



**Disabilitas
dan
Kualitas**

LAYANAN BUS PEMERINTAH

YUNITA PRIMASANTI, S.T, M.T

UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual,
- ii. Pengandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan,
- iii. Pengandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar, dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

DISABILITAS DAN KUALITAS LAYANAN BUS PEMERINTAH

YUNITA PRIMASANTI, S.T, M.T

PRIME IDENTITY HOUSE



DISABILITAS DAN KUALITAS LAYANAN BUS PEMERINTAH

Penulis:

YUNITA PRIMASANTI, S.T, M.T

Editor :

Imam Setyo Nugroho

Ukuran :

Hal. viii, 80, Uk: 14,8x21 cm

ISBN :

.....

Cetakan Pertama :

Desember, 2024

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Copyright © 2024 by Prime Identity House

All Right Reserved

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PT Prime Identity House

Anggota IKAPI 396/JTI/2024

Dukuh Dresi, Wagir Kidul, Pulung, Ponorogo, Jawa Timur

Telp: 085157033918

Website: www.primeidentityhouse.com

www.publisher.primeidentityhouse.com

E-mail: primeidentitypublisher@gmail.com

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
Daftar Isi	
BAB 1 Konsep Disabilitas	1
A. Definisi dan Klasifikasi Disabilitas	1
B. Hak dan Kebijakan untuk Penyandang Disabilitas	5
C. Tantangan Mobilitas Penyandang Disabilitas	10
D. Studi Kasus Mobilitas Disabilitas di Berbagai Negara	15
BAB 2 Layanan Transportasi Publik dan Inklusi Disabilitas	10
A. Konsep Layanan Transportasi Publik	19
B. Prinsip-Prinsip Transportasi Inklusif	23
C. Standar Pelayanan untuk Penyandang Disabilitas di Transportasi Publik	27
D. Teknologi dan Inovasi untuk Mobilitas Disabilitas	32
BAB 3 Kualitas Layanan Bus Pemerintah	39
A. Dimensi Kualitas Layanan (Servqual Model)	39
B. Infrastruktur dan Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas	45
C. Pelatihan dan Kesadaran Layanan oleh Staf	50
D. Kendala dalam Implementasi Layanan Inklusif	55
BAB 4 Studi Empiris: Kualitas Layanan Bus Pemerintah untuk Disabilitas	61
A. Aksesibilitas Fasilitas di Dalam Bus	61
B. Fasilitas Aksesibilitas di Terminal dan Halte	61
C. Sikap dan Pelatihan Staf	62
D. Kepuasan Pengguna	63
E. Tantangan Penggunaan Layanan Bus	63
F. Analisis Kualitas Layanan dari Perspektif Penyandang Disabilitas	64

BAB 5 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Bus Pemerintah ...	70
A. Penyusunan Kebijakan Berbasis Inklusi	70
B. Optimalisasi Infrastruktur dan Teknologi	74
C. Penguatan Kapasitas SDM Layanan Transportasi.....	79
D. Evaluasi dan Monitoring Layanan Inklusif.....	85
DAFTAR PUSTAKA	91

PRIME IDENTITY HOUSE

BAB 1

Konsep Disabilitas

A. Definisi dan Klasifikasi Disabilitas

Disabilitas merupakan isu global yang memengaruhi kehidupan lebih dari satu miliar orang di seluruh dunia (World Health Organization [WHO], 2011). Pemahaman tentang disabilitas terus berkembang, dari yang awalnya berfokus pada pendekatan medis hingga model sosial yang lebih komprehensif. Perspektif global menawarkan kerangka kerja yang memungkinkan negara-negara untuk menyusun kebijakan yang menghormati hak asasi manusia, mengintegrasikan penyandang disabilitas ke dalam masyarakat, dan mengurangi hambatan fisik serta sosial.

Pada awalnya, disabilitas dipandang sebagai masalah medis yang berfokus pada individu. Pendekatan ini disebut sebagai model medis disabilitas, yang melihat penyandang disabilitas sebagai subjek yang harus "diperbaiki" melalui intervensi medis atau rehabilitasi. Dalam model ini, keterbatasan individu dianggap sebagai akar permasalahan, sehingga solusi yang ditawarkan cenderung mengabaikan faktor lingkungan dan sosial yang turut memengaruhi kondisi mereka (Shakespeare, 2013).

Sebagai contoh, seseorang dengan gangguan pendengaran dianggap memiliki "kekurangan" yang perlu diatasi melalui alat bantu dengar atau operasi medis. Model ini sering kali menciptakan stigma, karena penyandang disabilitas dipandang sebagai individu yang "tidak sempurna" dan bergantung pada belas kasihan masyarakat.

Namun, model medis disabilitas tidak sepenuhnya keliru. Dalam beberapa kasus, intervensi medis dapat meningkatkan kualitas hidup individu, misalnya melalui teknologi prostetik atau terapi fisik. Akan tetapi, fokus yang terlalu sempit pada pendekatan ini gagal mengatasi

hambatan struktural yang menghalangi partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam masyarakat.

Pada paruh kedua abad ke-20, muncul kritik terhadap model medis disabilitas. Kritik ini mengarah pada pengembangan model sosial disabilitas, yang berfokus pada hambatan lingkungan dan sosial yang dihadapi oleh penyandang disabilitas (Oliver, 1990). Model sosial berpendapat bahwa disabilitas bukan semata-mata masalah individu, tetapi hasil dari struktur sosial yang tidak inklusif.

Sebagai contoh, seorang pengguna kursi roda bukan menjadi "cacat" karena kondisi fisiknya, tetapi karena infrastruktur publik yang tidak menyediakan aksesibilitas, seperti ramp atau lift. Dengan demikian, tanggung jawab untuk mengatasi disabilitas tidak lagi sepenuhnya berada pada individu, tetapi juga pada masyarakat yang harus menciptakan lingkungan inklusif.

Pendekatan ini telah memengaruhi kebijakan internasional, termasuk *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) yang disahkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 2006. CRPD menekankan bahwa disabilitas adalah hasil interaksi antara individu dengan hambatan sosial, budaya, dan lingkungan yang mencegah partisipasi penuh mereka dalam masyarakat (United Nations, 2006).

World Health Organization (WHO) memberikan definisi yang komprehensif tentang disabilitas melalui *International Classification of Functioning, Disability, and Health* (ICF). ICF mendefinisikan disabilitas sebagai istilah payung untuk menggambarkan gangguan, keterbatasan aktivitas, dan hambatan partisipasi yang disebabkan oleh interaksi antara individu dengan kondisi kesehatan tertentu dan faktor kontekstual, termasuk lingkungan fisik dan sosial (WHO, 2001). Pendekatan ini mengintegrasikan dimensi biologis, psikologis, dan sosial untuk memahami disabilitas. Sebagai contoh, seorang penyandang tunanetra mungkin menghadapi keterbatasan aktivitas, seperti membaca teks cetak, tetapi hambatan partisipasi mereka

dalam masyarakat dapat diminimalkan melalui penyediaan teknologi adaptif, seperti pembaca layar atau teks braille.

Definisi WHO ini menunjukkan bahwa disabilitas tidak hanya terkait dengan kondisi medis, tetapi juga dengan sejauh mana masyarakat dapat mengakomodasi kebutuhan individu tersebut. Oleh karena itu, kebijakan yang dirancang untuk mendukung penyandang disabilitas harus mempertimbangkan aspek kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan aksesibilitas.

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) adalah tonggak penting dalam advokasi global untuk penyandang disabilitas. CRPD mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai individu yang memiliki gangguan fisik, mental, intelektual, atau sensorik jangka panjang yang, dalam interaksi dengan hambatan sosial dan lingkungan, dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat (United Nations, 2006).

Pendekatan ini mengakui disabilitas sebagai isu hak asasi manusia dan menuntut pemerintah untuk menghilangkan diskriminasi, meningkatkan aksesibilitas, dan menciptakan peluang yang setara. Sebagai contoh, Pasal 9 CRPD menekankan pentingnya aksesibilitas dalam transportasi, informasi, dan komunikasi. Hal ini relevan dalam konteks global, di mana infrastruktur publik sering kali tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. CRPD juga menggarisbawahi prinsip inklusi dan partisipasi penuh dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Dalam konteks pendidikan, misalnya, ini berarti memastikan bahwa anak-anak penyandang disabilitas memiliki akses ke sekolah inklusif yang dilengkapi dengan fasilitas dan dukungan yang memadai.

Tantangan dalam Perspektif Global

1. Stigma dan Diskriminasi

Meskipun ada kemajuan dalam pengakuan hak-hak penyandang disabilitas, stigma dan diskriminasi tetap menjadi hambatan

utama. Di banyak negara, penyandang disabilitas masih dianggap sebagai beban sosial atau dipandang tidak mampu berkontribusi pada masyarakat (Shakespeare, 2013).

2. **Ketimpangan Aksesibilitas**

Aksesibilitas adalah isu utama dalam perspektif global. Di negara berkembang, misalnya, infrastruktur publik sering kali tidak ramah bagi penyandang disabilitas. Jalan yang tidak rata, transportasi umum yang tidak dilengkapi dengan fasilitas khusus, dan bangunan yang tidak memiliki ramp atau lift adalah beberapa contoh hambatan yang umum ditemui.

3. **Ketimpangan Ekonomi**

Penyandang disabilitas sering menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pekerjaan yang layak. Tingkat pengangguran di kalangan penyandang disabilitas jauh lebih tinggi dibandingkan populasi umum, terutama di negara-negara dengan kebijakan perlindungan yang lemah (WHO, 2011).

Pendekatan Inklusif di Berbagai Negara

1. **Amerika Serikat: Americans with Disabilities Act (ADA)**

Di Amerika Serikat, *Americans with Disabilities Act* (ADA) tahun 1990 merupakan undang-undang penting yang melarang diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan, pendidikan, dan akses ke fasilitas publik. Undang-undang ini juga mengharuskan perusahaan dan organisasi untuk menyediakan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas (US Department of Justice, 2020).

2. Eropa: Strategi Disabilitas Uni Eropa

Uni Eropa memiliki *European Disability Strategy*, yang bertujuan untuk menciptakan masyarakat inklusif dengan menghilangkan hambatan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mobilitas, pendidikan, dan pekerjaan. Strategi ini juga menekankan pentingnya pengumpulan data yang akurat untuk mendukung kebijakan berbasis bukti (European Commission, 2021).

3. Indonesia: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016

Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengatur tentang hak-hak penyandang disabilitas dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, pekerjaan, dan aksesibilitas. Undang-undang ini juga mengharuskan pemerintah untuk menyediakan transportasi umum yang ramah disabilitas dan memastikan inklusi sosial di berbagai sektor.

Definisi disabilitas dalam perspektif global telah berkembang dari model medis yang sempit menuju pendekatan multidimensional yang lebih inklusif. Model sosial dan perspektif hak asasi manusia, seperti yang tercermin dalam CRPD, menekankan bahwa disabilitas bukan hanya masalah individu, tetapi juga tanggung jawab kolektif untuk menciptakan masyarakat yang inklusif. Dengan mengadopsi kebijakan yang berbasis pada prinsip inklusi dan aksesibilitas, negara-negara dapat memberdayakan penyandang disabilitas untuk berpartisipasi penuh dalam kehidupan masyarakat.

B. Hak dan Kebijakan untuk Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas menghadapi berbagai hambatan yang menghalangi mereka untuk menikmati hak-hak dasar yang dijamin dalam instrumen hukum internasional maupun nasional. Hak-hak tersebut mencakup akses terhadap pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, transportasi, serta partisipasi politik dan sosial. Seiring

berkembangnya pendekatan berbasis hak asasi manusia, kebijakan untuk penyandang disabilitas juga mengalami transformasi, dari pendekatan karitatif menjadi pendekatan yang berbasis inklusi dan penghormatan terhadap hak-hak mereka (United Nations, 2006).

1. Hak atas Non-Diskriminasi dan Kesetaraan

Non-diskriminasi merupakan prinsip dasar dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*, yang menyatakan bahwa semua penyandang disabilitas memiliki hak untuk menikmati kebebasan dan kesetaraan tanpa diskriminasi berdasarkan kondisi fisik, mental, atau sensorik mereka (United Nations, 2006). CRPD mendefinisikan diskriminasi tidak hanya sebagai tindakan langsung, tetapi juga sebagai kelalaian dalam memberikan akomodasi yang layak.

Sebagai contoh, penyedia layanan publik yang tidak menyediakan aksesibilitas bagi pengguna kursi roda dapat dianggap melakukan diskriminasi. Kebijakan anti-diskriminasi, seperti *Americans with Disabilities Act (ADA)* di Amerika Serikat, mengharuskan tempat kerja, sekolah, dan fasilitas publik untuk menyediakan akomodasi yang sesuai bagi penyandang disabilitas (US Department of Justice, 2020).

2. Hak atas Pendidikan

Edukasi merupakan salah satu hak utama yang diatur dalam CRPD. Pasal 24 konvensi ini mengakui bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk mengakses pendidikan inklusif yang berkualitas tanpa diskriminasi. Sistem pendidikan inklusif harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan khusus individu, termasuk menyediakan materi pembelajaran yang dapat diakses, pelatihan bagi tenaga pengajar, dan teknologi bantu (United Nations, 2006).

Di Indonesia, hak atas pendidikan penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Undang-

undang ini mengharuskan pemerintah untuk menyediakan fasilitas pendidikan yang ramah disabilitas, baik di tingkat sekolah dasar hingga pendidikan tinggi (Republik Indonesia, 2016).

Namun, realitasnya masih jauh dari ideal. Banyak anak penyandang disabilitas di negara berkembang yang tidak dapat mengakses pendidikan karena keterbatasan infrastruktur, stigma sosial, dan kurangnya sumber daya. WHO (2011) melaporkan bahwa anak-anak penyandang disabilitas memiliki kemungkinan lebih rendah untuk menyelesaikan pendidikan dasar dibandingkan dengan anak-anak non-disabilitas.

3. Hak atas Kesehatan

Hak atas kesehatan bagi penyandang disabilitas dijamin oleh Pasal 25 CRPD. Negara-negara yang meratifikasi konvensi ini diwajibkan untuk menyediakan layanan kesehatan yang dapat diakses oleh semua individu tanpa diskriminasi. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi hambatan dalam mendapatkan layanan kesehatan, seperti biaya yang tinggi, kurangnya fasilitas yang aksesibel, dan diskriminasi oleh tenaga medis (United Nations, 2006).

Sebagai contoh, penyandang disabilitas fisik mungkin kesulitan mengakses pusat kesehatan karena infrastruktur yang tidak mendukung. Untuk mengatasi hambatan ini, kebijakan kesehatan inklusif diperlukan, termasuk pelatihan bagi tenaga medis untuk memahami kebutuhan khusus penyandang disabilitas (WHO, 2011).

4. Hak atas Pekerjaan

Pekerjaan merupakan hak fundamental yang berkontribusi pada kemandirian ekonomi dan partisipasi sosial seseorang. CRPD, melalui Pasal 27, menjamin hak penyandang disabilitas untuk bekerja di lingkungan yang inklusif, adil, dan bebas

diskriminasi. Ini mencakup hak untuk menerima pelatihan kerja, upah yang setara, dan perlindungan dari eksploitasi (United Nations, 2006).

Di banyak negara, undang-undang ketenagakerjaan melarang diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Sebagai contoh, *Equality Act 2010* di Inggris mewajibkan perusahaan untuk menyediakan akomodasi yang sesuai, seperti jam kerja fleksibel atau perangkat bantu di tempat kerja (Equality and Human Rights Commission, 2018).

Namun, tantangan tetap ada. Tingkat pengangguran di kalangan penyandang disabilitas cenderung lebih tinggi dibandingkan populasi umum. Di Indonesia, meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengatur tentang kuota pekerjaan untuk penyandang disabilitas di sektor publik, implementasinya sering kali tidak optimal karena kurangnya pengawasan dan stigma sosial (Republik Indonesia, 2016).

5. Hak atas Transportasi dan Mobilitas

Mobilitas adalah aspek kunci untuk partisipasi sosial, pekerjaan, dan pendidikan. CRPD menggarisbawahi pentingnya transportasi umum yang ramah disabilitas. Pasal 9 CRPD menekankan bahwa negara harus memastikan bahwa semua fasilitas transportasi umum dapat diakses oleh penyandang disabilitas, termasuk menyediakan ramp, lift, atau informasi dalam format braille dan audio (United Nations, 2006).

Sebagai contoh, di Jepang, hampir semua stasiun kereta api besar dilengkapi dengan lift dan layanan pendampingan untuk pengguna kursi roda. Di sisi lain, di negara berkembang seperti Indonesia, transportasi umum yang ramah disabilitas masih sangat terbatas. Kurangnya infrastruktur yang memadai sering kali menjadi hambatan utama bagi penyandang disabilitas untuk berpartisipasi aktif dalam masyarakat (Republik Indonesia, 2016).

Kebijakan Global untuk Penyandang Disabilitas

- 1. Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)**

CRPD merupakan instrumen hukum internasional yang paling komprehensif dalam melindungi hak-hak penyandang disabilitas. Diresmikan pada tahun 2006, CRPD telah diratifikasi oleh lebih dari 180 negara. Konvensi ini mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, pekerjaan, kesehatan, mobilitas, dan partisipasi politik (United Nations, 2006).
- 2. Sustainable Development Goals (SDGs)**

Penyandang disabilitas juga menjadi fokus dalam agenda global Sustainable Development Goals (SDGs). SDG 4 menargetkan pendidikan inklusif untuk semua, sementara SDG 8 menekankan pentingnya pekerjaan yang layak bagi penyandang disabilitas. Integrasi penyandang disabilitas dalam SDGs menunjukkan pengakuan terhadap peran mereka dalam pembangunan yang berkelanjutan (United Nations, 2015).
- 3. European Disability Strategy**

Uni Eropa mengembangkan *European Disability Strategy* untuk periode 2021–2030. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dengan menghilangkan hambatan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam berbagai sektor, termasuk transportasi, pendidikan, dan pekerjaan (European Commission, 2021).

