



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 4541-4549

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta

Lammarito Lumban Gaol^{1✉}, Julia Ivanna²

Universitas Negeri Medan

Email: lammaritogaol@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Di wilayah Jakarta, transportasi umum masih menjadi alternatif bagi sebagian besar kalangan karena dianggap sebagai moda transportasi yang terjangkau, salah satunya ialah penggunaan transjakarta. Transjakarta kini dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk kemudahan bergerak. Namun akses jalan menuju TransJakarta tampaknya belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kebijakan pemerintah terhadap penyandang disabilitas dalam layanan transportasi transjakarta. Adapun metode penelitiannya yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi dan tinjauan pustaka. Hasil penelitian yaitu kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan transportasi kepada penyandang disabilitas adalah dengan menyediakan layanan Transjakarta cares dan menyediakan halte ramah disabilitas.

Kata Kunci: *Transjakarta, Disabilitas, Pemerintah*

Abstract

In the Jakarta area, public transportation is still an alternative for most people because it is considered an affordable mode of transportation, one of which is the use of Transjakarta. Transjakarta can now be accessed by the entire community for ease of movement. However, road access to TransJakarta does not seem to have reached all people, especially people with disabilities. The purpose of this research is to find out government policies towards people with disabilities in Transjakarta transportation services. The research method is descriptive qualitative research with data collection techniques, namely observation, documentation and literature review. The results of the research are government policies in providing transportation services to people with disabilities by providing Transjakarta cares services and providing disability-friendly bus stops.

Keywords: *Transjakarta, Disability, Government*

PENDAHULUAN

DKI Jakarta yang merupakan kota besar di Indonesia dan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kota metropolitan, memiliki letak transportasi yang sangat nyaman dan memiliki berbagai macam fasilitas pelayanan publik yang harus dapat membantu warganya dalam melakukan segala macam aktivitas dengan pelayanan publik yang harus tersedia dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat antara lain pelayanan angkutan umum yang dapat menunjang pergerakan warga sehingga dapat berpindah antar lokasi dan melakukan perjalanan secara efisien sesuai kebutuhan. Di wilayah Jakarta, transportasi umum masih menjadi alternatif bagi sebagian besar kalangan karena dianggap sebagai moda transportasi yang terjangkau.

DKI Jakarta memiliki berbagai jenis transportasi umum seperti Bus Rapid Transit (BRT) atau TransJakarta, Mass Rapid Transit (MRT), Light Rail Transit (LRT), dan MicroTrans. Berbagai bentuk transportasi umum tersebut digunakan oleh ribuan hingga jutaan penduduk setiap harinya. TransJakarta merupakan salah satu alternatif pilihan angkutan umum yang mudah diakses masyarakat, dengan koridor dan halte di seluruh ibu kota. TransJakarta juga menawarkan tarif terjangkau dan jadwal keberangkatan yang sesuai. Jadwal keberangkatan ini ditampilkan secara berkala dan membantu Anda memperkirakan waktu keberangkatan. TransJakarta juga merupakan sistem transportasi umum pertama di Jakarta dengan sistem terintegrasi yang modern.

Transjakarta kini dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk kemudahan bergerak. Namun akses jalan menuju TransJakarta tampaknya belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Hal ini disebabkan karena konsep dan model transportasi yang tersedia belum sepenuhnya dapat diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan transportasi umum masyarakat kota Jakarta diperlukan sarana transportasi khusus bagi penyandang disabilitas. Kehadiran penyandang disabilitas di wilayah metropolitan Jakarta tidak bisa dianggap remeh karena mereka adalah anggota masyarakat Indonesia dan mempunyai status, hak, tanggung jawab, dan peran yang sama dengan masyarakat Indonesia lainnya dalam hidup dan penghidupan. Oleh karena itu, diperlukan suatu kebijakan nasional yang mempertimbangkan dan memperhatikan hak-hak penyandang disabilitas dalam beraktivitas sehari-hari di masyarakat.

