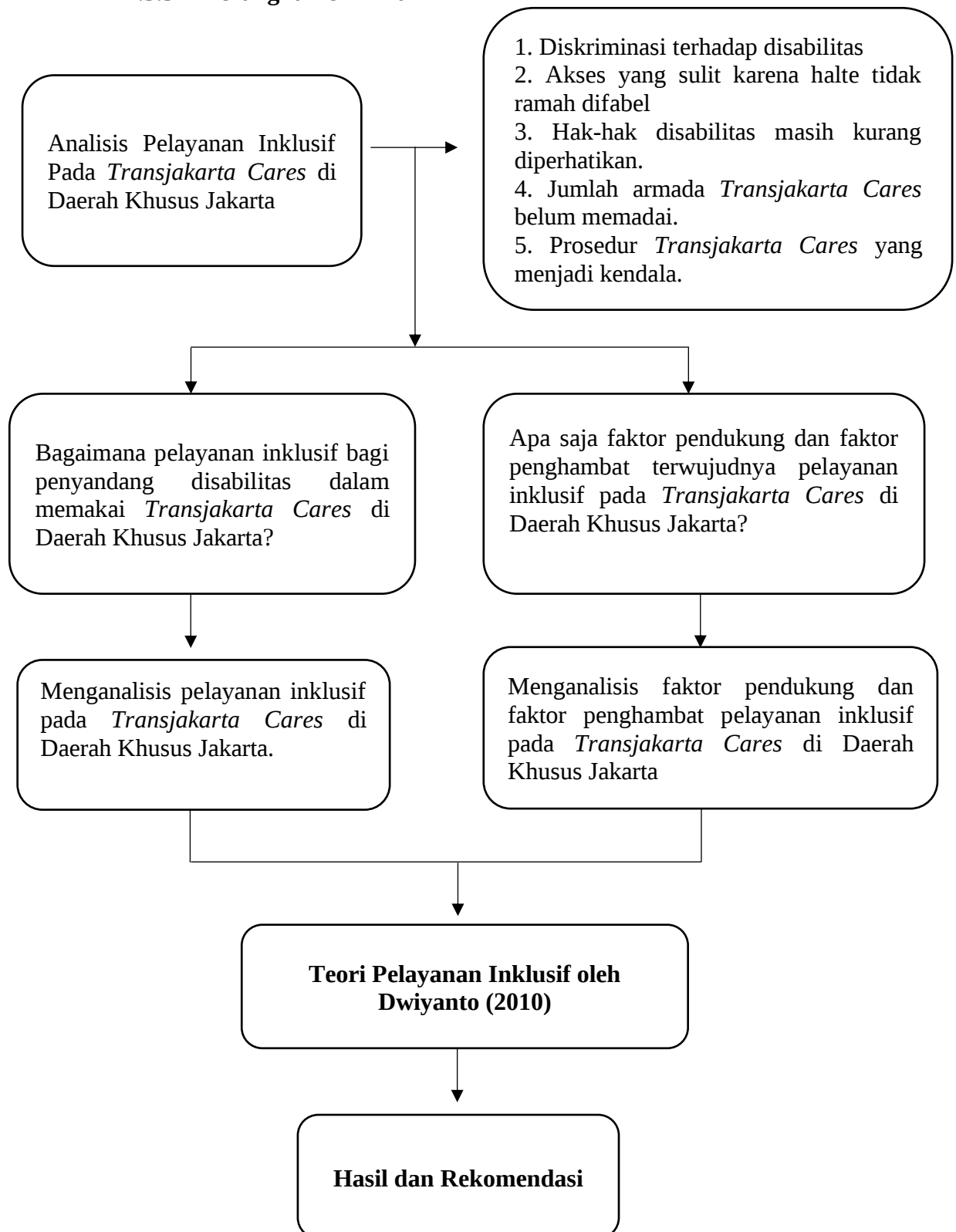
penyandang disabilitas sensorik yang melibatkan gangguan pada salah satu fungsi indera manusia (Mulyani, Sahrul, & Ramdoni, 2022, p. 12).