Tantangan dalam Implementasi Kebijakan

Meskipun terdapat banyak kebijakan dan undang-undang yang mendukung hak-hak penyandang disabilitas, tantangan dalam implementasinya tetap signifikan. Di banyak negara

berkembang, kurangnya sumber daya, infrastruktur, dan pemahaman publik tentang kebutuhan penyandang disabilitas menghambat pelaksanaan kebijakan ini. Selain itu, stigma sosial terhadap penyandang disabilitas juga menjadi penghalang besar bagi inklusi mereka dalam masyarakat (Shakespeare, 2013).

Hak dan kebijakan untuk penyandang disabilitas mencerminkan komitmen global untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil. Melalui instrumen hukum seperti CRPD dan agenda pembangunan berkelanjutan seperti SDGs, dunia telah mengambil langkah besar menuju pengakuan penuh atas hak-hak penyandang disabilitas. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan ini memerlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mengatasi stigma, meningkatkan kesadaran, dan memastikan aksesibilitas di semua sektor kehidupan.

C. Tantangan Mobilitas Penyandang Disabilitas

Mobilitas merupakan salah satu aspek esensial dalam kehidupan individu, yang menentukan aksesibilitas mereka terhadap pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan partisipasi sosial. Namun, penyandang disabilitas sering menghadapi berbagai tantangan mobilitas akibat hambatan fisik, sosial, dan struktural. Meskipun perkembangan teknologi dan kebijakan telah membantu mengurangi beberapa hambatan, tantangan ini tetap signifikan, terutama di negara berkembang (World Health Organization [WHO], 2011).

1. Hambatan Infrastruktur dan Aksesibilitas Fisik

Infrastruktur yang tidak ramah disabilitas menjadi hambatan utama dalam mobilitas penyandang disabilitas. Banyak fasilitas umum, seperti stasiun kereta api, terminal bus, dan trotoar, yang dirancang tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna kursi

roda, penyandang tunanetra, atau individu dengan disabilitas lainnya (United Nations, 2006).

Di negara berkembang, keterbatasan anggaran sering menjadi alasan utama minimnya investasi dalam infrastruktur yang inklusif. Misalnya, survei yang dilakukan oleh WHO (2011) menunjukkan bahwa hanya 30% negara-negara di Afrika memiliki trotoar yang dirancang untuk pengguna kursi roda. Kondisi serupa juga ditemukan di Indonesia, di mana banyak fasilitas transportasi umum belum memenuhi standar aksesibilitas, meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 telah mengatur tentang hak penyandang disabilitas (Republik Indonesia, 2016).

2. Kurangnya Transportasi Publik yang Ramah Disabilitas

Transportasi umum yang ramah disabilitas merupakan kebutuhan penting untuk memastikan mobilitas dan partisipasi sosial penyandang disabilitas. Namun, banyak sistem transportasi di seluruh dunia tidak menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ramp, lift, atau kursi khusus. Penelitian oleh Schwanen et al. (2015) menemukan bahwa penyandang disabilitas cenderung menghindari transportasi umum karena ketidaknyamanan dan risiko keamanan.

Di Indonesia, misalnya, hanya sebagian kecil armada bus yang dilengkapi dengan fasilitas ramah disabilitas, seperti ramp atau area khusus untuk pengguna kursi roda. Padahal, CRPD menegaskan bahwa transportasi harus dapat diakses oleh semua individu tanpa diskriminasi (United Nations, 2006).

3. Hambatan Sosial dan Budaya

Stigma sosial dan kurangnya kesadaran masyarakat juga menjadi tantangan besar bagi mobilitas penyandang disabilitas. Dalam banyak kasus, penyandang disabilitas menghadapi

diskriminasi atau diabaikan oleh penyedia layanan transportasi. Shakespeare (2013) mencatat bahwa stigma ini sering kali memperkuat isolasi sosial penyandang disabilitas, yang pada akhirnya membatasi mobilitas mereka.

Sebagai contoh, di beberapa negara berkembang, pengemudi transportasi umum enggan membantu penyandang disabilitas karena kurangnya pelatihan atau pemahaman tentang kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa selain infrastruktur, perubahan budaya juga diperlukan untuk meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas (Schwanen et al., 2015).

4. Tantangan Teknologi dan Informasi

Kemajuan teknologi dapat membantu mengatasi hambatan mobilitas, tetapi akses terhadap teknologi ini sering kali terbatas bagi penyandang disabilitas. Teknologi bantu, seperti aplikasi navigasi khusus atau perangkat yang dirancang untuk penyandang tunanetra, masih kurang tersedia di banyak wilayah. Menurut laporan WHO (2011), hanya 5-15% penyandang disabilitas di negara berkembang yang memiliki akses terhadap alat bantu mobilitas seperti kursi roda atau tongkat jalan.

Di sisi lain, teknologi seperti *ride-hailing apps* juga belum sepenuhnya inklusif. Sebagai contoh, sebagian besar aplikasi transportasi tidak menyediakan opsi bagi penyandang disabilitas untuk meminta kendaraan dengan fasilitas khusus, seperti ramp atau lift. Ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dengan kebutuhan penyandang disabilitas masih membutuhkan perhatian lebih (UNESCAP, 2019).

Tantangan Spesifik di Negara Berkembang

1. Minimnya Anggaran untuk Infrastruktur Inklusif

Negara-negara berkembang sering kali menghadapi kendala anggaran yang membatasi pembangunan infrastruktur inklusif.

Sebagai contoh, survei oleh Asian Development Bank (ADB) menunjukkan bahwa kurang dari 10% anggaran transportasi di negara-negara Asia Tenggara dialokasikan untuk fasilitas yang ramah disabilitas (ADB, 2018).

Di Indonesia, meskipun pemerintah telah memperkenalkan program transportasi inklusif, implementasinya masih terbatas pada kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya. Sementara itu, daerah pedesaan hampir sepenuhnya terabaikan, sehingga penyandang disabilitas di wilayah tersebut sering kali tidak memiliki akses terhadap transportasi umum (Republik Indonesia, 2016).

2. Kurangnya Pelatihan bagi Penyedia Layanan Transportasi

Sumber daya manusia yang kurang terlatih menjadi salah satu hambatan utama dalam mobilitas penyandang disabilitas. Penelitian oleh Schwanen et al. (2015) menunjukkan bahwa banyak pengemudi transportasi umum tidak memahami bagaimana membantu penumpang penyandang disabilitas dengan aman dan efisien.

Sebagai contoh, pengemudi bus sering kali tidak berhenti cukup lama untuk memungkinkan pengguna kursi roda naik atau turun dengan aman. Hal ini mencerminkan perlunya pelatihan khusus bagi semua penyedia layanan transportasi untuk memastikan bahwa kebutuhan penyandang disabilitas terpenuhi (UNESCAP, 2019).

3. Keterbatasan Data tentang Penyandang Disabilitas

Kurangnya data yang akurat tentang populasi penyandang disabilitas sering kali menghambat perencanaan kebijakan yang efektif. Sebagai contoh, banyak negara tidak memiliki informasi terperinci tentang jumlah, lokasi, dan kebutuhan spesifik penyandang disabilitas. Akibatnya, pemerintah sering kali

kesulitan dalam merancang sistem transportasi yang inklusif (WHO, 2011).

Solusi untuk Mengatasi Tantangan Mobilitas

1. Peningkatan Infrastruktur Transportasi

Pemerintah harus memprioritaskan pembangunan infrastruktur yang ramah disabilitas, seperti ramp, lift, dan jalur taktil untuk tunanetra. Sebagai contoh, Jepang telah berhasil meningkatkan aksesibilitas stasiun kereta api dengan menyediakan ramp dan lift di hampir semua stasiun besar (UNESCAP, 2019).

2. Penggunaan Teknologi untuk Inklusi

Aplikasi navigasi khusus dan teknologi bantu lainnya dapat membantu mengatasi hambatan mobilitas. Misalnya, aplikasi seperti *BlindSquare* dirancang untuk membantu penyandang tunanetra menavigasi ruang publik dengan menggunakan deskripsi audio (Schwanen et al., 2015).

3. Pelatihan bagi Penyedia Layanan Transportasi

Penyedia layanan transportasi harus mendapatkan pelatihan khusus tentang cara melayani penyandang disabilitas. Ini termasuk memahami kebutuhan khusus mereka dan memberikan bantuan yang sesuai tanpa diskriminasi (ADB, 2018).

4. Kebijakan Inklusif dan Pengawasan Implementasi

Kebijakan inklusif harus diikuti dengan mekanisme pengawasan yang ketat untuk memastikan implementasi yang efektif. Pemerintah juga perlu melibatkan komunitas penyandang disabilitas dalam proses perencanaan dan evaluasi kebijakan transportasi (United Nations, 2006).

Tantangan mobilitas penyandang disabilitas mencerminkan kompleksitas masalah yang melibatkan aspek infrastruktur, budaya,

teknologi, dan kebijakan. Meskipun kemajuan telah dicapai di beberapa negara, tantangan ini tetap signifikan, terutama di negara berkembang. Untuk menciptakan sistem transportasi yang inklusif, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas penyandang disabilitas. Dengan demikian, penyandang disabilitas dapat menikmati mobilitas yang setara, yang merupakan prasyarat untuk partisipasi penuh dalam masyarakat.

D. Studi Kasus Mobilitas Disabilitas di Berbagai Negara

Mobilitas penyandang disabilitas menjadi tantangan global yang memerlukan perhatian lintas sektoral, termasuk kebijakan publik, desain infrastruktur, dan teknologi. Setiap negara menghadapi tantangan unik berdasarkan konteks sosial, ekonomi, dan politiknya. Penelitian oleh World Health Organization ([WHO], 2011) menunjukkan bahwa mobilitas bukan hanya persoalan fisik, tetapi juga persoalan struktural yang berkaitan dengan aksesibilitas, pendidikan, dan stigma sosial. Untuk memahami persoalan ini lebih mendalam, studi kasus dari berbagai negara memberikan gambaran mengenai bagaimana tantangan dan solusi diterapkan dalam konteks yang berbeda.

Jepang - Sistem Transportasi Publik Inklusif

Jepang sering dianggap sebagai model dalam menyediakan sistem transportasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Dengan populasi lansia yang terus meningkat, Jepang telah berinvestasi besar-besaran dalam infrastruktur yang ramah disabilitas. Hampir semua stasiun kereta api besar memiliki ramp, lift, dan jalur taktil untuk tunanetra. Menurut laporan United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific ([UNESCAP], 2019), langkah ini merupakan bagian dari kebijakan pemerintah Jepang yang dikenal sebagai *Barrier-Free Act*.

Namun, tantangan tetap ada. Di daerah pedesaan, aksesibilitas masih terbatas karena kurangnya transportasi umum yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan nasional telah mendorong perubahan, implementasi di tingkat lokal membutuhkan perhatian lebih.

Amerika Serikat - Pengaruh Americans with Disabilities Act (ADA)

Amerika Serikat telah menjadi pelopor dalam legislasi hak-hak penyandang disabilitas melalui Americans with Disabilities Act (ADA) yang diadopsi pada tahun 1990. Hukum ini mewajibkan semua fasilitas umum, termasuk transportasi, untuk menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sebagai contoh, sistem transportasi umum seperti bus dan kereta api di kota-kota besar seperti New York dan San Francisco telah dilengkapi dengan lift dan ramp untuk pengguna kursi roda (National Council on Disability, 2015).

Namun, kritik terhadap ADA sering kali datang dari komunitas penyandang disabilitas yang merasa bahwa implementasi masih belum konsisten. Di beberapa wilayah, terutama daerah pedesaan, layanan transportasi yang inklusif masih kurang tersedia. Selain itu, biaya perawatan fasilitas yang ramah disabilitas sering menjadi beban bagi pemerintah lokal (Schur, Kruse, & Blanck, 2013).

Swedia - Desain Kota yang Inklusif

Swedia dikenal dengan pendekatannya yang inklusif dalam merancang kota. Stockholm, ibu kota Swedia, telah mengadopsi desain kota yang ramah disabilitas melalui jalur pejalan kaki yang dirancang khusus, sinyal lalu lintas audio untuk tunanetra, dan aksesibilitas penuh di transportasi umum. Menurut laporan European Disability Forum ([EDF], 2019), keberhasilan Swedia berasal dari kombinasi kebijakan nasional yang kuat dan partisipasi aktif komunitas penyandang disabilitas dalam proses perencanaan.

Namun, tantangan tetap ada dalam bentuk cuaca ekstrem yang dapat memperburuk kondisi mobilitas bagi penyandang disabilitas, terutama di musim dingin. Oleh karena itu, pemerintah lokal terus berupaya untuk menyediakan layanan tambahan seperti alat bantu navigasi berbasis teknologi untuk penyandang disabilitas (EDF, 2019).

India - Ketimpangan Aksesibilitas di Negara Berkembang

India menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas. Dengan populasi lebih dari satu miliar, India memiliki sekitar 26,8 juta penyandang disabilitas (Census of India, 2011). Namun, sistem transportasi umum seperti bus dan kereta api sering kali tidak ramah disabilitas. Hanya sedikit fasilitas yang dilengkapi dengan ramp atau lift, dan banyak penyandang disabilitas melaporkan diskriminasi saat menggunakan transportasi umum (WHO, 2011).

Salah satu langkah signifikan adalah peluncuran inisiatif *Accessible India Campaign* pada tahun 2015, yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas di ruang publik dan sistem transportasi. Namun, pelaksanaan inisiatif ini sering terhambat oleh kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (United Nations, 2016).

Indonesia - Kebijakan yang Belum Optimal

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah menjadi dasar hukum bagi upaya peningkatan aksesibilitas. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi banyak kendala. Menurut penelitian oleh Kementerian Perhubungan (2020), hanya sebagian kecil stasiun kereta api dan terminal bus yang memiliki fasilitas ramah disabilitas.

Selain itu, stigma sosial terhadap penyandang disabilitas juga menjadi tantangan. Banyak penyandang disabilitas merasa tidak nyaman menggunakan transportasi umum karena kurangnya

kesadaran masyarakat dan diskriminasi dari penyedia layanan. Solusi yang dapat diterapkan adalah pelatihan bagi penyedia layanan transportasi dan peningkatan edukasi masyarakat (Republik Indonesia, 2016).

Australia - Integrasi Teknologi untuk Mobilitas

Australia telah menunjukkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas. Pemerintah Australia telah memperkenalkan aplikasi navigasi seperti *Wayfinding* yang dirancang khusus untuk membantu penyandang tunanetra menavigasi ruang publik (Australian Human Rights Commission, 2019).

Namun, akses terhadap teknologi ini masih terbatas, terutama di wilayah pedesaan. Selain itu, biaya tinggi untuk pengembangan dan pemeliharaan teknologi sering kali menjadi kendala. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah bekerja sama dengan sektor swasta untuk menyediakan solusi yang lebih terjangkau (Schur et al., 2013).

Studi kasus dari berbagai negara menunjukkan bahwa tantangan mobilitas penyandang disabilitas bersifat multidimensional, melibatkan aspek infrastruktur, kebijakan, dan budaya. Meskipun ada kemajuan signifikan, seperti di Jepang dan Swedia, tantangan tetap ada, terutama di negara-negara berkembang seperti India dan Indonesia.

Implikasinya adalah perlunya pendekatan holistik yang melibatkan semua pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah, sektor swasta, hingga komunitas penyandang disabilitas. Teknologi, kebijakan inklusif, dan perubahan budaya harus berjalan beriringan untuk memastikan mobilitas yang setara bagi semua individu.

BAB 2

Layanan Transportasi Publik dan Inklusi Disabilitas

A. Konsep Layanan Transportasi Publik

Transportasi publik adalah tulang punggung mobilitas masyarakat di perkotaan dan pedesaan, memberikan akses terhadap pekerjaan, pendidikan, layanan kesehatan, dan aktivitas sosial. Sistem transportasi publik yang efisien dan inklusif memainkan peran penting dalam menciptakan masyarakat yang adil dan berkelanjutan. Menurut World Bank (2017), layanan transportasi publik tidak hanya menyediakan solusi mobilitas bagi masyarakat luas tetapi juga membantu mengurangi emisi karbon, memitigasi kemacetan, dan meningkatkan kualitas hidup.

Transportasi publik mencakup berbagai moda seperti bus, kereta api, trem, kapal feri, dan metro. Dalam berbagai konteks, konsep layanan transportasi publik mencerminkan hubungan antara kebutuhan masyarakat, keberlanjutan lingkungan, serta efisiensi sistem yang dirancang untuk mendukung kesejahteraan sosial dan ekonomi (Litman, 2021).

Transportasi publik didefinisikan sebagai layanan mobilitas yang disediakan secara kolektif oleh pemerintah atau operator swasta, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perjalanan harian masyarakat. Menurut Cervero (1998), tujuan utama transportasi publik adalah menyediakan aksesibilitas yang terjangkau dan nyaman bagi semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan anak-anak.

Layanan transportasi publik harus memenuhi beberapa prinsip utama: keandalan, keamanan, aksesibilitas, efisiensi biaya, dan keberlanjutan. Keberhasilan sistem transportasi publik sangat tergantung pada kemampuannya untuk mengintegrasikan teknologi, kebijakan, dan perencanaan kota untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Banister, 2005).

Layanan transportasi publik terdiri dari beberapa komponen kunci yang harus berfungsi secara harmonis untuk menciptakan sistem yang efektif dan inklusif.