Disabilitas merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah guna menjaga persamaan hak sesama warga negara dalam kehidupan berbangsa. Kesetaraan ini dijamin oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyandang disabilitas merupakan bagian dari kehidupan berbangsa dan bernegara dan

memerlukan perlakuan khusus. Perlakuan khusus merupakan upaya untuk melindungi penyandang disabilitas yang terkena berbagai bentuk diskriminasi dan pelanggaran hak asasi manusia. Penyandang disabilitas memiliki beragam kondisi medis, dan beberapa mungkin memiliki disabilitas fisik, disabilitas mental, atau kombinasi dari disabilitas fisik dan mental.

Kondisi seseorang mempengaruhi kemampuannya dalam berpartisipasi dalam kehidupan sosial dan membuatnya bergantung pada dukungan dan bantuan orang lain. Penyandang disabilitas juga menghadapi tantangan yang lebih besar dibandingkan mereka yang bukan penyandang disabilitas, termasuk hambatan dalam mengakses layanan publik, pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Kebanyakan penyandang disabilitas masih hidup dalam kondisi yang sulit, tidak adil dan sulit untuk dilaksanakan, meskipun fasilitas umum adalah hak semua warga negara dan harus tersedia bagi semua orang, namun diskriminasi masih terjadi, terutama dalam hal akses terhadap fasilitas umum tidak terkecuali kelompok penyandang disabilitas.

Beberapa perhentian tidak cocok untuk penyandang disabilitas. Misalnya, beberapa koridor masih memerlukan akses melalui tangga dengan jembatan penyeberangan, dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas mungkin masih belum tersedia secara merata di seluruh halte koridor TransJakarta. Artinya, penyandang disabilitas, seperti penyandang disabilitas fisik atau tunanetra, kesulitan mengakses kendaraan, dan mobilitasnya semakin terbatas.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji kebijakan pemerintah mengenai pelayanan transportasi TransJakarta bagi penumpang penyandang disabilitas.

METODE PENELITIAN

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alam maupun teknologi manusia. Penelitian deskriptif akan menyorot catatan yang berisi uraian tekstual secara rinci, lengkap, dan luas yang menggambarkan keadaan sebenarnya untuk mendukung penyajian data. Oleh karena itu, penelitian kualitatif sering disebut dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti mencoba menganalisis data dengan nuansa berbeda sesuai dengan format asli pencatatan atau pengumpulannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: tinjauan pustaka, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini dilakukan di wilayah provinsi DKI Jakarta. Penulis memilih lokasi ini karena Jakarta merupakan kota besar dan transportasi

umum yang baik di Jakarta sangat penting untuk menunjang pergerakan penduduk. Provinsi DKI Jakarta dituntut memenuhi kebutuhan transportasi seluruh warganya tanpa terkecuali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transportasi merupakan bagian penting dalam kegiatan perekonomian. Transportasi mempunyai peranan penting dalam menunjang kegiatan perekonomian lokal baik dari segi mobilitas maupun sumber daya lainnya (Litbang, 2017). Sebagai kota besar, DKI Jakarta telah menyediakan transportasi umum yang memudahkan pergerakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah penggunaan Trans Jakarta. TransJakarta adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Asia Selatan dan memiliki rute terpanjang di dunia (208 km). Sistem BRT ini didasarkan pada sistem TransMilenio di Bogotá, Kolombia. Pada tanggal 1 Februari 2004, TransJakarta resmi mulai beroperasi (Transjakarta, 2014).

Transjakarta kini dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk menunjang mobilitas. Namun akses jalan menuju TransJakarta tampaknya belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Hal ini disebabkan karena konsep dan model transportasi yang tersedia belum sepenuhnya dapat diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas (Aminah, 2018).