Keterbatasan fisik memerlukan pelayanan di berbagai bidang yang berbeda. Namun demikian, penyandang disabilitas tetap memiliki hak yang sama dan memerlukan akses terhadap pelayanan publik dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi, sama seperti warga negara lainnya. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, terdapat pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas yang berdasarkan pada:

- a. Penghormatan terhadap martabat
- b. Otonomi individu
- c. Tanpa diskriminasi
- d. Partisipasi penuh
- e. Keragaman manusia dan kemanusiaan
- f. Kesamaan kesempatan
- g. Aksesibilitas
- h. Kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak
- i. Inklusif
- j. Perlakuan khusus dan perlindungan lebih

Berdasarkan hak-hak penyandang disabilitas yang telah disebutkan, penelitian ini berfokus pada poin mengenai inklusivitas, perlakuan khusus, dan perlindungan penuh bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi yang dirancang khusus untuk mereka.

1.5.3 Kerangka Pemikiran



1.6 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional merupakan proses mendefinisikan variabel berdasarkan karakteristik yang dapat diamati sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati atau mengukur dengan teliti suatu objek atau fenomena. Mendefinisikan variabel secara operasional mengimplikasikan deskripsi variabel penelitian sedemikian rupa sehingga variabel tersebut menjadi spesifik (tidak ambigu) dan dapat diukur (teramati atau dapat diukur) (Nurdin et al., 2019, p. 122).

Pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* bertujuan untuk memberikan akses dan kenyamanan bagi seluruh penumpang terkhusus bagi penyandang disabilitas yang ada di Jakarta. Maka, penelitian ini bermaksud untuk memaparkan hal-hal yang akan mendeskripsikan permasalahan-permasalahan di lapangan sebagai objek penelitian. Terdapat fenomena penelitian terkait dengan “Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta” sebagai berikut:

1. Pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta.
 - a. Kebersamaan, semua orang dapat mengakses secara sama dan bersama transportasi umum termasuk layanan *Transjakarta Cares*.
 - b. Pengakuan, pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan dari penyandang disabilitas seperti kesiapan dan kemampuan petugas *Transjakarta Cares*.

- c. Tanpa Label, tidak adanya labelling sehingga terbetuk kepedulian dan empati seperti toleransi dan kenyamanan penyandang disabilitas dalam memakai *Transjakarta Cares*.
 - d. Kegunaan, pemanfaatan layanan yang mampu menggambarkan kegunaan dari layanan *Transjakarta Cares* seperti fasilitas pendukung bagi disabilitas.
 - e. Kesenjangan, memastikan akses yang merata dan adil bagi penyandang disabilitas dalam memakai *Transjakarta Cares*.
2. Faktor pendukung dan penghambat terwujudnya pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta.
- a. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran yang dimiliki oleh pejabat dan petugas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Kesadaran dari pegawai di berbagai tingkat yang menjadi tanggung jawabnya dapat memberikan dampak positif.
 - b. Faktor Aturan yaitu regulasi atau peraturan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan. Aturan ini bersifat mutlak agar organisasi dapat beroperasi dengan teratur dan terarah.
 - c. Faktor Organisasi yaitu alat dan sistem yang memungkinkan berlangsungnya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan.

- d. Faktor Pendapatan yaitu imbalan atau gaji yang diterima pegawai sebagai pendukung kinerja. Pendapatan yang memadai akan memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik.
- e. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Keterampilan yang diperlukan mencakup kemampuan manajerial, teknis, dan konseptual.
- f. Faktor Sarana dan Prasarana yaitu peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang mendukung pelaksanaan suatu pelayanan.

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep

Fenomena Penelitian (1)	Sub Fenomena (2)	Gejala yang Diamati (3)
Pelayanan Inklusif pada <i>Transjakarta Cares</i> bagi Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta	Kebersamaan	1. Akses Penjemputan penyandang disabilitas dalam memakai <i>Transjakarta Cares</i> 2. Akses informasi dan komunikasi bagi penyandang disabilitas
	Pengakuan	1. Kesiapan petugas pendamping <i>Transjakarta Cares</i> 2. Kemampuan petugas dalam menghargai penyandang disabilitas
	Tanpa Label	1. Karakteristik tipe penyandang disabilitas dalam layanan <i>Transjakarta Cares</i> 2. Kenyamanan penyandang disabilitas dalam memakai <i>Transjakarta Cares</i>
	Kegunaan	1. Ketersediaan alat pendukung bagi penyandang disabilitas 2. Keterjangkauan waktu, tarif, dan jarak fisik
	Kesetaraan	1. Akses yang merata dan adil 2. <i>Standard Operational Procedure</i> (SOP) Inklusivitas

(1)	(2)	(3)
Faktor Pendukung dan Penghambat Terwujudnya Pelayanan Inklusif pada <i>Transjakarta Cares</i> bagi Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta	Faktor Kesadaran	1. Kesadaran, kesungguhan, dedikasi dan kedisiplinan Petugas
	Faktor Aturan	1. Aturan tertulis dan aturan tidak tertulis dalam pelaksanaan pelayanan
	Faktor Organisasi	1. Budaya kerja organisasi
	Faktor Pendapatan	1. Gaji
	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	1. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani penyandang disabilitas
	Faktor Sarana Pelayanan	1. Sarana dan Prasarana, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya

Sumber: diolah peneliti, 2024.