1. Infrastruktur Transportasi

Infrastruktur transportasi mencakup jalan, rel, terminal, stasiun, dan fasilitas penunjang lainnya. Infrastruktur yang dirancang dengan baik tidak hanya mendukung kelancaran mobilitas tetapi juga memastikan aksesibilitas bagi semua kelompok masyarakat. Sebagai contoh, di Swedia, sistem transportasi publik mencakup jalur khusus untuk pengguna kursi roda dan tunanetra, yang merupakan bagian dari kebijakan desain kota inklusif (European Disability Forum, 2019).

2. Moda Transportasi

Moda transportasi seperti bus, kereta api, dan metro memiliki karakteristik unik yang memenuhi kebutuhan perjalanan yang berbeda. Menurut Rodrigue, Comtois, dan Slack (2017), pemilihan moda transportasi sering kali dipengaruhi oleh faktor seperti jarak perjalanan, ketersediaan layanan, dan biaya.

3. Teknologi dan Sistem Manajemen

Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transportasi publik. Sistem seperti real-time tracking, pembayaran elektronik, dan aplikasi navigasi telah menjadi standar dalam banyak kota besar (Litman, 2021).

4. Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan transportasi publik mencakup regulasi mengenai tarif, subsidi, dan perencanaan jaringan transportasi. Menurut Banister (2005), kebijakan yang efektif harus mengutamakan inklusivitas dan keberlanjutan.

Manfaat Transportasi Publik

1. Manfaat Ekonomi

Transportasi publik mendukung pertumbuhan ekonomi dengan meningkatkan akses ke lapangan kerja dan aktivitas ekonomi. Penelitian oleh Litman (2021) menunjukkan bahwa investasi dalam transportasi publik dapat menghasilkan multiplier effect, menciptakan peluang ekonomi baru dan meningkatkan produktivitas masyarakat.

2. Manfaat Sosial

Layanan transportasi publik yang inklusif memainkan peran penting dalam mengurangi ketimpangan sosial. Dengan menyediakan layanan yang terjangkau, transportasi publik membantu kelompok rentan untuk berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial dan ekonomi (Cervero, 1998).

3. Manfaat Lingkungan

Transportasi publik yang efisien dapat mengurangi emisi gas rumah kaca dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Hal ini berkontribusi pada mitigasi perubahan iklim dan peningkatan kualitas udara di kawasan perkotaan (World Bank, 2017).

Tantangan dalam Transportasi Publik

Meskipun manfaatnya besar, transportasi publik menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya.

1. Ketidakcukupan Infrastruktur

Di banyak negara berkembang, infrastruktur transportasi publik masih belum memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut United Nations (2016), kota-kota di negara berkembang sering menghadapi masalah seperti kemacetan lalu lintas, kurangnya perawatan infrastruktur, dan kapasitas yang terbatas.

2. Masalah Aksesibilitas

Penyandang disabilitas sering kali menghadapi hambatan aksesibilitas dalam menggunakan transportasi publik. Di Indonesia, misalnya, hanya sebagian kecil fasilitas transportasi publik yang ramah disabilitas (Kementerian Perhubungan, 2020).

3. Pendanaan dan Efisiensi Operasional

Pendanaan yang terbatas sering kali menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Banyak operator transportasi publik bergantung pada subsidi pemerintah, yang sering kali tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan operasional dan investasi infrastruktur (Schur, Kruse, & Blanck, 2013).

Studi Kasus Implementasi Layanan Transportasi Publik

1. Singapura: Model Transportasi Terpadu

Singapura telah menjadi salah satu contoh terbaik dalam integrasi transportasi publik. Dengan sistem pembayaran terpadu dan jaringan yang luas, transportasi publik di Singapura dikenal sebagai salah satu yang paling efisien di dunia (Rodrigue et al., 2017).

2. Brasil: Sistem Bus Rapid Transit (BRT)

Sistem BRT di Curitiba, Brasil, telah menjadi model bagi banyak kota di dunia. Dengan jalur khusus dan sistem tiket yang efisien, BRT membantu mengurangi kemacetan dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat berpenghasilan rendah (World Bank, 2017).

Layanan transportasi publik yang efektif memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan infrastruktur, teknologi, dan

kebijakan. Dengan mengatasi tantangan yang ada, transportasi publik dapat menjadi solusi mobilitas yang berkelanjutan, inklusif, dan efisien. Untuk mencapainya, diperlukan komitmen dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mendukung pengembangan transportasi publik.

B. Prinsip-Prinsip Transportasi Inklusif

Transportasi inklusif adalah konsep yang sangat penting dalam membangun sistem transportasi yang adil dan dapat diakses oleh semua orang, termasuk kelompok yang sering terpinggirkan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat berpendapatan rendah. Dalam rangka mewujudkan sistem transportasi yang inklusif, berbagai prinsip dasar perlu diterapkan untuk memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Menurut United Nations (2016), transportasi inklusif bukan hanya sekedar menyediakan moda transportasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, tetapi juga melibatkan penciptaan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan sosial, ekonomi, dan budaya. Prinsip-prinsip transportasi inklusif ini mencakup aksesibilitas, keberlanjutan, keadilan sosial, keselamatan, dan kenyamanan.

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah prinsip pertama dan paling penting dalam transportasi inklusif. Aksesibilitas mengacu pada kemampuan semua orang, termasuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan kelompok rentan lainnya, untuk mengakses layanan transportasi tanpa hambatan fisik maupun struktural.

Sebagai contoh, sistem transportasi publik yang aksesibel harus menyediakan fasilitas seperti ramp, lift, jalur taktil, dan ruang untuk kursi roda di berbagai moda transportasi. Menurut

Schur, Kruse, dan Blanck (2013), aksesibilitas melibatkan tidak hanya infrastruktur fisik, tetapi juga pengoperasian layanan yang dapat digunakan oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Misalnya, bus harus dapat mengakomodasi kursi roda, dan stasiun kereta api harus menyediakan akses untuk pengguna dengan mobilitas terbatas.

2. Keberlanjutan

Transportasi inklusif juga harus memperhatikan prinsip keberlanjutan, baik dari segi sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Sistem transportasi yang inklusif harus dapat bertahan dalam jangka panjang dan tidak mengorbankan hak generasi mendatang untuk mendapatkan akses yang sama. Keberlanjutan ini mencakup pengurangan dampak lingkungan dari transportasi, seperti pengurangan emisi karbon dan penggunaan energi terbarukan.

Menurut Banister (2005), keberlanjutan dalam konteks transportasi publik mencakup perencanaan yang mempertimbangkan masa depan dan menggunakan teknologi ramah lingkungan untuk meminimalkan kerusakan ekologis. Sistem transportasi yang berbasis energi terbarukan dan ramah lingkungan, seperti transportasi berbasis listrik dan penggunaan kendaraan umum yang efisien, adalah langkah penting dalam mengurangi jejak karbon.

3. Keadilan Sosial

Keadilan sosial adalah prinsip lain yang mendasari transportasi inklusif. Ini berkaitan dengan pemerataan akses terhadap layanan transportasi, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau fisik. Transportasi inklusif harus mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang hidup di daerah terpencil atau kurang mampu.

Menurut Litman (2021), keadilan sosial dalam transportasi mengharuskan pemerintah dan penyedia layanan transportasi untuk memastikan bahwa sistem yang ada dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat yang paling rentan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan subsidi untuk layanan transportasi bagi masyarakat berpenghasilan rendah, atau dengan menyediakan layanan transportasi di daerah-daerah yang kurang terlayani oleh moda transportasi utama.

4. Keamanan dan Keselamatan

Keamanan adalah salah satu prinsip utama dalam sistem transportasi yang inklusif. Sistem transportasi harus memberikan perlindungan yang setara bagi semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Dalam hal ini, pengawasan dan regulasi yang ketat diperlukan untuk memastikan bahwa standar keselamatan dipenuhi di seluruh jaringan transportasi.

Sebagai contoh, penerapan standar keselamatan di stasiun kereta api atau terminal bus yang mengakomodasi penyandang disabilitas adalah hal yang sangat penting. Menurut Cervero (1998), sistem transportasi yang aman akan mencegah kecelakaan atau insiden yang dapat merugikan penumpang, terutama mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Selain itu, perangkat bantuan seperti pelatih dan pendamping bagi penyandang disabilitas dapat menjadi langkah untuk memastikan keamanan mereka dalam menggunakan layanan transportasi publik.

5. Kenyamanan dan Kualitas Layanan

Kenyamanan adalah salah satu prinsip yang tidak kalah penting dalam sistem transportasi inklusif. Transportasi yang inklusif harus memastikan bahwa semua orang merasa nyaman selama perjalanan, mulai dari akses ke moda transportasi hingga fasilitas di dalamnya. Ini mencakup suhu yang nyaman di dalam

kendaraan, ketersediaan tempat duduk, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan di sekitar halte atau stasiun.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh World Bank (2017), kualitas layanan yang baik termasuk dalam komponen penting dari transportasi publik yang inklusif. Layanan yang baik harus mudah diakses, dengan sistem pembayaran yang transparan dan mudah digunakan oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lansia. Implementasi fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan informasi yang jelas dapat meningkatkan pengalaman pengguna transportasi publik.

6. Partisipasi Pengguna dalam Perencanaan

Prinsip transportasi inklusif juga melibatkan partisipasi aktif pengguna, terutama dari kelompok rentan, dalam perencanaan dan pengembangan sistem transportasi. Melibatkan komunitas penyandang disabilitas dalam proses perencanaan transportasi memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP, 2019), partisipasi aktif dari masyarakat penyandang disabilitas dalam merancang sistem transportasi sangat penting untuk memastikan bahwa solusi yang diusulkan benar-benar efektif. Misalnya, pemberian masukan oleh penyandang disabilitas dalam hal desain kendaraan atau stasiun kereta api akan menciptakan solusi yang lebih sesuai dan dapat diakses oleh mereka.

7. Kolaborasi Antar Sektor

Transportasi inklusif memerlukan kolaborasi yang erat antara berbagai sektor, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil. Setiap sektor memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan sistem transportasi yang

efektif dan inklusif. Pemerintah berperan dalam kebijakan dan regulasi, sektor swasta dapat berkontribusi dalam inovasi teknologi dan pendanaan, sementara masyarakat sipil dapat memberikan perspektif pengguna yang langsung.

Banister (2005) menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor untuk memastikan bahwa transportasi inklusif tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor sosial, budaya, dan ekonomi yang mempengaruhi mobilitas masyarakat. Misalnya, kolaborasi dengan penyedia teknologi untuk menciptakan aplikasi navigasi yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas akan sangat membantu mereka dalam menggunakan layanan transportasi publik.

Prinsip-prinsip transportasi inklusif merupakan landasan untuk menciptakan sistem transportasi yang dapat diakses oleh semua orang. Aksesibilitas, keberlanjutan, keadilan sosial, keamanan, kenyamanan, partisipasi pengguna, dan kolaborasi antar sektor adalah prinsip yang harus diterapkan untuk mewujudkan transportasi publik yang inklusif. Implementasi prinsip-prinsip ini tidak hanya akan meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas, tetapi juga memberikan manfaat sosial dan ekonomi bagi seluruh masyarakat.

C. Standar Pelayanan untuk Penyandang Disabilitas di Transportasi Publik

Transportasi publik yang inklusif adalah aspek penting dalam mewujudkan akses yang setara bagi semua anggota masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Di seluruh dunia, berbagai negara telah mengembangkan kebijakan dan standar pelayanan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat menggunakan sistem transportasi publik dengan aman, nyaman, dan efisien. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi berbagai hambatan

dalam transportasi publik, termasuk kurangnya aksesibilitas, keterbatasan fasilitas yang ramah disabilitas, dan kurangnya pelatihan bagi petugas transportasi.

Penting untuk menciptakan standar pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik penyandang disabilitas, tetapi juga mempertimbangkan faktor sosial, psikologis, dan ekonomi yang dapat mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan transportasi publik. Menurut World Health Organization (WHO, 2011), sekitar 15% dari populasi dunia adalah penyandang disabilitas, yang menunjukkan pentingnya mengembangkan sistem transportasi yang inklusif dan memadai untuk mereka.

1. Aksesibilitas Fisik dalam Transportasi Publik

Aksesibilitas fisik adalah salah satu standar utama dalam memastikan layanan transportasi publik dapat digunakan oleh penyandang disabilitas. Aksesibilitas ini mencakup beberapa aspek, seperti infrastruktur yang ramah disabilitas, desain kendaraan, dan fasilitas di stasiun atau terminal.

Menurut United Nations (2016), sistem transportasi publik yang aksesibel harus mencakup fasilitas seperti jalur taktil untuk tunanetra, ramp untuk pengguna kursi roda, pintu otomatis, serta ruang yang cukup untuk kursi roda dan alat bantu mobilitas lainnya di dalam kendaraan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas, baik yang menggunakan kursi roda, alat bantu jalan, maupun yang memiliki keterbatasan penglihatan atau pendengaran, dapat mengakses transportasi publik dengan mudah.

Di banyak negara, standar aksesibilitas ini diatur oleh hukum dan peraturan. Sebagai contoh, di Uni Eropa, regulasi mengenai aksesibilitas transportasi untuk penyandang disabilitas tercantum dalam *Regulation (EU) No 181/2011* yang mengharuskan negara anggota menyediakan layanan transportasi yang dapat diakses

oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas (European Commission, 2011).

2. Pelatihan Petugas dan Staf Transportasi

Pelatihan bagi petugas dan staf transportasi publik adalah salah satu komponen penting dalam standar pelayanan untuk penyandang disabilitas. Petugas yang terlatih dapat memberikan bantuan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas, seperti membantu menaiki bus atau kereta, memberikan informasi yang jelas, dan memastikan keamanan selama perjalanan.

Menurut Cervero (1998), pelatihan staf transportasi harus mencakup pemahaman yang mendalam tentang berbagai jenis disabilitas dan cara memberikan bantuan dengan cara yang hormat dan efisien. Ini juga mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas yang memiliki gangguan penglihatan, pendengaran, atau keterbatasan gerakan. Program pelatihan ini harus menjadi bagian dari kebijakan operasional di setiap sistem transportasi publik.

Di Australia, misalnya, semua petugas transportasi harus mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Disability Discrimination Act (DDA), yang memberikan pedoman tentang bagaimana melayani penumpang dengan disabilitas secara profesional dan inklusif (Australian Human Rights Commission, 2016). Pelatihan ini termasuk bagaimana membantu penyandang disabilitas tanpa merendahkan martabat mereka, serta memahami teknologi asistif yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas.

3. Sistem Pembayaran yang Inklusif

Sistem pembayaran di transportasi publik harus dirancang agar mudah digunakan oleh penyandang disabilitas. Misalnya, penyandang disabilitas dengan gangguan penglihatan harus

diberikan pilihan untuk menggunakan pembayaran nontunai yang dapat diakses, seperti kartu yang dapat dibaca oleh sistem Braille atau aplikasi pembayaran yang kompatibel dengan pembaca layar.

Menurut Banister (2005), sistem pembayaran yang inklusif juga meliputi pemberian tarif khusus bagi penyandang disabilitas atau subsidi untuk mengurangi biaya perjalanan mereka. Beberapa negara, seperti Kanada dan Inggris, telah menerapkan kebijakan tarif yang lebih rendah atau bahkan gratis bagi penyandang disabilitas untuk memastikan akses yang setara ke transportasi publik (Litman, 2021).

Selain itu, fasilitas pembayaran yang mudah diakses juga penting di stasiun atau terminal, seperti mesin tiket yang dapat dioperasikan dengan tombol yang besar dan suara, atau terminal yang dilengkapi dengan Braille untuk memudahkan penyandang disabilitas yang memiliki gangguan penglihatan.

4. Desain dan Fasilitas di Stasiun dan Terminal

Fasilitas yang ada di stasiun dan terminal juga harus mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Ini termasuk jalur pejalan kaki yang bebas hambatan, lift untuk pengguna kursi roda, serta ruang tunggu yang nyaman. Di banyak negara maju, seperti Jepang, stasiun-stasiun kereta api telah dilengkapi dengan fasilitas yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas, termasuk kursi roda yang dapat dipinjamkan di stasiun dan akses langsung ke kereta dengan platform yang lebih rendah untuk memudahkan naik turun.

Menurut Schur, Kruse, dan Blanck (2013), standar desain untuk stasiun dan terminal harus mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh organisasi internasional seperti ISO (International Organization for Standardization), yang memberikan standar aksesibilitas untuk bangunan dan fasilitas publik. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut mudah

dipahami dan digunakan oleh penyandang disabilitas tanpa memerlukan bantuan eksternal.

5. Teknologi Asistif dalam Transportasi Publik

Teknologi asistif memegang peranan penting dalam memfasilitasi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik. Teknologi seperti sistem informasi real-time yang dapat diakses melalui aplikasi smartphone, pemberitahuan suara di stasiun atau dalam kendaraan, dan penggunaan perangkat pembaca layar untuk informasi perjalanan sangat membantu penyandang disabilitas.

Menurut Rodrigue, Comtois, dan Slack (2017), penerapan teknologi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan keamanan penyandang disabilitas tetapi juga memberikan rasa independensi yang lebih besar. Sistem navigasi berbasis suara yang menginformasikan tentang kedatangan bus atau kereta, misalnya, sangat berguna bagi penyandang disabilitas penglihatan. Begitu juga dengan penggunaan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk melacak keberadaan kendaraan secara real-time.

Selain itu, penggunaan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan. Sebagai contoh, teknologi pemesanan tiket online yang mudah diakses memungkinkan penyandang disabilitas untuk membeli tiket tanpa harus mengantri di loket.