Penyandang disabilitas mempunyai hak untuk bebas dari penyiksaan dan perlakuan yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan martabat manusia, dan bebas dari eksploitasi, kekerasan dan pelecehan, serta berhak untuk menjaga integritas mental dan fisiknya untuk gender dan kesetaraan dengan orang lain; Hal ini mencakup hak atas perlindungan dan layanan sosial pada saat kemerdekaan dan keadaan darurat. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mewujudkan hak-hak yang terkandung dalam Konvensi melalui koordinasi ketentuan hukum, termasuk memastikan terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas di semua bidang kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, akomodasi dan layanan publik. Untuk melindungi penyandang disabilitas, pemerintah mengadopsi Undang-Undang Penyandang Disabilitas Nomor 8 Tahun 2016 (Jati, 2016). Ruang lingkup peraturan undang-undang ini mencakup realisasi kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas di semua aspek pemerintahan negara bagian dan lokal, dengan menghormati: Melindungi dan melestarikan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk penyediaan aksesibilitas dan akomodasi yang wajar. Pengaturan pelaksanaan dan realisasi hak-hak penyandang disabilitas bertujuan untuk mencapai taraf hidup penyandang disabilitas yang lebih bermutu, berkeadilan, sejahtera lahir dan batin, serta bermartabat.

Selain itu, penegakan dan realisasi hak juga bertujuan untuk melindungi penyandang disabilitas dari penelantaran, eksploitasi, pelecehan dan segala bentuk diskriminasi dan pelanggaran hak asasi manusia.

UU Disabilitas juga menjamin hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam pasal 18 UU Disabilitas, yang mencakup akses terhadap fasilitas umum sebagai bentuk aksesibilitas kepada individu dan pemberian akomodasi yang wajar. Selain hak aksesibilitas, penyandang disabilitas juga berhak mengakses layanan publik. Pasal 19 UU Disabilitas menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan akomodasi yang terbaik dan wajar dalam pelayanan publik secara Adil dan bermartabat tanpa diskriminasi dan pemberian kemudahan dukungan, penerjemahan, dan fasilitas yang dapat diakses tanpa biaya tambahan di tempat-tempat pelayanan publik. Lebih lanjut, hal ini juga diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas yang menyatakan bahwa pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat mempunyai kewajiban bersama untuk memberikan segala hak dan perawatan yang diberikan kepada penyandang disabilitas yang ditetapkan (Jakarta, 2018). Seiring dengan meningkatnya jumlah sistem transportasi umum dan rumah sakit, peraturan yang membuat moda transportasi ini lebih mudah diakses oleh penyandang disabilitas juga meningkat. Upaya mewujudkan kesejahteraan penyandang disabilitas tidak lepas dari partisipasi masyarakat (Handayani et al., 2021).

Salah satu layanan angkutan umum yang diberikan gratis kepada penyandang disabilitas adalah layanan transportasi Transjakarta *cares* yang diterbitkan oleh PT. Transportasi di Jakarta. Program Transjakarta *cares* yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta merupakan program pelayanan berupa kendaraan yang memperlancar aktivitas dan transportasi secara gratis khususnya bagi penyandang disabilitas. Sebagai layanan program gratis, PT. Jakarta Transport tentunya tidak menghasilkan pendapatan apapun dari program ini. Namun untuk membiayai operasional program TransJakarta *cares*, PT. Jakarta Transport mendapat subsidi kepada PT dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Transportasi Jakarta sebagai pelaksana program. TransJakarta *cares* diluncurkan pada tahun 2016 oleh Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama. Transjakarta *cares* merupakan sistem transportasi minibus yang ditujukan untuk memberikan akses harian bagi penyandang disabilitas untuk memudahkan pergerakannya dan melakukan aktivitas dan aktivitas di sana. Transjakarta *cares* merupakan layanan baru yang didedikasikan untuk penyandang disabilitas dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh warga di sektor transportasi. Pemberian layanan ini diharapkan dapat menjamin tidak adanya hambatan

bagi penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi yang aman, nyaman, dan tentunya murah.