1.7 Argumen Penelitian

Daerah Khusus Jakarta merupakan sebuah kota metropolitan dengan populasi yang sangat banyak dan merupakan pusat aktivitas perkantoran dan pemerintahan, baik sektor publik maupun swasta. Dengan kepadatan penduduknya, Jakarta perlu menyediakan pelayanan publik salah satunya transportasi yang dapat diakses semua masyarakat tanpa terkecuali, serta menerapkan inovasi dalam hal pelayanan publik sebagai respons terhadap perkembangan zaman. Salah satu bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif yaitu melalui program *Transjakarta Cares*.

Pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* masih terdapat sejumlah tantangan dalam mewujudkan sistem transportasi yang ramah bagi penyandang disabilitas di Jakarta. Hambatan terdapat pada akses halte *Transjakarta* yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, kurangnya jumlah armada *Transjakarta Cares* yang dapat menampung disabilitas secara luas, serta penyempurnaan prosedur layanan agar hak-hak penyandang disabilitas dapat terpenuhi secara

maksimal. Untuk mendukung argumen ini diperoleh melalui wawancara dengan pengguna layanan, observasi langsung di lapangan, serta analisis terhadap hasil temuan.

1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif yang mampu mendeskripsikan secara detail, akurat dan komperhensif mengenai hasil penelitian. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek alamiah (Sugiyono, 2013, p. 9). Pada penelitian ini, metode penelitian kualitatif digunakan dalam menganalisis pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.

1.8.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah metode kualitatif deskriptif. Paradigma penelitian *post-positivistik* yang menjelaskan proses pembentukan pengetahuan didasarkan pada data, bukti, serta pertimbangan-pertimbangan logis (Sugiyono, 2013, p. 8). Peneliti mengumpulkan informasi melalui berbagai instrumen dan observasi mendalam di lapangan. Tujuan utama dari pendekatan deskriptif yaitu untuk mengembangkan pernyataan-pernyataan yang relevan dan akurat berdasarkan bukti yang ada.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan area di mana penelitian dilaksanakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat dari subjek yang diselidiki. Pada penelitian ini, lokasi penelitian yang berjudul “*Analisis Pelayanan Inklusif Pada Transjakarta Cares di Daerah Khusus Jakarta*”

terdiri dari berbagai lokasi. Situs penelitian pertama terdapat di PT. Transportasi Jakarta yang di Jl. Mayjen Sutoyo No.1, RT.1/RW.11, Cawang, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur. Lokasi selanjutnya adalah domisili masing-masing informan penyandang disabilitas, dan masing-masing komunitas disabilitas yang ada di Jakarta.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang relevan dengan latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengumpulan data yang didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan benar-benar sesuai dengan kebutuhan sampel (Sugiyono, 2013, p. 85). Tujuannya untuk memastikan kualitas atau mutu objek penelitian. Informan atau partisipan dalam penelitian tidak dipilih secara acak, melainkan dengan pertimbangan agar relevan dengan fokus. Adapun informan yang relevan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Penyandang disabilitas (Tunanetra, Tunadaksa) pengguna layanan *Transjakarta Cares*.
- b. Kepala Seksi Layanan Khusus PT Transjakarta.
- c. Koordinator Lapangan Operasional *Transjakarta Cares*.
- d. Anggota komunitas Penyandang Disabilitas Jakarta.

1.8.4 Jenis Data

Data yang dikumpulkan terutama berupa teks, kalimat, atau gambar yang memiliki makna, yang memungkinkan pemahaman lebih mendalam dibandingkan dengan sekadar angka atau frekuensi. Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur secara langsung dan biasanya berbentuk kata-kata verbal. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif mencakup gambaran umum mengenai objek penelitian, yang mencakup deskripsi umum mengenai *Transjakarta Cares* sebagai sistem transportasi publik, serta penjelasan mengenai pandangan penyandang disabilitas terhadap program dalam mendukung pelayanan inklusif di Daerah Khusus Jakarta.