6. Pengawasan dan Evaluasi Standar Pelayanan

Agar standar pelayanan untuk penyandang disabilitas dalam transportasi publik dapat diterapkan dengan baik, pengawasan dan evaluasi yang efektif sangat diperlukan. Pengawasan ini melibatkan pemantauan secara berkala terhadap kinerja operator

transportasi dalam memenuhi standar aksesibilitas, pelatihan staf, serta kualitas fasilitas yang ada.

Menurut WHO (2011), pengawasan ini harus mencakup umpan balik dari penyandang disabilitas yang menggunakan layanan transportasi. Mereka yang menggunakan layanan transportasi publik harus diberi kesempatan untuk memberikan masukan mengenai kualitas layanan yang mereka terima, sehingga perbaikan yang diperlukan dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Penerapan evaluasi ini juga dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap layanan transportasi dan dengan membandingkan standar yang ada di berbagai negara. Misalnya, di beberapa negara Eropa, lembaga pengawas transportasi publik bekerja sama dengan kelompok disabilitas untuk melakukan audit dan inspeksi terkait aksesibilitas (European Commission, 2011).

Standar pelayanan untuk penyandang disabilitas di transportasi publik mencakup berbagai aspek mulai dari aksesibilitas fisik, pelatihan petugas, hingga penerapan teknologi asistif. Untuk mewujudkan transportasi publik yang inklusif, pemerintah dan operator transportasi harus bekerja sama untuk memastikan bahwa standar tersebut dipenuhi secara menyeluruh. Penerapan standar ini tidak hanya menguntungkan penyandang disabilitas tetapi juga meningkatkan kualitas transportasi publik secara keseluruhan, menjadikannya lebih aman, nyaman, dan efisien untuk semua pengguna.

D. Teknologi dan Inovasi untuk Mobilitas Disabilitas

Mobilitas penyandang disabilitas merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai kemandirian dan kualitas hidup yang lebih baik. Namun, penyandang disabilitas seringkali menghadapi

hambatan dalam menjalani aktivitas sehari-hari, terutama terkait dengan transportasi. Kendala ini dapat berkaitan dengan desain infrastruktur yang tidak aksesibel, kurangnya fasilitas yang mendukung, atau bahkan ketidaksesuaian sistem transportasi publik dengan kebutuhan mereka.

Namun, perkembangan teknologi dan inovasi telah memberikan harapan baru dalam meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas. Teknologi seperti kendaraan listrik, aplikasi navigasi, serta perangkat asistive untuk disabilitas penglihatan atau mobilitas, kini menjadi solusi yang semakin banyak digunakan. Melalui penerapan teknologi yang tepat, mobilitas penyandang disabilitas dapat meningkat secara signifikan, menciptakan kesempatan yang lebih besar bagi mereka untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial dan ekonomi.

Menurut World Health Organization (2011), sekitar 15% dari populasi dunia hidup dengan disabilitas, yang menunjukkan besarnya kebutuhan akan teknologi dan inovasi yang dapat mendukung mobilitas mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai inovasi dan teknologi yang telah diterapkan dalam transportasi publik dan mobilitas pribadi penyandang disabilitas.

1. Teknologi Asistif untuk Mobilitas Disabilitas

Teknologi asistif merujuk pada perangkat atau sistem yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan dunia mereka, khususnya dalam hal mobilitas. Teknologi ini sangat beragam, mulai dari alat bantu fisik hingga aplikasi digital yang memberikan informasi navigasi dan aksesibilitas.

a. Alat Bantu Mobilitas

Beberapa inovasi paling penting dalam meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas adalah alat bantu mobilitas, seperti kursi roda listrik, scooter listrik, dan alat bantu lainnya.

Alat bantu ini memberikan kebebasan lebih besar kepada penyandang disabilitas untuk bergerak tanpa bergantung pada orang lain. Kursi roda listrik, misalnya, memungkinkan individu dengan keterbatasan mobilitas untuk bepergian jauh tanpa perlu bantuan fisik. Teknologi terbaru juga memungkinkan kursi roda ini dilengkapi dengan sensor yang mendeteksi rintangan atau membantu pengguna menghindari bahaya.

Menurut Schofield (2020), pengembangan kursi roda listrik yang dapat dikendalikan melalui aplikasi smartphone menjadi salah satu kemajuan penting yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas. Sistem kontrol suara dan sensor otomatis yang terintegrasi dalam kursi roda modern ini memungkinkan pengguna untuk lebih bebas bergerak di berbagai jenis medan.

b. Sistem Navigasi untuk Penyandang Disabilitas

Teknologi navigasi berbasis suara menjadi salah satu inovasi yang paling berpengaruh bagi penyandang disabilitas, terutama bagi mereka yang memiliki gangguan penglihatan. Aplikasi seperti Aira, Be My Eyes, dan Google Maps telah mengintegrasikan fitur yang memungkinkan pengguna disabilitas penglihatan untuk memperoleh petunjuk arah melalui suara.

Aira, sebagai contoh, menggunakan kombinasi antara aplikasi smartphone dan relawan untuk memberikan petunjuk arah secara real-time kepada pengguna dengan gangguan penglihatan (Aira Tech, 2020). Sistem ini telah terbukti sangat membantu, terutama dalam lingkungan yang kompleks seperti stasiun kereta atau bandara.

Google Maps juga memiliki fitur aksesibilitas, di mana pengguna dapat mencari rute yang ramah disabilitas dan melihat informasi tentang fasilitas yang tersedia, seperti

keberadaan lift, ramp, atau jalur taktil di stasiun atau halte (Google, 2021). Teknologi semacam ini membantu penyandang disabilitas tidak hanya dalam perencanaan perjalanan tetapi juga dalam navigasi yang lebih aman dan efektif.

2. Kendaraan Inklusif dan Aksesibilitas Transportasi Publik

Penerapan teknologi dalam kendaraan transportasi publik juga mengalami kemajuan yang signifikan. Banyak negara telah merancang kendaraan transportasi umum yang ramah disabilitas, termasuk bus, kereta api, dan pesawat terbang. Inovasi terbaru dalam kendaraan publik mencakup desain yang lebih inklusif, dengan menyediakan akses mudah bagi penyandang disabilitas dan kursi roda.

a. Bus dan Kereta Api Aksesibel

Salah satu inovasi terbesar dalam transportasi publik adalah pembuatan bus dan kereta api yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Beberapa negara telah mengadopsi desain bus dengan platform rendah yang memungkinkan penumpang menggunakan kursi roda untuk naik tanpa bantuan. Di Eropa, sebagian besar sistem kereta api kini dilengkapi dengan fasilitas akses kursi roda dan pintu otomatis yang dapat diperluas untuk pengguna dengan alat bantu mobilitas (European Commission, 2015).

Di Tokyo, Jepang, desain kereta api dan stasiun yang aksesibel telah menjadi standar. Semua stasiun dilengkapi dengan lift, eskalator, dan jalur taktil untuk tunanetra. Penumpang kursi roda atau dengan gangguan mobilitas lainnya dapat dengan mudah mengakses kereta yang rendah platform tanpa bantuan tambahan (Ministry of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism, 2020).

b. Kendaraan Elektrik untuk Disabilitas

Kendaraan elektrik juga semakin menjadi pilihan utama untuk meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas. Selain lebih ramah lingkungan, kendaraan listrik yang dirancang untuk disabilitas memiliki desain yang lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik penggunanya. Misalnya, kendaraan listrik untuk penyandang disabilitas dilengkapi dengan kursi roda yang dapat diangkat dengan mudah dan tanpa perlu bantuan ekstra. Perkembangan kendaraan listrik juga membuka peluang bagi perusahaan transportasi untuk menyediakan solusi yang lebih inklusif dalam penyediaan layanan transportasi.

3. Sistem Pembayaran Digital dan Aksesibilitas

Sistem pembayaran digital juga berperan besar dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas. Penggunaan teknologi untuk pembayaran tiket secara otomatis memungkinkan penyandang disabilitas untuk menghindari antrian dan melakukan transaksi dengan mudah.

a. Pembayaran Tanpa Sentuhan dan Pembaca Kartu

Sistem pembayaran tanpa sentuhan yang diintegrasikan dengan teknologi NFC (Near Field Communication) memungkinkan penyandang disabilitas untuk menggunakan kartu atau perangkat seluler untuk membayar tiket secara langsung, tanpa harus berinteraksi dengan mesin tiket yang rumit. Sistem ini telah diperkenalkan di berbagai kota besar di dunia, seperti London dan New York (Transport for London, 2020).

b. Aplikasi Pembayaran yang Inklusif

Aplikasi pembayaran untuk transportasi publik yang dapat diakses juga menjadi langkah maju dalam meningkatkan inklusivitas. Aplikasi seperti PayPal dan Apple Pay memungkinkan pengguna untuk membayar tiket dengan cepat dan mudah menggunakan ponsel pintar, yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas dengan berbagai alat bantu teknologi, seperti pembaca layar (Morrison, 2019).

4. Inovasi dalam Aksesibilitas dan Infrastruktur

a. Infrastruktur yang Mendukung Aksesibilitas

Selain kendaraan, infrastruktur seperti stasiun, terminal, dan halte juga harus disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Hal ini meliputi pembangunan jalur pejalan kaki yang bebas hambatan, pintu otomatis, dan ramp yang sesuai dengan standar aksesibilitas internasional. Teknologi baru juga dapat digunakan untuk memantau kondisi infrastruktur dan memberi peringatan kepada otoritas terkait jika ada kerusakan yang menghambat aksesibilitas (Smith, 2020).

b. Penggunaan Sensor dan IoT (Internet of Things)

Internet of Things (IoT) juga dapat digunakan untuk meningkatkan sistem transportasi yang lebih inklusif. Sensor yang terpasang di kendaraan atau infrastruktur dapat mendeteksi keberadaan penyandang disabilitas dan memberikan informasi yang diperlukan secara otomatis kepada pengemudi atau petugas. Sebagai contoh, sensor di stasiun dapat memberi tahu petugas bahwa seseorang menggunakan kursi roda dan membutuhkan bantuan untuk naik ke kendaraan.

Sistem seperti ini memungkinkan komunikasi yang lebih efektif antara penyandang disabilitas dan operator transportasi, mengurangi ketergantungan pada interaksi fisik dan mempercepat respons dalam keadaan darurat (Tan, 2018).

5. Peran Data dan Analitik dalam Meningkatkan Mobilitas Disabilitas

Penerapan data dan analitik dalam sistem transportasi publik juga memainkan peran penting dalam menciptakan layanan yang lebih inklusif. Dengan mengumpulkan data tentang kebiasaan perjalanan penyandang disabilitas, otoritas transportasi dapat merancang rute yang lebih efektif, menentukan lokasi halte yang strategis, dan mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan aksesibilitas.

Menurut Lane et al. (2019), analitik data juga dapat digunakan untuk memantau kepuasan pengguna penyandang disabilitas terhadap layanan transportasi dan mengidentifikasi area di mana peningkatan lebih lanjut diperlukan.

Teknologi dan inovasi memberikan banyak peluang untuk meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas, baik dalam konteks transportasi pribadi maupun transportasi publik. Inovasi dalam alat bantu mobilitas, sistem transportasi publik yang inklusif, dan penerapan teknologi seperti IoT dan sensor, semuanya berkontribusi pada penciptaan sistem yang lebih aksesibel dan nyaman bagi penyandang disabilitas. Untuk mewujudkan mobilitas yang benar-benar inklusif, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan penyandang disabilitas itu sendiri dalam merancang dan mengimplementasikan solusi yang lebih baik.

BAB 3

Kualitas Layanan Bus Pemerintah

A. Dimensi Kualitas Layanan (Servqual Model)

Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan di berbagai sektor industri. Kualitas layanan tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan tersebut, tetapi juga proses yang terlibat dalam memberikan layanan itu. Dalam upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan, banyak teori dan model yang dikembangkan, salah satunya adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. Model ini terkenal karena memberikan pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan yang diterima.

SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yang meliputi tangibles (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam artikel ini, kita akan membahas kelima dimensi tersebut secara rinci dan bagaimana mereka dapat diterapkan di berbagai sektor layanan.

1. Pengantar Model SERVQUAL

Model SERVQUAL pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam studi mereka tentang kualitas layanan pada tahun 1985. Model ini bertujuan untuk memberikan pengukuran yang lebih objektif terhadap kualitas layanan dengan cara mengukur perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry,

1985). Dengan demikian, model ini mengidentifikasi adanya celah (gap) yang dapat digunakan untuk memperbaiki layanan yang diberikan oleh organisasi.

Model SERVQUAL didasarkan pada dua asumsi utama: pertama, bahwa pelanggan selalu memiliki harapan tertentu sebelum menerima layanan, dan kedua, bahwa kualitas layanan dapat diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Celah antara harapan dan persepsi ini dianggap sebagai ukuran ketidakpuasan pelanggan yang harus diperbaiki oleh perusahaan.

Menurut Parasuraman et al. (1985), ada lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi ini saling berhubungan dan membentuk dasar untuk mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh.

2. Dimensi Kualitas Layanan dalam Model SERVQUAL

a. Tangibles (Wujud Fisik)

Dimensi pertama dalam model SERVQUAL adalah "tangibles," yang merujuk pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan. Elemen-elemen ini meliputi fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Tangibles memberikan kesan pertama yang kuat kepada pelanggan dan sering kali mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan dari layanan yang diberikan.

Fasilitas fisik yang bersih dan tertata dengan baik, staf yang rapi dan profesional, serta materi promosi yang informatif semuanya berkontribusi pada kualitas layanan yang terlihat. Dalam banyak industri, kualitas fisik ini sering menjadi indikator pertama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai sebuah layanan. Sebagai contoh, dalam industri perhotelan, kebersihan

kamar dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan (Azzopardi & Nash, 2013).

Menurut Pizam (2010), kualitas fisik dalam sektor perhotelan, seperti kebersihan dan kenyamanan tempat tidur, sangat memengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan secara keseluruhan. Faktor-faktor ini sering menjadi dasar penilaian awal sebelum pelanggan mengevaluasi aspek lain dari layanan yang diberikan.

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi kedua adalah "reliability" atau keandalan, yang merujuk pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ini mencakup kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi janji mereka, misalnya dalam hal waktu pengiriman, tingkat ketersediaan produk, dan kualitas layanan yang konsisten.

Keandalan sangat penting karena pelanggan cenderung menginginkan layanan yang dapat diandalkan dan bebas dari masalah. Misalnya, dalam industri penerbangan, ketepatan waktu dan jaminan bahwa pesawat akan terbang sesuai jadwal sangat penting bagi pelanggan. Kegagalan untuk memenuhi harapan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang signifikan (Jiang & Zhang, 2018).

Studi oleh Zeithaml et al. (1996) mengungkapkan bahwa reliability merupakan dimensi yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan dalam banyak industri, terutama di sektor jasa seperti keuangan dan perbankan, di mana konsistensi dan keakuratan sangat penting.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ketiga dalam SERVQUAL adalah "responsiveness," yang mengacu pada kesiapan dan kesediaan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Responsiveness mencakup bagaimana cepat dan efisien perusahaan merespons permintaan atau keluhan pelanggan, serta sejauh mana perusahaan mampu memberikan bantuan saat dibutuhkan.

Dalam industri layanan, daya tanggap sangat penting. Pelanggan ingin merasa bahwa perusahaan menghargai waktu dan kebutuhan mereka. Responsiveness yang buruk, seperti waktu tunggu yang lama atau ketidakmampuan untuk menangani masalah pelanggan, dapat menyebabkan ketidakpuasan yang besar. Sebagai contoh, dalam industri e-commerce, kecepatan dalam menangani masalah pengembalian barang atau pengiriman yang terlambat sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Chung et al., 2015).

Pentingnya responsiveness dalam kualitas layanan juga dibahas oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa pelanggan sangat memperhatikan kecepatan dalam penyelesaian masalah dan pelayanan yang cepat.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi keempat adalah "assurance," yang berfokus pada kemampuan staf untuk memberikan rasa percaya diri kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional mereka. Jaminan mencakup keterampilan staf dalam memberikan layanan, kemampuan mereka untuk mengatasi masalah, serta sikap yang sopan dan ramah terhadap pelanggan.

Di sektor layanan kesehatan, misalnya, assurance sangat penting karena pasien sering mencari rasa aman dan percaya bahwa staf medis memiliki keterampilan yang diperlukan untuk

memberikan perawatan yang tepat. Kesalahan dalam diagnosis atau perawatan dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang besar (Holloway et al., 2014).

Menurut Bitner (1990), jaminan yang diberikan oleh perusahaan melalui keterampilan dan kepercayaan diri staf dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan penyedia layanan.

e. Empathy (Empati)

Dimensi terakhir dalam model SERVQUAL adalah "empathy," yang mengacu pada sejauh mana perusahaan memberikan perhatian individual dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan. Empati melibatkan perhatian terhadap pelanggan secara pribadi, termasuk upaya untuk memahami perasaan dan kebutuhan mereka.

Empati menjadi sangat penting dalam sektor layanan yang melibatkan interaksi manusia, seperti layanan kesehatan dan perbankan. Pelanggan cenderung merasa lebih puas jika mereka merasa dihargai dan dipahami oleh penyedia layanan. Sebagai contoh, dalam sektor perbankan, bank yang menunjukkan empati terhadap kebutuhan finansial individu cenderung memiliki pelanggan yang lebih setia (Sweeney et al., 2012).

Menurut Zeithaml et al. (1996), empati adalah elemen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, karena pelanggan merasa lebih terhubung dengan perusahaan yang menunjukkan perhatian dan pengertian terhadap mereka.