Untuk memanfaatkan layanan program Transjakarta *cares*, penyandang disabilitas harus hadir dan berdomisili di DKI Jakarta. Transjakarta *cares* beroperasi WIB di DKI Jakarta mulai pukul 08.00 hingga 17.00 setiap hari. Penyandang disabilitas dapat memanfaatkan layanan ini dengan menghubungi call center kami di 1500102 atau dengan mengirimkan pesan singkat (SMS) ke 081111545001 minimal satu hari sebelumnya. Jika Anda menghubungi pusat panggilan kami sehari sebelumnya, keesokan harinya akan dilakukan penjemputan dilokasi asal pelanggan seperti rumah dan akan diantar ke lokasi tujuan(Transjakarta, 2017).

Sistem pengantaran TransJakarta *cares*, sesuai kesepakatan dan pesanan, akan dijemput terlebih dahulu di rumah Anda atau lokasi lain kemudian diangkut ke halte Transjakarta ramah disabilitas terdekat. Terdapat kurang lebih 75 halte di wilayah metropolitan Jakarta yang dialihfungsikan menjadi halte bagi penyandang disabilitas. Selain pemasangan toilet dan fasilitas lain di halte, tiang pancang jembatan penghubung jembatan penyeberangan orang akan dicat hijau muda untuk menandakan halte tersebut bisa diakses oleh penyandang disabilitas. Pengguna akan tetap ditemani petugas TransJakarta *cares* untuk menaiki bus TransJakarta tergantung rute tujuannya(Irviani & Wijayanto, 2020).

Setiap kendaraan TransJakarta *cares* ada tiga orang yang membantu pengoperasiannya, yaitu satu orang sopir dan dua orang lagi pramusaji yang melayani penyandang disabilitas pengguna TransJakarta *cares*. Menurut peneliti, meskipun TransJakarta *cares* sangat mendukung mobilisasi penyandang disabilitas, namun keberadaan TransJakarta Peduli tidak memperbaiki persepsi masyarakat bahwa penyandang disabilitas itu mandiri persepsi bahwa penyandang disabilitas membutuhkan dukungan khusus. Pemerintah harus menjalankan aktivitasnya dengan baik.

Sebagai sistem transportasi umum, TransJakarta memiliki cakupan wilayah terluas di wilayah metropolitan Jakarta. Sebagian besar perhentian diklasifikasikan sebagai perhentian inklusif. Oleh karena itu, akses terhadap Koridor TransJakarta juga perlu diperhatikan. Beberapa penyandang disabilitas mengeluhkan pintu masuknya ada tangga atau jalannya terjal sehingga berbahaya bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, perlu dilakukan standarisasi akses dengan menyediakan ramp, lereng, dan elevator yang memenuhi standar agar tidak menimbulkan bahaya bagi penyandang disabilitas. Setiap halte TransJakarta harus memiliki gerbang yang dapat diakses dengan lebar yang cukup bagi pengguna kursi roda, yaitu minimal 92 cm (D. Siregar dkk., 2022). Selain itu, gerbang yang tersedia dapat dilengkapi dengan akustik untuk memudahkan akses bagi penyandang tunanetra.

Untuk mengakomodasi seluruh disabilitas tanpa kecuali, perlu juga dipertimbangkan penyediaan fasilitas khusus untuk setiap kategori disabilitas. Blok pemandu yang digunakan di seluruh halte TransJakarta harus disediakan untuk memudahkan berjalan bagi penyandang tunanetra. Selain itu, manajemen TransJakarta dapat memberikan petunjuk arah dalam huruf Braille sehingga memudahkan penyandang tunanetra mengetahui ke mana harus pergi. Selain itu, TransJakarta juga akan menyediakan papan aluminium lipat dalam bentuk portable ramp dan flexibel ramp yang memungkinkan penyandang disabilitas berkursi roda dapat melewati celah antara gerbang dan pintu bus. Selain itu juga dapat disediakan fasilitas aksesibilitas lainnya bagi penyandang disabilitas (Propiona, 2021).