1.8.5 Sumber Data

a) Data Primer

Informan yang terlibat dalam penelitian ini meliputi penyandang disabilitas pengguna layanan *Transjakarta Cares*, Kepala Seksi Layanan Khusus PT Transjakarta, Koordinator Lapangan Operasional/petugas *Transjakarta Cares*, dan anggota komunitas penyandang disabilitas Jakarta yang dianggap memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan relevan.

b) Data Sekunder

Sumber data sekunder didapat melalui hasil observasi dengan menelaah berbagai referensi termasuk buku, catatan, artikel/jurnal,

serta laporan relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan untuk mendukung jalannya penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian. Teknik ini menjadi strategi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2013, p. 137). Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data jika peneliti menemukan permasalahan dan ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden (Sugiyono, 2013, p. 137). Melalui wawancara peneliti dapat menggali informasi, data, dan kerangka penjelasan dari subjek penelitian. Proses wawancara mendalam akan disertai dengan pedoman wawancara yang diadopsi melalui indikator-indikator yang tertera pada daftar pertanyaan. Setiap wawancara mendalam memerlukan narasumber yang merupakan para pemangku kepentingan yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang kondisi layanan *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di wilayah Daerah Khusus Jakarta.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks sebagai proses-proses pengamatan dan ingatan, sehingga mendapatkan pandangan yang komprehensif (Sugiyono, 2013, p. 145). Untuk memperoleh bukti yang

valid, peneliti harus hadir di lapangan dan membuat laporan berdasarkan apa yang mereka amati. Peneliti melakukan observasi tentang pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta dengan pengamatan langsung dan pencatatan yang sistematis terkait gejala pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan peristiwa penting yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013, p. 240). Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berupa gambaran dan informasi terkait pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses yang sistematis untuk mencari dan mengorganisasi data yang telah dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Sugiyono, 2013, p. 244). Analisis data kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dan dikembangkan. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013, p. 247) analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data dimulai sebelum, selama, dan setelah penelitian dilakukan. Proses ini dimulai sejak konsep atau rancangan penelitian dibuat.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dibatasi oleh segmen waktu tertentu melainkan dilakukan sepanjang jalannya penelitian.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan analisis data kualitatif yang melibatkan pengelompokan, pengarahannya, penyingkiran unsur yang tidak relevan, serta pengorganisasian data dengan cara tertentu agar kesimpulan akhir dapat diperoleh. Reduksi data merupakan proses dalam berfikir sensitif dengan keluasan dan kedalaman wawasan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data sudah direduksi, selanjutnya penyajian data dapat berupa tabel, grafik, dan sejenisnya. Penyajian data menjelaskan sekelompok informasi yang memungkinkan untuk pengambilan kesimpulan dan dilakukan tindakan. Penyajian kualitatif dapat dilakukan melalui teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan diagram. Penyajian data ini memilih informasi inti untuk ditampilkan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*)

Pada tahap terakhir, menarik kesimpulan yang dihasilkan dari menyoroti jawaban terhadap pertanyaan penelitian serta menjelaskan temuan penelitian dengan mempertimbangkan aspek "apa" dan "bagaimana". Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama penelitian lapangan. Mulai dari awal pengumpulan data, peneliti mencari makna dan mencatat penjelasan dari hubungan sebab-akibat. Dengan demikian

kesimpulan yang didapat akan menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal.

1.8.8 Kualitas Data (*good criteria*)

Menurut Iskandar (2010, p. 68) kualitas data penelitian akan bergantung kepada kualitas data yang digunakan ditentukan oleh instrumen yang dipakai dalam pengumpulan data, yang bertujuan untuk menghasilkan data yang valid. Pada penelitian ini, keabsahan informasi memakai triangulasi. Triangulasi merupakan pendekatan untuk mengumpulkan informasi yang melibatkan kombinasi dari berbagai metode pengumpulan data dan memanfaatkan sumber informasi yang sudah ada (Sugiyono, 2013, p. 25). Triangulasi dibagi menjadi tiga (3) jenis, antara lain:

- 1) Triangulasi Sumber, melibatkan memeriksa data dari beberapa sumber dan membedakan keunikan dari masing-masing sumber untuk menentukan kredibilitasnya.
- 2) Triangulasi Teknik, dilakukan dengan memeriksa data dari sumber yang sama, tetapi menggunakan teknik yang berbeda untuk menguji kevalidannya.
- 3) Triangulasi Waktu, melibatkan penggunaan berbagai teknik seperti wawancara, observasi, atau metode lain pada waktu yang berbeda untuk memastikan keakuratan data.