3. Aplikasi Model SERVQUAL dalam Berbagai Sektor Layanan

Penerapan model SERVQUAL tidak terbatas pada satu sektor saja. Dimensi-dimensi dalam SERVQUAL dapat diterapkan di

berbagai industri untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Beberapa sektor yang sering menggunakan model SERVQUAL untuk meningkatkan kualitas layanannya meliputi:

- b. **Perhotelan dan Restoran:** Di sektor ini, tangibles dan reliability sangat penting. Pelanggan menginginkan fasilitas yang bersih dan terawat, serta layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.
- c. **Layanan Kesehatan:** Dalam sektor ini, assurance dan empathy sangat penting. Pasien menginginkan perawatan medis yang kompeten dan perhatian yang baik dari staf medis.
- d. **Penerbangan:** Responsiveness dan reliability adalah dimensi yang paling penting dalam industri penerbangan, di mana keterlambatan dan pelayanan yang buruk dapat merusak pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
- e. **E-commerce:** Di sektor ini, responsiveness dan reliability berperan besar dalam menjaga kepuasan pelanggan, terutama terkait dengan pengiriman produk dan penyelesaian masalah pelanggan.

Model SERVQUAL memberikan kerangka yang sangat berguna untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan. Kelima dimensi yang ada dalam model ini—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—merupakan elemen-elemen penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan model SERVQUAL dalam berbagai sektor menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada produk atau jasa yang diberikan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut diberikan dan bagaimana pelanggan merasakannya.

B. Infrastruktur dan Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas seringkali menghadapi berbagai tantangan dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika berinteraksi dengan infrastruktur dan fasilitas publik. Aksesibilitas yang terbatas terhadap transportasi, bangunan publik, dan layanan lainnya merupakan hambatan yang signifikan bagi penyandang disabilitas dalam menjalani kehidupan yang setara dengan orang lain. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa infrastruktur dan fasilitas yang ada dapat diakses oleh semua individu, tanpa terkecuali.

Menurut World Health Organization (2011), sekitar 15% dari populasi dunia hidup dengan berbagai jenis disabilitas. Disabilitas ini dapat bersifat fisik, sensorik, intelektual, atau mental. Dengan semakin meningkatnya kesadaran tentang hak asasi manusia dan inklusi sosial, banyak negara mulai memperkenalkan kebijakan dan peraturan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Artikel ini akan mengulas infrastruktur dan fasilitas yang mendukung penyandang disabilitas, serta tantangan yang dihadapi dalam mencapainya. Pembahasan ini mencakup berbagai jenis disabilitas dan bagaimana infrastruktur dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

1. Konsep Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas

Aksesibilitas adalah istilah yang merujuk pada kemampuan individu untuk mengakses fasilitas atau layanan tanpa ada hambatan. Dalam konteks penyandang disabilitas, aksesibilitas ini mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari transportasi hingga fasilitas umum. Menurut Pabayo et al. (2016), aksesibilitas bukan hanya sekadar menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup sikap dan kebijakan yang inklusif, yang memungkinkan

penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan budaya.

Aksesibilitas dapat dicapai melalui desain yang ramah disabilitas, seperti pembangunan trotoar yang dapat diakses kursi roda, penerapan teknologi untuk orang dengan gangguan penglihatan atau pendengaran, serta sistem transportasi yang dapat digunakan oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki mobilitas terbatas. Salah satu peraturan yang sangat mempengaruhi infrastruktur bagi penyandang disabilitas adalah *Americans with Disabilities Act (ADA)* yang diberlakukan di Amerika Serikat. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek aksesibilitas di tempat umum, termasuk gedung, transportasi, dan fasilitas lainnya (US Department of Justice, 2010).

2. Infrastruktur yang Ramah Disabilitas

Infrastruktur yang ramah disabilitas mencakup berbagai elemen yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk bergerak dengan mudah di sekitar ruang publik. Elemen-elemen ini meliputi jalur pejalan kaki yang dapat diakses oleh kursi roda, penerangan yang memadai, serta bangunan yang dilengkapi dengan lift dan toilet yang dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang menggunakan kursi roda atau memiliki gangguan penglihatan.

a. Transportasi Publik

Salah satu bagian penting dari infrastruktur yang ramah disabilitas adalah sistem transportasi publik. Di banyak kota besar, penyandang disabilitas sering kali dihadapkan dengan kesulitan dalam menggunakan transportasi umum karena ketidakmampuan untuk mengakses bus, kereta api, atau kendaraan umum lainnya. Oleh karena itu, penting untuk mendesain transportasi yang mudah diakses oleh semua

orang, termasuk mereka yang menggunakan alat bantu seperti kursi roda atau alat bantu pendengaran.

Contohnya, sistem transportasi publik di London telah lama diperkenalkan dengan standar aksesibilitas yang tinggi, dengan bus dan kereta bawah tanah yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Selain itu, London juga menyediakan transportasi paratransit yang dirancang khusus untuk individu dengan mobilitas terbatas (Transport for London, 2019). Di Amerika Serikat, ada kebijakan seperti *ADA Standards for Accessible Design* yang mengharuskan semua fasilitas transportasi publik untuk dapat diakses oleh penyandang disabilitas (US Department of Transportation, 2017).

b. Fasilitas Umum dan Bangunan

Fasilitas umum seperti gedung perkantoran, rumah sakit, pusat perbelanjaan, dan tempat ibadah juga harus dirancang untuk memungkinkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Salah satu elemen yang penting adalah keberadaan ramp dan lift yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas yang tidak dapat menggunakan tangga.

Penyediaan toilet yang dapat diakses, serta penempatan tanda-tanda arah yang jelas dan mudah dibaca juga sangat penting. Pembangunan fasilitas seperti ini tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik penyandang disabilitas, tetapi juga memberikan mereka rasa penghargaan dan kesetaraan di masyarakat. Menurut Putzke (2007), desain yang ramah disabilitas harus mencakup elemen-elemen seperti lebar pintu yang cukup, ruang yang cukup untuk pergerakan, dan sistem informasi yang dapat dipahami oleh orang dengan gangguan penglihatan atau pendengaran.

3. Teknologi dan Inovasi dalam Infrastruktur untuk Penyandang Disabilitas

Selain desain fisik, teknologi juga memainkan peran penting dalam menciptakan infrastruktur yang inklusif. Teknologi assistive, seperti aplikasi navigasi untuk penyandang disabilitas penglihatan, perangkat pembaca layar, serta alat bantu dengar, dapat membantu penyandang disabilitas untuk mengakses informasi dan bergerak dengan lebih mandiri.

a. Teknologi untuk Penyandang Disabilitas Penglihatan

Salah satu teknologi yang sangat membantu penyandang disabilitas penglihatan adalah aplikasi navigasi yang dirancang untuk memberikan informasi orientasi dan mobilitas. Misalnya, aplikasi *Aira* yang menyediakan panduan suara untuk orang dengan gangguan penglihatan ketika mereka berada di ruang publik, seperti bandara atau stasiun kereta (Aira Tech, 2020). Teknologi ini memungkinkan mereka untuk menavigasi ruang publik dengan lebih mudah dan mandiri.

b. Teknologi untuk Penyandang Disabilitas Pendengaran

Bagi penyandang disabilitas pendengaran, teknologi seperti sistem *loop induksi* yang digunakan di tempat-tempat umum seperti bioskop dan ruang konferensi membantu mereka mendengar lebih jelas. Selain itu, aplikasi yang menyediakan teks tertulis atau terjemahan bahasa isyarat juga sangat penting dalam meningkatkan aksesibilitas informasi (Branigan, 2019).

4. Tantangan dalam Penyediaan Infrastruktur untuk Penyandang Disabilitas

Meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai dalam menyediakan infrastruktur ramah disabilitas, masih banyak

tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman mengenai kebutuhan penyandang disabilitas. Banyak pembangunan infrastruktur yang dilakukan tanpa mempertimbangkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, baik itu karena biaya tambahan, kurangnya pengetahuan tentang desain yang inklusif, atau anggapan bahwa masalah ini tidak begitu penting (Imrie & Hall, 2001).

Selain itu, implementasi kebijakan aksesibilitas yang ada juga sering terhambat oleh kurangnya pengawasan dan penegakan hukum. Beberapa negara atau wilayah mungkin memiliki peraturan yang mengatur aksesibilitas, tetapi pelaksanaannya sering kali tidak konsisten atau tidak memadai.

5. Studi Kasus: Penerapan Infrastruktur Ramah Disabilitas di Berbagai Negara

Berbagai negara telah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki infrastruktur untuk penyandang disabilitas. Di negara-negara maju, seperti Jepang dan Kanada, pembangunan infrastruktur yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas sudah menjadi prioritas utama. Jepang, misalnya, telah mengimplementasikan standar tinggi dalam desain aksesibilitas untuk fasilitas umum dan transportasi. Di Tokyo, hampir semua stasiun kereta bawah tanah dilengkapi dengan lift, ramp, dan petunjuk arah untuk mempermudah navigasi bagi penyandang disabilitas (Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism, 2020).

Di sisi lain, banyak negara berkembang masih menghadapi kesulitan dalam menyediakan infrastruktur yang ramah disabilitas karena keterbatasan dana dan sumber daya. Namun, beberapa inisiatif lokal dan organisasi non-pemerintah telah berupaya untuk memperkenalkan perubahan yang lebih inklusif.

Penyediaan infrastruktur dan fasilitas yang ramah disabilitas sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan setara. Infrastruktur yang mudah diakses, bersama dengan teknologi dan kebijakan yang mendukung, dapat membantu penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dalam berbagai aspek kehidupan. Meskipun masih ada banyak tantangan yang harus diatasi, berbagai negara dan organisasi telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk menciptakan dunia yang lebih inklusif bagi semua individu, tanpa terkecuali.

C. Pelatihan dan Kesadaran Layanan oleh Staf

Penyandang disabilitas sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan publik, termasuk transportasi, perawatan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum lainnya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima adalah kesadaran dan pelatihan staf yang berinteraksi dengan mereka. Pelatihan yang tepat untuk staf layanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Pelatihan layanan bagi staf tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga pemahaman mengenai tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, serta cara berinteraksi dengan mereka dengan penuh penghargaan dan empati. Selain itu, peningkatan kesadaran tentang pentingnya aksesibilitas dan inklusi juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh penyandang disabilitas. Oleh karena itu, artikel ini akan membahas berbagai aspek pelatihan dan kesadaran layanan oleh staf, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya.

1. Konsep Pelatihan Layanan untuk Penyandang Disabilitas

Pelatihan layanan untuk staf publik yang berinteraksi dengan penyandang disabilitas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan inklusif. Pelatihan ini mencakup berbagai topik, seperti pemahaman tentang berbagai jenis disabilitas, keterampilan komunikasi yang efektif, penggunaan alat bantu, dan pengenalan terhadap peraturan yang mengatur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Menurut *World Health Organization* (2011), pelatihan yang baik harus mencakup pemahaman tentang hak-hak penyandang disabilitas, serta cara menyesuaikan lingkungan fisik dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelatihan ini juga harus mencakup pengembangan keterampilan sosial, seperti bagaimana berbicara dengan penyandang disabilitas dengan cara yang menghormati martabat mereka dan menghindari sikap diskriminatif.

Selain itu, *the ADA National Network* (2020) menyarankan bahwa pelatihan layanan harus dilakukan secara berkelanjutan dan diperbarui sesuai dengan perkembangan terbaru dalam kebijakan dan teknologi yang mendukung inklusi penyandang disabilitas.

2. Pentingnya Kesadaran Staf dalam Layanan Inklusif

Kesadaran staf sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Staf yang terlatih dengan baik akan lebih memahami tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dan lebih mampu menyediakan bantuan yang sesuai. Namun, selain pelatihan formal, kesadaran pribadi dan empati terhadap penyandang disabilitas juga sangat berperan dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Sebagaimana diungkapkan oleh *Carter et al.* (2015), kesadaran dan sikap positif terhadap penyandang disabilitas dapat mengurangi stigma dan diskriminasi, serta mendorong interaksi yang lebih inklusif dan penuh penghargaan. Staf yang sadar akan hak-hak penyandang disabilitas dan pentingnya aksesibilitas akan lebih cenderung untuk memberikan layanan yang adil dan responsif.

Di sisi lain, *Miller et al.* (2013) menyatakan bahwa staf yang tidak memiliki kesadaran atau pemahaman yang cukup mengenai disabilitas mungkin dapat memperburuk pengalaman pengguna layanan bagi penyandang disabilitas. Hal ini bisa terjadi karena mereka tidak tahu bagaimana cara memberikan bantuan yang tepat atau bahkan mengabaikan kebutuhan aksesibilitas yang spesifik.

3. Praktik Terbaik dalam Pelatihan Layanan untuk Staf

Beberapa organisasi dan institusi telah mengembangkan dan menerapkan praktik pelatihan terbaik untuk staf dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Praktik-praktik ini tidak hanya mencakup pelatihan formal, tetapi juga mencakup pendekatan berbasis pengalaman yang memungkinkan staf untuk merasakan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas.

a. Pelatihan Sensitivitas dan Simulasi

Salah satu metode yang banyak digunakan adalah pelatihan sensitivitas dan simulasi. Metode ini bertujuan untuk meningkatkan empati staf terhadap pengalaman penyandang disabilitas. Misalnya, simulasi yang menggunakan alat bantu untuk penyandang disabilitas penglihatan atau pendengaran dapat memberikan pengalaman langsung mengenai bagaimana seseorang dengan disabilitas tersebut berinteraksi

dengan dunia. Menurut *Galloway et al.* (2016), simulasi semacam ini memungkinkan staf untuk memahami dan merasakan tantangan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan.

b. Pelatihan Berbasis Teknologi

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi untuk pelatihan telah berkembang pesat. Teknologi dapat digunakan untuk memberikan pelatihan yang lebih interaktif dan menarik bagi staf. Misalnya, aplikasi dan simulasi virtual dapat memungkinkan staf untuk mengalami situasi di mana mereka harus memberikan layanan kepada penyandang disabilitas, tanpa harus melibatkan pertemuan langsung. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk melatih staf dalam menggunakan alat bantu teknologi untuk membantu penyandang disabilitas.

c. Pelatihan Multidisipliner

Pelatihan multidisipliner yang melibatkan berbagai kelompok profesional juga telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan. Staf yang terlibat dalam layanan kepada penyandang disabilitas, seperti petugas medis, pengemudi transportasi umum, dan petugas layanan pelanggan, dapat memperoleh keuntungan dari pelatihan yang saling melengkapi. Misalnya, pelatihan yang melibatkan kerjasama antara tenaga medis dan pengemudi bus dapat membantu mereka memahami bagaimana bekerja bersama untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.

4. Tantangan dalam Pelatihan dan Kesadaran Layanan

Meskipun pelatihan untuk staf sangat penting, ada sejumlah tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Salah satu

tantangan utama adalah kurangnya sumber daya dan waktu untuk melakukan pelatihan yang memadai. Beberapa organisasi, terutama di sektor publik, mungkin memiliki anggaran yang terbatas untuk melaksanakan pelatihan secara berkala, sehingga kualitas pelatihan bisa terpengaruh.

Menurut *Tucker et al.* (2018), tantangan lainnya adalah resistensi dari staf itu sendiri. Beberapa staf mungkin tidak merasa perlu untuk mengikuti pelatihan atau tidak memahami pentingnya pelatihan tersebut. Dalam kasus seperti ini, meningkatkan kesadaran tentang pentingnya layanan inklusif dapat menjadi langkah pertama yang penting.

Selain itu, pelatihan yang hanya dilakukan sekali atau tidak diperbarui secara berkala tidak cukup untuk menciptakan kesadaran jangka panjang. Pelatihan yang dilakukan secara sporadis atau tidak terintegrasi dengan budaya organisasi mungkin tidak memberikan dampak yang signifikan dalam perubahan sikap dan perilaku staf (Campbell et al., 2019).

5. Studi Kasus: Pelatihan Layanan Penyandang Disabilitas di Berbagai Negara

Beberapa negara telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pelatihan dan meningkatkan kesadaran layanan oleh staf untuk penyandang disabilitas. Di Amerika Serikat, pelatihan untuk staf layanan publik diwajibkan berdasarkan *Americans with Disabilities Act* (ADA), yang mengharuskan semua fasilitas umum untuk melatih staf dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas (U.S. Department of Justice, 2010).

Sementara itu, di Eropa, banyak negara yang telah mengimplementasikan pelatihan berbasis teknologi untuk mendukung kesadaran akan inklusivitas. Misalnya, Swedia menerapkan pelatihan berbasis simulasi digital yang

memungkinkan petugas transportasi untuk melatih diri mereka dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas dalam situasi dunia nyata (Swedish Transport Administration, 2018).

Pelatihan dan kesadaran staf mengenai layanan untuk penyandang disabilitas merupakan komponen penting dalam menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil. Staf yang terlatih dengan baik dan memiliki kesadaran yang tinggi akan dapat memberikan layanan yang responsif dan sensitif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Meskipun terdapat tantangan dalam penerapan pelatihan ini, upaya untuk meningkatkan pelatihan dan kesadaran di kalangan staf adalah langkah penting untuk menciptakan dunia yang lebih inklusif.

D. Kendala dalam Implementasi Layanan Inklusif

Layanan inklusif adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk memberikan akses yang setara dan memadai bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas, terhadap berbagai layanan publik, seperti transportasi, pendidikan, layanan kesehatan, dan lainnya. Meskipun pentingnya layanan inklusif semakin diakui secara global, implementasinya tidaklah mudah. Ada berbagai kendala yang dapat menghalangi tercapainya layanan inklusif yang efektif dan adil, yang seringkali berhubungan dengan masalah sumber daya, kebijakan, dan kesadaran masyarakat serta penyedia layanan itu sendiri. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membahas berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan inklusif, serta dampaknya terhadap penyandang disabilitas.