Ketersediaan fasilitas di kawasan Halte TransJakarta juga perlu lebih lengkap. Hal ini mencakup penyediaan toilet yang mudah diakses, fasilitas pengisian kursi roda listrik, dan tempat parkir prioritas bagi penyandang disabilitas yang mengemudikan kendaraannya sendiri di halte tertentu. TransJakarta juga dapat melakukan pekerjaan pemeliharaan dan adaptasi pada fasilitas pendukung di TransJakarta agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas lainnya (Salim & Syahrudin, 2012).

Selain itu, manajemen TransJakarta harus meningkatkan jumlah personel yang dilatih untuk berkomunikasi dengan berbagai kelompok disabilitas. Selain itu, para pegawai TransJakarta harus menjalani pelatihan secara rutin dan mampu mendukung penyandang disabilitas untuk beraktivitas secara mandiri. Setiap petugas juga harus memahami cara mendampingi penyandang disabilitas dan memiliki kemampuan dasar bahasa isyarat sebagai alat komunikasi. Petugas TransJakarta yang berjaga di gang halte juga harus selalu sigap membantu penyandang disabilitas ketika menemui kesulitan (Nurdin, 2019).

SIMPULAN

Transportasi merupakan tulang punggung kehidupan kota, terutama di kota metropolitan yang padat penduduknya seperti Jakarta. Jakarta tidak hanya menjadi pusat kegiatan perekonomian, namun juga menjadi pusat penyebaran kegiatan sosial, pendidikan, dan budaya sehingga menarik masyarakat dari berbagai daerah untuk menetap dan beraktivitas di kota ini. Integrasi angkutan umum di wilayah metropolitan Jakarta membawa banyak manfaat bagi masyarakat setempat, seperti membantu mengurangi kemacetan di Jakarta karena merupakan alternatif yang lebih efisien dan efektif untuk mengangkut orang dalam jumlah besar. Transportasi umum juga dapat membuat perjalanan di sekitar komunitas Anda menjadi lebih mudah dan efisien, karena merupakan alternatif transportasi yang efektif bagi banyak orang. Mobil pribadi membantu mengurangi emisi gas rumah

kaca dan kemacetan, serta mempermudah penggunaan berbagai moda transportasi untuk perjalanan yang berbeda.

Penyediaan sarana transportasi untuk menunjang aktivitas mobilitas warga Jakarta yaitu layanan transportasi TransJakarta. Namun akses jalan menuju TransJakarta tampaknya belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Hal ini disebabkan karena konsep dan model transportasi yang tersedia belum sepenuhnya dapat diakses dan digunakan oleh penyandang disabilitas. Kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan transportasi kepada penyandang disabilitas adalah dengan menyediakan layanan TransJakarta *cares* dan menyediakan halte ramah disabilitas. Meskipun Transportasi TransJakarta *cares* telah memberikan layanan untuk memudahkan mobilitas penyandang disabilitas, namun masih terdapat beberapa tantangan terkait aksesibilitas dan layanan yang perlu diperhatikan. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas aksesibilitas yang lebih baik di halte TransJakarta, peningkatan jumlah petugas yang terlatih, dan pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mendampingi penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.
- Handayani, S., Afrianti, D. A., & Suryandari, M. (2021). Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik, Volume 2 N(1)*, 19–28.
- Irviani, E., & Wijayanto, H. (2020). Implementasi Layanan Publik TransJakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi Dki Jakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 12–26. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i2.4384>
- Jakarta, P. G. D. (2018). Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Bangunan Gedung*, 1–13.
- Jati, R. retno. (2016). Undang-undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. In *עלון הנוטע* (Vol. 66, pp. 37–39).
- Litbang. (2017). *Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*. Dephub.Go.Id. <https://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.

- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10, 1–18. <https://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>
- Salim, & Syahrums. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF.pdf* (Haidir (ed.); Cetakan ke). Citapustaka Media.
- Transjakarta. (2014). *Sejarah-PT Transportasi Jakarta*. Transjakarta.Co.Id. <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- Transjakarta. (2017). *Transjakarta Miliki 26 Unit Transjakarta Cares*. Transjakarta.Co.Id.