1. Kurangnya Sumber Daya untuk Infrastruktur yang Mendukung Aksesibilitas

Salah satu kendala utama dalam implementasi layanan inklusif adalah kurangnya sumber daya yang dialokasikan untuk pengembangan infrastruktur yang mendukung aksesibilitas. Penyedia layanan publik sering kali menghadapi kesulitan dalam menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalur pejalan kaki yang dapat diakses, transportasi umum yang sesuai, dan bangunan yang memenuhi standar aksesibilitas.

Menurut *Imrie and Hall* (2001), pengembangan infrastruktur yang ramah disabilitas memerlukan investasi besar dalam hal biaya dan waktu, yang sering kali tidak tersedia dalam anggaran pemerintah atau sektor swasta. Banyak pemerintah dan organisasi yang memiliki keterbatasan dana, yang mengarah pada kurangnya perhatian terhadap pembangunan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Hal ini menyebabkan banyaknya penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses layanan publik yang seharusnya mereka nikmati.

Sebagai contoh, dalam transportasi publik, *Pabayo, Rouleau, and Bertrand* (2016) mencatat bahwa meskipun beberapa kota besar di dunia telah berusaha meningkatkan aksesibilitas transportasi mereka, banyak jaringan transportasi yang belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, terutama di daerah pedesaan dan daerah dengan anggaran terbatas. Kendala ini mencakup kekurangan kendaraan yang dapat diakses oleh kursi roda, minimnya fasilitas bagi penyandang disabilitas penglihatan, dan sulitnya navigasi untuk penyandang disabilitas motorik.

2. Kurangnya Kesadaran dan Pelatihan pada Staf Layanan

Kendala kedua dalam implementasi layanan inklusif adalah kurangnya kesadaran dan pelatihan yang memadai bagi staf yang

berinteraksi langsung dengan penyandang disabilitas. Tanpa pelatihan yang memadai, staf layanan publik mungkin tidak memahami cara berinteraksi dengan penyandang disabilitas secara profesional dan sensitif. Hal ini dapat menambah diskriminasi dan kesulitan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan.

The ADA National Network (2020) menyatakan bahwa staf yang tidak terlatih sering kali tidak tahu bagaimana memberikan bantuan yang diperlukan, atau bahkan dapat menunjukkan sikap yang tidak peka terhadap penyandang disabilitas. Kurangnya pelatihan dan kesadaran ini menciptakan lingkungan yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas dan membatasi kemampuan mereka untuk memperoleh layanan yang layak.

Galloway et al. (2016) juga menekankan pentingnya pelatihan untuk membangun empati dan meningkatkan kesadaran di kalangan staf layanan publik. Tanpa pelatihan yang tepat, staf mungkin tidak tahu bagaimana menangani situasi darurat, memberi instruksi yang jelas, atau memahami kebutuhan khusus dari berbagai jenis disabilitas. Hal ini sering kali mengarah pada ketidaknyamanan dan frustrasi bagi penyandang disabilitas.

3. Kebijakan dan Regulasi yang Tidak Memadai atau Kurang Ditegakkan

Kebijakan dan regulasi yang tidak memadai atau kurang ditegakkan merupakan kendala lain yang menghambat implementasi layanan inklusif. Meskipun banyak negara telah menyusun kebijakan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, penerapannya sering kali tidak konsisten atau bahkan tidak ada sama sekali. Sebagai contoh, banyak negara memiliki undang-undang yang mewajibkan penyedia layanan untuk menyediakan aksesibilitas, tetapi banyak yang tidak memiliki mekanisme pengawasan atau penegakan yang efektif.

Menurut *US Department of Justice* (2010), meskipun ada undang-undang seperti *Americans with Disabilities Act* (ADA) yang mengatur hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, implementasi kebijakan ini sering kali terhambat oleh kekurangan pengawasan, ketidakpedulian terhadap penegakan hukum, dan bahkan kurangnya pemahaman tentang kebijakan tersebut di kalangan pejabat yang berwenang. Kebijakan yang tidak ditegakkan atau tidak dipatuhi dengan ketat menyebabkan banyak penyandang disabilitas yang tetap kesulitan dalam mengakses layanan yang seharusnya mereka terima.

Selain itu, *Miller et al.* (2013) menyatakan bahwa kurangnya kebijakan yang jelas dan terintegrasi antara berbagai sektor, seperti transportasi, pendidikan, dan kesehatan, sering kali menciptakan kesenjangan dalam layanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Beberapa kebijakan tidak saling mendukung atau bahkan bertentangan, yang mengarah pada ketidakpastian dan kebingungan dalam implementasi.

4. Stigma dan Diskriminasi terhadap Penyandang Disabilitas

Stigma sosial dan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas juga merupakan kendala besar dalam implementasi layanan inklusif. Meskipun ada kemajuan dalam memperkenalkan kebijakan dan standar aksesibilitas, tantangan sosial dan budaya sering kali menjadi hambatan besar. Banyak masyarakat yang masih memandang penyandang disabilitas dengan pandangan stereotip atau bahkan dengan rasa simpati yang berlebihan, yang dapat memperburuk marginalisasi mereka.

Menurut *Carter et al.* (2015), stigma terhadap penyandang disabilitas dapat mengarah pada sikap diskriminatif di tempat kerja, di fasilitas umum, dan dalam interaksi sosial sehari-hari. Hal ini menciptakan lingkungan yang tidak ramah dan tidak inklusif,

yang menghambat penyandang disabilitas dalam mengakses layanan yang layak.

Di banyak negara, bahkan ketika kebijakan inklusif diterapkan, norma sosial dan budaya yang ada bisa sangat membatasi. Di beberapa budaya, misalnya, penyandang disabilitas masih dianggap sebagai beban atau kurang mampu, yang menyebabkan diskriminasi baik secara langsung maupun tidak langsung (Tucker et al., 2018). Dalam konteks ini, stigma sosial dapat menciptakan ketidakmampuan bagi penyandang disabilitas untuk menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. Ketidaksetaraan dalam Aksesibilitas Geografis dan Ekonomi

Aksesibilitas geografis dan ekonomi juga menjadi kendala besar dalam penerapan layanan inklusif. Penyandang disabilitas yang tinggal di daerah pedesaan atau kurang berkembang sering kali menghadapi kesulitan yang lebih besar dalam mengakses layanan yang inklusif. Faktor ekonomi juga memainkan peran penting, karena biaya untuk menyediakan infrastruktur yang inklusif dan staf yang terlatih sering kali dianggap terlalu tinggi oleh penyedia layanan di daerah-daerah tersebut.

World Health Organization (2011) menyebutkan bahwa penyandang disabilitas yang tinggal di daerah dengan infrastruktur yang terbatas atau di negara-negara berkembang sering kali kesulitan dalam mendapatkan akses ke layanan dasar. Ketidaksetaraan ekonomi juga mempengaruhi kemampuan penyandang disabilitas untuk mengakses teknologi atau alat bantu yang dapat memfasilitasi mobilitas mereka. Hal ini menciptakan kesenjangan besar dalam kualitas hidup antara penyandang disabilitas yang tinggal di daerah perkotaan dan mereka yang tinggal di daerah pedesaan atau wilayah yang lebih miskin.

Meskipun kesadaran akan pentingnya layanan inklusif bagi penyandang disabilitas semakin meningkat, implementasinya menghadapi berbagai kendala yang harus diatasi untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil dan setara. Kendala-kendala seperti kurangnya sumber daya, pelatihan staf yang memadai, kebijakan yang tidak efektif, stigma sosial, dan ketidaksetaraan akses geografis dan ekonomi menjadi tantangan besar dalam menciptakan layanan inklusif yang benar-benar dapat diakses oleh semua penyandang disabilitas.

Diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mengatasi kendala-kendala ini melalui pengalokasian sumber daya yang tepat, penegakan kebijakan yang lebih ketat, pelatihan staf yang berkelanjutan, dan kampanye untuk mengurangi stigma terhadap penyandang disabilitas. Hanya dengan cara ini, kita dapat menciptakan layanan publik yang inklusif dan dapat diakses oleh semua individu, tanpa kecuali.

BAB 4

Studi Empiris: Kualitas Layanan Bus Pemerintah untuk Disabilitas

A. Aksesibilitas Fasilitas di Dalam Bus

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa meskipun banyak bus pemerintah yang telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas aksesibilitas, seperti kursi roda dan ramp, namun tingkat kepatuhannya terhadap standar aksesibilitas belum merata. Sebagian besar bus yang dilaporkan dalam survei dilengkapi dengan ramp untuk kursi roda, namun ramp tersebut tidak selalu berfungsi dengan baik. Beberapa responden melaporkan bahwa ramp seringkali rusak atau sulit digunakan karena kesalahan teknis atau desain yang tidak ramah pengguna. Selain itu, ruang yang disediakan untuk kursi roda sering kali tidak cukup luas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna kursi roda.

Hasil survei menunjukkan bahwa 40% responden yang menggunakan kursi roda merasa tidak nyaman karena kurangnya ruang atau karena bus terlalu sempit untuk mengakomodasi alat bantu mobilitas mereka. Selain itu, beberapa responden juga melaporkan bahwa kursi prioritas untuk penyandang disabilitas terkadang digunakan oleh penumpang lain yang tidak memiliki kebutuhan aksesibilitas, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penyandang disabilitas.

B. Fasilitas Aksesibilitas di Terminal dan Halte

Observasi di terminal dan halte juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam hal aksesibilitas. Meskipun beberapa terminal memiliki ramp untuk kursi roda dan lift di beberapa stasiun, fasilitas ini sering kali tidak terawat dengan baik. Beberapa terminal tidak

memiliki jalur khusus untuk penyandang disabilitas yang berjalan dengan alat bantu, seperti kursi roda atau tongkat. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses bus, terutama di jam-jam sibuk ketika ruang gerak terbatas.

Sebagian besar responden yang memiliki disabilitas penglihatan atau pendengaran juga melaporkan bahwa informasi yang disediakan di terminal atau halte bus sering kali tidak dapat diakses dengan mudah. Tanda-tanda informasi di terminal sering kali menggunakan teks kecil tanpa tanda atau sistem suara yang memadai. Penyandang disabilitas penglihatan melaporkan kesulitan dalam membaca jadwal atau mengetahui kapan bus berikutnya akan tiba.

C. Sikap dan Pelatihan Staf

Salah satu temuan yang paling signifikan dalam penelitian ini adalah sikap dan pelatihan staf bus terhadap penyandang disabilitas. Sebagian besar staf, baik pengemudi maupun petugas di terminal, menunjukkan sikap yang ramah dan membantu, namun beberapa staf kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan bantuan yang sesuai kepada penyandang disabilitas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar staf mengaku tidak mendapatkan pelatihan khusus tentang cara menangani penumpang dengan disabilitas, terutama mengenai cara membantu pengguna kursi roda atau cara berkomunikasi dengan penyandang disabilitas penglihatan atau pendengaran.

Sekitar 35% dari staf yang diwawancarai mengaku tidak pernah menerima pelatihan mengenai aksesibilitas, dan banyak yang merasa tidak yakin tentang cara menangani situasi tertentu, seperti ketika harus membantu penyandang disabilitas di bus yang penuh sesak. Beberapa staf bahkan melaporkan bahwa mereka merasa canggung ketika harus berinteraksi dengan penyandang disabilitas, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

D. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan area lain yang dievaluasi dalam penelitian ini. Survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap kualitas layanan bus pemerintah sangat bervariasi. Penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau alat bantu mobilitas cenderung kurang puas dengan layanan yang ada, dengan hanya 55% dari mereka yang merasa puas dengan aksesibilitas bus. Sebaliknya, penyandang disabilitas dengan gangguan penglihatan atau pendengaran cenderung lebih puas, meskipun mereka juga melaporkan bahwa fasilitas informasi yang ada tidak selalu cukup memadai.

Penyandang disabilitas juga melaporkan adanya ketidakpastian terkait waktu keberangkatan dan kedatangan bus, terutama bagi mereka yang mengandalkan informasi visual atau audio di halte. Hasil survei menunjukkan bahwa 60% dari responden penyandang disabilitas merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai jadwal bus atau perubahan rute, yang menyebabkan ketidaknyamanan.

E. Tantangan Penggunaan Layanan Bus

Tantangan utama yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan bus pemerintah adalah kurangnya konsistensi dalam penyediaan fasilitas aksesibilitas. Meskipun ada bus yang dilengkapi dengan fitur aksesibilitas, tidak semua bus dalam armada pemerintah memenuhi standar tersebut. Hal ini menyebabkan ketidakpastian bagi penyandang disabilitas yang ingin menggunakan transportasi publik, karena mereka tidak dapat memastikan apakah bus yang mereka tunggu akan memiliki fasilitas yang memadai.

Selain itu, beberapa responden melaporkan bahwa mereka merasa terisolasi atau kurang dihargai dalam sistem transportasi publik. Mereka mengungkapkan bahwa fasilitas untuk disabilitas sering kali ditempatkan di area yang kurang terlihat atau tidak cukup

diperhatikan oleh pengguna lainnya, yang membuat mereka merasa tidak diperhatikan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya yang signifikan dari pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bus bagi penyandang disabilitas, masih banyak tantangan yang perlu diatasi. Banyak fasilitas yang ada, seperti ramp kursi roda dan ruang prioritas, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, kurangnya pelatihan untuk staf dan kurangnya fasilitas informasi yang memadai di terminal menjadi hambatan besar dalam menciptakan layanan yang inklusif. Untuk meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah bagi penyandang disabilitas, diperlukan perbaikan infrastruktur, pelatihan staf yang lebih intensif, serta peningkatan keterlibatan penyandang disabilitas dalam merancang dan mengevaluasi kebijakan transportasi publik.

F. Analisis Kualitas Layanan dari Perspektif Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam mengakses layanan transportasi publik, termasuk bus pemerintah. Untuk meningkatkan kualitas layanan bus yang inklusif, sangat penting untuk menganalisis pengalaman penyandang disabilitas secara langsung, mengidentifikasi hambatan yang mereka hadapi, serta mengukur sejauh mana layanan yang ada memenuhi kebutuhan mereka. Perspektif penyandang disabilitas dalam analisis kualitas layanan menjadi elemen kunci yang perlu diperhatikan oleh pemerintah, pengelola transportasi, serta pembuat kebijakan.

Perspektif Penyandang Disabilitas dalam Kualitas Layanan Bus Pemerintah

Dari perspektif penyandang disabilitas, kualitas layanan bus pemerintah tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan fisik selama perjalanan, tetapi juga dengan aksesibilitas,

sikap petugas, serta fasilitas yang tersedia di dalam dan sekitar bus. Meskipun ada banyak kebijakan dan standar yang mengatur aksesibilitas, implementasinya sering kali tidak memenuhi harapan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis yang komprehensif terhadap kualitas layanan dari sudut pandang mereka.

1. Aksesibilitas Fisik dan Fasilitas

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan bagi penyandang disabilitas adalah aksesibilitas fisik. Aksesibilitas mencakup fasilitas di dalam bus, seperti tempat duduk khusus, ramp untuk kursi roda, serta ruang yang cukup untuk membawa alat bantu. Fasilitas aksesibilitas yang kurang memadai atau rusak dapat menghalangi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan bus dengan aman dan nyaman.

Menurut *Grigal et al.* (2018), kualitas fasilitas yang dapat diakses adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan apakah penyandang disabilitas merasa dihargai dan diperhatikan dalam pelayanan publik. Bus yang tidak dilengkapi dengan ramp yang berfungsi atau memiliki ruang yang terbatas bagi kursi roda akan menciptakan kesulitan besar bagi penyandang disabilitas. Misalnya, pada beberapa sistem transportasi, meskipun ada ramp, keberadaannya sering kali terhalang oleh penghalang fisik lain atau petugas yang kurang terlatih untuk membantu penumpang dengan disabilitas.

Lebih lanjut, penyandang disabilitas juga sering mengalami kendala terkait dengan fasilitas penunjang di luar bus, seperti halte yang tidak ramah disabilitas, trotoar yang rusak, atau kurangnya tanda-tanda yang jelas. Semua masalah ini menciptakan hambatan yang signifikan dalam mobilitas

penyandang disabilitas, mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan transportasi publik.

2. Sikap dan Pelatihan Staf Bus

Sikap petugas bus sangat mempengaruhi pengalaman penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan transportasi publik. Pelayanan yang baik dan responsif dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas, sedangkan sikap negatif atau tidak sensitif justru akan memperburuk pengalaman mereka. Oleh karena itu, pelatihan khusus untuk staf mengenai cara berinteraksi dengan penyandang disabilitas sangat penting untuk memastikan bahwa mereka memahami kebutuhan khusus dan dapat memberikan bantuan dengan cara yang tepat dan menghargai.

Sebagai contoh, *O'Brien et al.* (2017) menekankan pentingnya pelatihan bagi pengemudi dan staf di tempat pemberhentian bus, yang harus dilengkapi dengan pengetahuan tentang cara membantu penyandang disabilitas tanpa merendahkan mereka atau mengganggu kenyamanan mereka. Staf yang terlatih dengan baik dapat membantu memastikan bahwa penyandang disabilitas merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman layanan yang lebih positif.

Sikap empatik dan keterampilan interpersonal staf juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas cenderung merasa lebih nyaman ketika staf bersedia memberikan bantuan tanpa dipaksa atau membuat mereka merasa terasing. Namun, banyak penyandang disabilitas melaporkan bahwa mereka sering kali merasa diabaikan atau kurang mendapatkan perhatian yang mereka butuhkan, yang menunjukkan adanya masalah dalam pelatihan dan kesadaran staf.

3. Kepuasan Pengguna dan Pengalaman Pribadi

Kepuasan pengguna merupakan ukuran yang sangat penting dalam mengevaluasi kualitas layanan. Penyandang disabilitas, dalam hal ini, memiliki pengalaman yang berbeda-beda tergantung pada jenis disabilitas yang mereka alami, serta aksesibilitas fisik dan sosial yang tersedia. Sebuah studi oleh *Hanson et al.* (2019) menemukan bahwa penyandang disabilitas cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan pengguna lainnya, terutama dalam hal kenyamanan perjalanan dan keandalan fasilitas aksesibilitas.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penyandang disabilitas sering kali memiliki persepsi yang lebih negatif terhadap kualitas layanan transportasi publik, meskipun mereka sering kali tidak memiliki pilihan lain selain mengandalkan layanan tersebut. Banyak dari mereka merasa bahwa layanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, baik dari sisi fisik maupun emosional. Misalnya, ketidaknyamanan dalam perjalanan atau ketidakpastian dalam ketersediaan fasilitas aksesibilitas sering kali menjadi keluhan yang mereka sampaikan.

Selain itu, pengalaman pribadi penyandang disabilitas sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan dalam infrastruktur dan sistem informasi yang ada. Penyandang disabilitas penglihatan atau pendengaran, misalnya, mungkin kesulitan dalam mengakses informasi mengenai rute atau jadwal bus yang tersedia jika informasi tersebut tidak disediakan dalam format yang dapat diakses, seperti audio atau teks besar. Hal ini menambah kesulitan dalam merencanakan perjalanan mereka.

4. Keandalan dan Ketepatan Waktu Layanan

Keandalan dan ketepatan waktu juga merupakan faktor penting yang harus dievaluasi dari perspektif penyandang disabilitas. Bagi penyandang disabilitas, ketepatan waktu layanan

sangat penting, karena keterlambatan atau pembatalan dapat menyebabkan mereka kehilangan kesempatan atau bahkan terjebak dalam kondisi yang tidak aman. Ketika bus tidak tiba tepat waktu atau sering mengalami gangguan, penyandang disabilitas yang mengandalkan transportasi publik untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka dapat merasakan stres dan ketidaknyamanan yang lebih besar dibandingkan dengan penumpang lainnya.

Menurut *Bertocci et al.* (2018), penyandang disabilitas cenderung lebih rentan terhadap dampak negatif dari ketidakpastian layanan transportasi. Mereka sering kali harus merencanakan perjalanan mereka dengan lebih hati-hati dan memperhitungkan waktu tambahan untuk mengatasi kemungkinan gangguan atau keterlambatan. Ketika layanan tidak dapat diandalkan, hal ini memengaruhi kualitas hidup mereka dan dapat menyebabkan mereka memilih untuk tidak menggunakan transportasi publik sama sekali.

5. Evaluasi Sistem Pengaduan dan Umpan Balik

Sistem pengaduan dan umpan balik yang efektif juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dari perspektif penyandang disabilitas. Penyedia layanan harus memberikan saluran yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi, baik itu terkait dengan fasilitas, staf, atau aspek lain dari layanan bus. Proses pengaduan yang rumit atau tidak responsif hanya akan memperburuk pengalaman pengguna dan memperkuat persepsi negatif terhadap layanan tersebut.

Sebagai contoh, *Bishop et al.* (2020) menekankan pentingnya pengembangan sistem pengaduan yang inklusif dan responsif yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk memberikan umpan balik secara mudah, baik secara langsung maupun melalui

platform digital. Sistem yang efektif tidak hanya memungkinkan penyandang disabilitas untuk menyampaikan keluhan mereka, tetapi juga memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara cepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Analisis kualitas layanan bus pemerintah dari perspektif penyandang disabilitas menunjukkan bahwa ada berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan transportasi publik. Aksesibilitas fisik, sikap dan pelatihan staf, kepuasan pengguna, keandalan layanan, serta sistem pengaduan dan umpan balik adalah aspek-aspek yang harus terus dievaluasi dan diperbaiki. Agar layanan transportasi publik dapat benar-benar inklusif, penting bagi penyedia layanan untuk memahami kebutuhan spesifik penyandang disabilitas dan berupaya keras untuk mengatasi kendala-kendala yang mereka hadapi. Penyedia layanan harus terus bekerja untuk meningkatkan aksesibilitas, memberikan pelatihan yang memadai untuk staf, dan memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat diakses oleh semua orang tanpa terkecuali.

BAB 5

Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Bus Pemerintah

A. Penyusunan Kebijakan Berbasis Inklusi

Penyusunan kebijakan berbasis inklusi merupakan langkah fundamental dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah, terutama untuk penyandang disabilitas. Kebijakan yang inklusif memastikan bahwa semua individu, tanpa memandang latar belakang fisik atau mental, dapat mengakses layanan publik secara setara. Untuk layanan bus pemerintah, ini mencakup kebijakan yang mengakomodasi berbagai kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk mobilitas fisik, akses informasi, dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi publik.

Kebijakan inklusif adalah langkah pertama yang harus diambil oleh pemerintah untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas tidak terpinggirkan dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Menurut *United Nations (2017)*, kebijakan yang berbasis inklusi mengedepankan prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi. Kebijakan ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan yang ada, baik itu fisik, sosial, atau ekonomi, yang menghalangi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan transportasi umum.

Penyusunan kebijakan berbasis inklusi tidak hanya menguntungkan penyandang disabilitas, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi semua pengguna layanan. Sebagai contoh, fasilitas yang disesuaikan untuk penyandang disabilitas, seperti ramp untuk kursi roda dan informasi berbasis audio untuk penyandang disabilitas penglihatan, juga dapat bermanfaat bagi pengguna lain, seperti ibu hamil, orang tua, dan mereka yang membawa barang berat (Scott, 2017).

Langkah-Langkah Penyusunan Kebijakan Inklusif

1. Identifikasi Kebutuhan Penyandang Disabilitas

Langkah pertama dalam penyusunan kebijakan inklusif adalah melakukan identifikasi yang mendalam terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Hal ini dapat dilakukan melalui penelitian, survei, atau diskusi dengan organisasi penyandang disabilitas untuk memahami hambatan yang mereka hadapi dalam menggunakan bus pemerintah. Misalnya, apakah kendaraan sudah dilengkapi dengan fasilitas akses kursi roda, apakah ada informasi yang tersedia dalam format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas penglihatan, atau apakah rute tertentu tidak dapat dijangkau oleh penyandang disabilitas.

2. Keterlibatan Penyandang Disabilitas dalam Penyusunan Kebijakan

Salah satu prinsip utama kebijakan inklusif adalah melibatkan penyandang disabilitas dalam proses pengambilan keputusan. Menurut *Miller et al.* (2015), penyandang disabilitas seharusnya dilibatkan dalam desain dan evaluasi kebijakan, karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung tentang tantangan yang mereka hadapi. Dengan keterlibatan aktif, kebijakan yang disusun dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mereka dan memastikan bahwa solusi yang diterapkan benar-benar efektif.

3. Penyusunan Standar Aksesibilitas

Untuk meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah, kebijakan yang inklusif harus mencakup standar aksesibilitas yang jelas. Standar ini mencakup berbagai aspek, mulai dari desain fisik bus (misalnya, adanya lift kursi roda dan tempat duduk yang ramah disabilitas) hingga sistem informasi yang dapat diakses

(misalnya, papan pengumuman dengan huruf besar atau sistem pengumuman audio). Kebijakan ini juga harus mencakup peraturan mengenai pelatihan bagi pengemudi dan staf lainnya tentang cara memberikan bantuan yang sesuai kepada penyandang disabilitas.

4. Evaluasi dan Pemantauan Berkala

Penyusunan kebijakan inklusif tidak berakhir setelah diterapkan. Kebijakan ini harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa implementasinya berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan awal. *The American Public Transportation Association* (2018) mengungkapkan pentingnya pemantauan berkelanjutan dalam memastikan kualitas layanan transportasi umum, termasuk bagaimana layanan tersebut dapat lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Evaluasi ini bisa mencakup survei kepada pengguna bus, termasuk penyandang disabilitas, untuk mendapatkan umpan balik mengenai kenyamanan dan aksesibilitas layanan yang ada.

5. Penyusunan Kebijakan yang Terintegrasi dengan Kebijakan Lain

Kebijakan inklusif dalam transportasi publik juga harus terintegrasi dengan kebijakan lain, seperti kebijakan perumahan, pendidikan, dan pekerjaan, yang juga berdampak pada kehidupan penyandang disabilitas. Menurut *World Health Organization* (2011), pendekatan yang terintegrasi akan mempermudah penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai layanan yang mereka perlukan untuk hidup mandiri. Dengan kebijakan yang terkoordinasi, misalnya antara sektor transportasi dan sektor sosial, penyandang disabilitas dapat memperoleh akses yang lebih baik dan lebih mudah.

Kebijakan Berbasis Inklusi di Negara Lain

Beberapa negara telah mengembangkan kebijakan berbasis inklusi yang dapat menjadi contoh bagi negara lain dalam meningkatkan layanan bus pemerintah untuk penyandang disabilitas. Sebagai contoh, di Swedia, pemerintah telah menerapkan kebijakan yang menjamin semua bus dan transportasi umum lainnya dilengkapi dengan fasilitas akses kursi roda, serta sistem pengumuman audio dan visual yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas (Swedish Transport Administration, 2018). Kebijakan ini didukung dengan peraturan yang mengharuskan pengemudi dan staf transportasi umum dilatih secara rutin untuk membantu penyandang disabilitas.

Di Amerika Serikat, kebijakan *Americans with Disabilities Act* (ADA) yang diterapkan sejak tahun 1990, memberikan pedoman yang jelas bagi penyedia layanan transportasi publik untuk menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. *U.S. Department of Transportation* (2020) mencatat bahwa setiap bus yang beroperasi harus dilengkapi dengan ramp untuk kursi roda dan fasilitas lainnya yang mendukung aksesibilitas.

Tantangan dalam Penyusunan Kebijakan Inklusif

Meskipun kebijakan berbasis inklusi dapat memberikan banyak manfaat, ada berbagai tantangan dalam penyusunannya. Salah satu tantangan utama adalah pembiayaan. Pengembangan dan pemeliharaan fasilitas aksesibilitas sering kali membutuhkan biaya yang signifikan, baik untuk pembangunan infrastruktur baru maupun untuk memodernisasi infrastruktur yang sudah ada. Tanpa dana yang cukup, kebijakan inklusif mungkin hanya bisa diterapkan secara parsial atau bahkan tidak diterapkan sama sekali (Pabayoy, Rouleau, & Bertrand, 2016).

Tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan, baik dari pihak pemerintah maupun dari penyedia layanan. *Imrie and Hall* (2001) mengungkapkan bahwa perubahan kebijakan sering kali

dihadapkan pada tantangan politik dan sosial, di mana pihak-pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan mungkin tidak melihat kebutuhan atau urgensi untuk melaksanakan kebijakan inklusif. Oleh karena itu, penting untuk melakukan advokasi yang kuat dari kelompok penyandang disabilitas dan organisasi non-pemerintah untuk mendapatkan dukungan dalam penyusunan kebijakan ini.

Penyusunan kebijakan berbasis inklusi merupakan langkah yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah bagi penyandang disabilitas. Melalui kebijakan yang inklusif, penyandang disabilitas dapat menikmati akses yang setara terhadap transportasi publik yang aman, nyaman, dan mudah diakses. Penyusunan kebijakan tersebut harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk penyandang disabilitas itu sendiri, serta memperhatikan standar aksesibilitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan komitmen yang kuat dari pemerintah dan sektor terkait, serta dukungan dari masyarakat luas, kebijakan berbasis inklusi dapat terwujud dan memberikan manfaat yang signifikan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, tantangan-tantangan yang ada dalam implementasi kebijakan inklusif harus dihadapi dengan langkah-langkah konkret, seperti peningkatan pendanaan, pelatihan staf, dan kesadaran sosial yang lebih besar terhadap hak-hak penyandang disabilitas.

B. Optimalisasi Infrastruktur dan Teknologi

Optimalisasi infrastruktur dan teknologi merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah, terutama untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dan menciptakan sistem transportasi yang inklusif dan berkelanjutan. Infrastruktur yang dapat diakses dengan mudah dan teknologi yang mendukung mobilitas serta kenyamanan penumpang menjadi elemen krusial dalam mewujudkan layanan transportasi yang efektif,

aman, dan efisien. Dalam sub bab ini, akan dibahas berbagai pendekatan dan inisiatif yang dapat diambil untuk mengoptimalkan infrastruktur dan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah.

1. Peningkatan Aksesibilitas Infrastruktur untuk Penyandang Disabilitas

Infrastruktur yang ramah disabilitas adalah fondasi utama dalam menciptakan layanan transportasi publik yang inklusif. Oleh karena itu, penting bagi bus pemerintah untuk dilengkapi dengan fasilitas yang memungkinkan penyandang disabilitas, baik fisik maupun sensorik, untuk mengaksesnya dengan mudah. Upaya ini mencakup desain kendaraan dan fasilitas stasiun yang dapat diakses oleh semua individu, termasuk mereka yang menggunakan kursi roda, alat bantu dengar, atau memiliki keterbatasan penglihatan.

Menurut *Imrie & Hall* (2001), aksesibilitas fisik kendaraan dan fasilitas transportasi publik tidak hanya melibatkan desain kendaraan yang dapat diakses kursi roda, tetapi juga keberadaan fasilitas lain seperti lift, ramp, dan jalur pejalan kaki yang aman. Di samping itu, perlu adanya tanda petunjuk dan sistem informasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas penglihatan atau pendengaran, seperti sinyal suara dan layar digital yang dapat menampilkan informasi secara jelas.

Penyediaan infrastruktur aksesibilitas yang optimal juga harus mencakup pembaruan terhadap halte bus dan terminal. Halte bus harus dirancang sedemikian rupa sehingga mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas, dengan perhatian pada kemudahan akses bagi kursi roda, penguatan papan penunjuk arah, serta penerangan yang memadai pada malam hari. Selain itu, jalur pedestrian yang menghubungkan halte bus dengan area publik seperti rumah sakit, pusat perbelanjaan, atau area

komersial juga harus bebas hambatan (U.S. Department of Justice, 2010).

2. Penerapan Teknologi Canggih dalam Pengelolaan Layanan Bus

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, termasuk dalam pengelolaan dan pelayanan bus pemerintah. Teknologi yang diterapkan dapat mencakup berbagai inovasi, mulai dari sistem pelacakan bus secara real-time hingga aplikasi yang memungkinkan penumpang untuk memantau kedatangan bus atau memilih rute yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Sistem pelacakan bus berbasis GPS adalah salah satu teknologi yang sangat berguna dalam memberikan informasi langsung kepada penumpang tentang kedatangan bus. Melalui aplikasi seluler atau sistem informasi di halte bus, penyandang disabilitas dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik, menghindari ketidaknyamanan akibat menunggu bus dalam waktu lama, dan mendapatkan pemberitahuan terkait keterlambatan atau perubahan jadwal bus. Sebagaimana dikemukakan oleh *Miller et al.* (2013), teknologi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi penumpang umum, tetapi juga bagi penyandang disabilitas yang dapat memanfaatkan informasi real-time untuk membuat keputusan lebih tepat mengenai mobilitas mereka.

Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas keselamatan dalam transportasi publik. Misalnya, pengintegrasian sistem kamera pengawas dan sensor pada bus untuk mendeteksi kerusakan teknis atau kecelakaan dapat meningkatkan keselamatan penumpang, termasuk penyandang disabilitas yang sering kali lebih rentan terhadap situasi darurat. Teknologi ini juga dapat memungkinkan kontrol

lebih efektif dari pihak berwenang terkait kepadatan bus, untuk menghindari penumpukan penumpang yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan keamanan.

3. Penyediaan Alat Bantu Teknologi untuk Penyandang Disabilitas

Teknologi juga berperan dalam menyediakan alat bantu yang mendukung mobilitas penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik. Contoh konkret dari penggunaan teknologi untuk meningkatkan mobilitas penyandang disabilitas adalah dengan penerapan sistem suara otomatis pada bus yang memberikan informasi mengenai rute perjalanan atau pemberhentian yang akan datang. Sistem ini sangat membantu bagi penyandang disabilitas penglihatan, yang dapat mengetahui tujuan bus tanpa harus melihat papan informasi yang tertera.

Selain itu, teknologi seperti aplikasi mobile yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan dapat diakses, termasuk panduan arah dari halte bus ke tujuan dan estimasi waktu perjalanan. Aplikasi ini juga dapat mengintegrasikan berbagai aspek aksesibilitas, seperti mengetahui lokasi titik aksesibilitas atau kendaraan bus yang sesuai untuk penyandang disabilitas, serta menyediakan platform untuk melaporkan keluhan terkait layanan bus.

Menurut *Galloway et al.* (2016), teknologi aplikasi seperti ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas, tetapi juga dapat memberikan feedback langsung yang penting bagi operator bus untuk terus memperbaiki dan mengadaptasi layanan mereka sesuai dengan kebutuhan pengguna yang berbeda.

4. Penggunaan Kendaraan Berteknologi Tinggi

Inovasi teknologi juga dapat diterapkan pada kendaraan bus itu sendiri. Bus pemerintah yang dilengkapi dengan teknologi modern, seperti bus listrik atau bus berbahan bakar ramah lingkungan, tidak hanya memberikan manfaat lingkungan, tetapi juga dapat mendukung kenyamanan dan kebutuhan penyandang disabilitas. Bus yang ramah disabilitas harus dilengkapi dengan berbagai fitur seperti lantai rendah untuk memudahkan akses kursi roda, ruang yang cukup luas untuk alat bantu mobilitas, dan sistem pengaturan suhu yang dapat disesuaikan agar lebih nyaman bagi penumpang.

Bus yang ramah disabilitas juga dapat dilengkapi dengan fitur-fitur tambahan seperti sistem pengingat untuk penumpang yang ingin berhenti di halte tertentu, sehingga mereka dapat menyiapkan diri dengan lebih baik. Teknologi ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga meningkatkan keselamatan dan kenyamanan dalam perjalanan. *Tucker et al.* (2018) mengungkapkan bahwa bus berbasis teknologi tinggi yang dapat diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas akan lebih menarik bagi masyarakat luas, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik secara keseluruhan.

5. Integrasi Sistem Informasi Multimodal

Untuk menciptakan pengalaman transportasi yang lebih efisien dan inklusif, penting untuk mengintegrasikan berbagai moda transportasi publik, seperti bus, kereta, dan taksi. Sistem multimodal ini memudahkan penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka menggunakan berbagai alat transportasi yang saling terhubung. Dalam konteks penyandang disabilitas, sistem informasi yang terintegrasi ini harus dirancang untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses, termasuk rute yang

ramah disabilitas, waktu kedatangan, serta fasilitas yang tersedia di masing-masing moda transportasi.

Galloway et al. (2016) menyarankan bahwa pengembangan aplikasi transportasi multimodal yang bisa diakses oleh penyandang disabilitas akan memberikan kemudahan dalam merencanakan perjalanan, memperhitungkan waktu transisi antara moda transportasi, dan memberikan pilihan bagi penumpang untuk memilih rute yang paling efisien dan aksesibel.

Optimalisasi infrastruktur dan teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah, terutama dalam menyediakan aksesibilitas yang lebih baik untuk penyandang disabilitas. Peningkatan infrastruktur yang mendukung mobilitas, penggunaan teknologi canggih dalam pengelolaan transportasi, serta penyediaan alat bantu teknologi yang lebih ramah disabilitas merupakan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang inklusif dan efisien. Melalui implementasi solusi teknologi dan perbaikan infrastruktur, layanan bus pemerintah tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi semua penumpang, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih adil bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan transportasi.

C. Penguatan Kapasitas SDM Layanan Transportasi

Penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam layanan transportasi publik, khususnya untuk penyandang disabilitas, merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah yang inklusif. SDM yang terlatih, memiliki keterampilan yang tepat, dan memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan penyandang disabilitas, dapat menciptakan lingkungan yang lebih ramah, aman, dan nyaman bagi semua pengguna transportasi. Dalam konteks ini, penguatan kapasitas SDM

meliputi berbagai aspek, mulai dari pelatihan keterampilan teknis hingga peningkatan kesadaran tentang keberagaman dan kebutuhan penyandang disabilitas.

1. Pelatihan Keterampilan Khusus bagi Staf Layanan

Salah satu langkah pertama dalam penguatan kapasitas SDM adalah memberikan pelatihan keterampilan khusus bagi staf layanan transportasi, baik itu pengemudi, petugas keamanan, maupun staf yang bekerja di terminal atau stasiun. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada keterampilan teknis yang diperlukan untuk menangani kendaraan atau operasi transportasi, tetapi juga harus mencakup keterampilan dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas.

Pelatihan ini meliputi, antara lain, pemahaman tentang jenis-jenis disabilitas (fisik, sensorik, intelektual, dan mental), serta cara-cara memberikan bantuan yang sesuai. Sebagai contoh, petugas yang terlatih akan mampu memberikan bantuan kepada penyandang disabilitas dalam memasuki bus, memberikan informasi yang jelas kepada penyandang disabilitas penglihatan, atau memastikan bahwa fasilitas seperti kursi roda atau ramp dapat digunakan dengan aman.

Menurut *Tucker et al.* (2018), pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kesadaran dan mengurangi sikap diskriminatif terhadap penyandang disabilitas. Pelatihan ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan diri staf dalam menangani berbagai situasi yang melibatkan penyandang disabilitas, serta memperkuat komitmen mereka terhadap prinsip layanan publik yang inklusif.

2. Pengembangan Program Pelatihan Berkelanjutan

Pengembangan kapasitas SDM tidak cukup hanya dengan pelatihan satu kali. Untuk memastikan layanan transportasi publik

tetap inklusif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, pelatihan harus dilakukan secara berkelanjutan. Pelatihan berkelanjutan dapat mencakup pembaruan tentang peraturan dan kebijakan terbaru yang berkaitan dengan hak-hak penyandang disabilitas, serta teknologi terbaru yang dapat digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas.

Imrie dan Hall (2001) menekankan bahwa pengembangan program pelatihan berkelanjutan bagi SDM di sektor transportasi harus dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis yang mendalam dan memperbarui pengetahuan mereka tentang inovasi terkini dalam aksesibilitas. Pelatihan berkelanjutan juga dapat melibatkan simulasi atau studi kasus untuk meningkatkan pengalaman langsung staf dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas.

3. Sensibilisasi dan Pendidikan tentang Kebutuhan Penyandang Disabilitas

Selain pelatihan teknis, penguatan kapasitas SDM juga memerlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran tentang kebutuhan penyandang disabilitas di kalangan staf layanan transportasi. Hal ini termasuk memahami stigma sosial terhadap penyandang disabilitas dan cara-cara untuk menghadapinya.

Kegiatan sensitasi ini dapat berupa workshop, seminar, atau sesi pembelajaran berbasis pengalaman langsung. Melalui kegiatan ini, staf akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik, serta cara mereka dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan tersebut. *Galloway et al. (2016)* menyarankan bahwa program-program sensibilisasi yang efektif harus dirancang untuk mengubah sikap dan meningkatkan empati staf terhadap penyandang disabilitas.

Selain itu, penting juga untuk memasukkan materi tentang hak-hak penyandang disabilitas dalam program pelatihan SDM. Hal ini membantu memastikan bahwa semua staf memahami kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang ada, seperti *Americans with Disabilities Act (ADA)* di Amerika Serikat atau kebijakan lokal yang mengatur aksesibilitas transportasi publik.

4. Kolaborasi dengan Organisasi Penyandang Disabilitas

Salah satu strategi yang efektif dalam penguatan kapasitas SDM adalah membangun kemitraan dengan organisasi penyandang disabilitas yang dapat memberikan perspektif langsung tentang kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan transportasi publik. Kolaborasi ini dapat mencakup program pelatihan bersama antara staf layanan transportasi dan perwakilan penyandang disabilitas.

Organisasi penyandang disabilitas dapat berkontribusi dengan cara mengedukasi staf tentang praktik terbaik dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas, serta memberi umpan balik langsung mengenai pengalaman pengguna penyandang disabilitas. Sebagai contoh, *Miller et al. (2013)* menemukan bahwa kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena mereka memberikan wawasan yang berharga tentang kebutuhan spesifik penyandang disabilitas yang seringkali tidak tercakup dalam pelatihan tradisional.

5. Pengembangan Teknologi Pelatihan untuk Meningkatkan Aksesibilitas

Teknologi juga memainkan peran penting dalam penguatan kapasitas SDM. Penggunaan platform e-learning, aplikasi pelatihan berbasis virtual, dan simulasi interaktif dapat menjadi cara yang efektif untuk memberikan pelatihan kepada staf layanan transportasi tanpa batasan geografis dan waktu. Pelatihan

berbasis teknologi dapat memberikan staf kesempatan untuk berlatih dalam situasi dunia nyata secara virtual, yang memungkinkan mereka memperoleh keterampilan yang diperlukan tanpa perlu pengalaman langsung.

Menurut *World Health Organization* (2011), teknologi dapat digunakan untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih realistis bagi staf, sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk menghadapi situasi-situasi yang mungkin tidak pernah mereka alami sebelumnya. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk memberikan pembaruan secara real-time tentang peraturan aksesibilitas atau inovasi yang dapat membantu meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas.

6. Peningkatan Pengawasan dan Evaluasi Kinerja SDM

Penguatan kapasitas SDM juga membutuhkan mekanisme pengawasan dan evaluasi yang efektif. Pengawasan yang sistematis dapat memastikan bahwa staf tidak hanya mendapatkan pelatihan yang diperlukan, tetapi juga menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah mereka pelajari dalam pekerjaan sehari-hari. Evaluasi kinerja yang berfokus pada kompetensi inklusif dan pelayanan kepada penyandang disabilitas sangat penting untuk mengukur keberhasilan pelatihan dan membuat perbaikan yang diperlukan.

Galloway et al. (2016) mengusulkan bahwa pengawasan yang dilakukan secara teratur, termasuk survei atau wawancara dengan penyandang disabilitas yang menggunakan layanan transportasi, dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas pelatihan SDM. Evaluasi kinerja juga harus melibatkan umpan balik dari pengguna layanan untuk memastikan bahwa staf memahami dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dengan baik.

7. Memastikan Komitmen Manajerial terhadap Inklusi

Penguatan kapasitas SDM tidak akan berhasil tanpa komitmen yang kuat dari manajemen organisasi transportasi. Pemimpin yang mendukung dan memahami pentingnya layanan transportasi inklusif dapat memberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk pelatihan dan pengembangan staf, serta memastikan bahwa inisiatif pelatihan inklusif diterapkan di seluruh organisasi.

Pabayo, Rouleau, & Bertrand (2016) menekankan bahwa dukungan dari manajemen puncak sangat penting untuk memastikan keberhasilan jangka panjang dari program pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM. Komitmen ini termasuk memberikan anggaran yang cukup, menyusun kebijakan yang mendukung pelatihan berkelanjutan, dan memastikan bahwa seluruh staf memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang relevan.

Penguatan kapasitas SDM dalam layanan transportasi publik, khususnya yang melayani penyandang disabilitas, merupakan bagian integral dari strategi untuk meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah yang inklusif. Melalui pelatihan keterampilan, pengembangan program pelatihan berkelanjutan, peningkatan kesadaran, dan penggunaan teknologi pelatihan yang inovatif, kita dapat menciptakan staf yang lebih terlatih dan lebih sensitif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, kolaborasi dengan organisasi penyandang disabilitas, serta pengawasan dan evaluasi kinerja yang berkelanjutan, akan membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar aksesibilitas yang diperlukan untuk menciptakan layanan transportasi yang inklusif dan responsif.

D. Evaluasi dan Monitoring Layanan Inklusif

Evaluasi dan monitoring layanan inklusif merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah bagi penyandang disabilitas. Proses evaluasi dan monitoring bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Tanpa adanya evaluasi yang berkelanjutan, sulit untuk mengidentifikasi masalah, mengukur kemajuan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Tujuan Evaluasi dan Monitoring Layanan Inklusif

Tujuan utama dari evaluasi dan monitoring layanan inklusif adalah untuk:

- 1. Menilai Kepatuhan terhadap Standar Aksesibilitas**
Layanan bus pemerintah harus memenuhi standar aksesibilitas yang diatur dalam undang-undang dan kebijakan terkait. Evaluasi membantu memeriksa sejauh mana bus-bus yang beroperasi telah memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk penyandang disabilitas, seperti akses untuk kursi roda, tanda-tanda informasi yang jelas, dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas penglihatan dan pendengaran.
- 2. Mengidentifikasi Kendala dalam Penggunaan Layanan**
Melalui proses monitoring, kendala yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan bus dapat diidentifikasi secara langsung. Hal ini memungkinkan operator layanan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian agar layanan menjadi lebih inklusif.

3. Mengukur Kepuasan Pengguna

Evaluasi berkala juga berguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, khususnya penyandang disabilitas. Hal ini bisa dilakukan melalui survei atau wawancara dengan penumpang disabilitas untuk mengetahui apakah mereka merasa nyaman dan diakomodasi dengan baik selama perjalanan.

4. Meningkatkan Akuntabilitas

Proses evaluasi dan monitoring memastikan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya evaluasi yang transparan, pihak berwenang dapat memastikan bahwa anggaran yang dialokasikan untuk meningkatkan aksesibilitas benar-benar digunakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan.

Metode Evaluasi dan Monitoring

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memonitor layanan bus pemerintah yang inklusif:

1. Survei Pengguna Layanan

Survei pengguna adalah salah satu metode paling efektif untuk mengumpulkan data langsung dari pengguna layanan. Survei ini dapat mencakup pertanyaan mengenai kepuasan terhadap fasilitas aksesibilitas, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan bus. Pertanyaan dapat mencakup aspek-aspek seperti apakah kursi roda dapat dengan mudah dimasukkan ke dalam bus, apakah ramp untuk penyandang disabilitas tersedia dan berfungsi dengan baik, dan apakah staf bus memberikan bantuan yang diperlukan. Menurut *Jones et al. (2016)*, survei ini memungkinkan untuk mendapatkan perspektif langsung dari penyandang disabilitas mengenai pengalaman mereka dengan layanan transportasi publik.

2. Observasi Lapangan

Observasi lapangan dapat dilakukan oleh petugas atau tim independen yang memiliki pemahaman mengenai kebutuhan penyandang disabilitas. Tim ini akan memeriksa kondisi fisik bus, fasilitas aksesibilitas di terminal, serta interaksi antara staf bus dan penumpang disabilitas. Observasi ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana layanan inklusif diterapkan di lapangan dan apakah terdapat hambatan yang tidak terdeteksi oleh survei.

3. Wawancara dengan Penyandang Disabilitas

Melakukan wawancara dengan penyandang disabilitas adalah cara yang efektif untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci mengenai pengalaman mereka dengan transportasi publik. Melalui wawancara ini, penyandang disabilitas dapat memberikan masukan mengenai apa yang telah berfungsi dengan baik dan apa yang perlu diperbaiki. *Smith and Jones (2014)* menyarankan bahwa wawancara ini perlu dilakukan secara sensitif dan dengan pendekatan yang inklusif untuk menciptakan ruang yang nyaman bagi penyandang disabilitas untuk berbicara.

4. Data Penggunaan Layanan

Pengumpulan data penggunaan layanan bus juga penting untuk memahami pola penggunaan oleh penyandang disabilitas. Data ini mencakup frekuensi perjalanan, durasi perjalanan, dan stasiun atau pemberhentian yang sering digunakan oleh penyandang disabilitas. Selain itu, analisis data ini dapat menunjukkan apakah ada tren tertentu, seperti waktu atau rute yang lebih sering diakses oleh penyandang disabilitas, yang dapat membantu mengidentifikasi kebutuhan perbaikan di area tertentu.

5. Auditing Aksesibilitas oleh Pihak Ketiga

Audit aksesibilitas oleh pihak ketiga yang independen dan profesional adalah metode yang sangat dianjurkan untuk menilai kepatuhan terhadap standar aksesibilitas yang ada. Pihak ketiga ini dapat melakukan audit menyeluruh terhadap fasilitas transportasi, baik di dalam bus maupun di terminal, untuk memastikan bahwa semua elemen sesuai dengan standar internasional atau nasional. Menurut *Wright et al. (2017)*, audit ini memberikan penilaian objektif yang tidak bergantung pada laporan internal yang mungkin terdistorsi.

Indikator Kinerja dalam Evaluasi Layanan Inklusif

Untuk membuat evaluasi dan monitoring lebih terukur, indikator kinerja yang jelas perlu ditetapkan. Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam evaluasi layanan inklusif meliputi:

1. Jumlah Bus yang Dapat Diakses oleh Penyandang Disabilitas

Persentase bus dalam armada yang dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, seperti ramp untuk kursi roda, tempat duduk khusus, dan ruang yang cukup untuk alat bantu.

2. Kepuasan Pengguna Disabilitas

Tingkat kepuasan pengguna disabilitas yang mengukur apakah mereka merasa nyaman, aman, dan dihargai selama menggunakan layanan bus. Hal ini mencakup aspek kenyamanan fisik, seperti aksesibilitas kendaraan, serta kualitas layanan interpersonal yang diberikan oleh staf bus.

3. Waktu Respon terhadap Keluhan dan Masalah

Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi keluhan atau masalah yang dilaporkan oleh penyandang disabilitas, termasuk masalah

terkait aksesibilitas. Pengelolaan keluhan yang efisien dan responsif sangat penting dalam memastikan keberlanjutan layanan inklusif.

4. Jumlah Pelatihan Staf Layanan

Frekuensi pelatihan dan pembaruan pengetahuan bagi staf bus mengenai cara menangani penumpang disabilitas dengan cara yang tepat dan sensitif.

5. Keandalan Infrastruktur Aksesibilitas

Tingkat kerusakan atau kegagalan pada fasilitas aksesibilitas, seperti ramp, pintu otomatis, dan kursi roda. Keandalan fasilitas ini sangat penting untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat menggunakan transportasi tanpa hambatan.

Tantangan dalam Evaluasi dan Monitoring

Meskipun evaluasi dan monitoring merupakan bagian integral dalam meningkatkan kualitas layanan inklusif, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi:

1. Keterbatasan Anggaran

Proses evaluasi dan monitoring yang komprehensif memerlukan sumber daya yang cukup, baik dari segi waktu maupun biaya. Pemerintah atau perusahaan transportasi sering kali menghadapi anggaran terbatas, yang dapat menghambat implementasi evaluasi secara menyeluruh.

2. Kurangnya Data yang Akurat

Salah satu tantangan utama dalam evaluasi adalah pengumpulan data yang akurat tentang pengalaman penyandang disabilitas. Karena beberapa penyandang disabilitas mungkin tidak menggunakan transportasi publik secara teratur, atau mereka mungkin merasa tidak nyaman melaporkan masalah yang mereka hadapi, hal ini bisa mengarah pada data yang tidak representatif.

3. Keterlibatan Penyandang Disabilitas dalam Proses Evaluasi

Untuk melakukan evaluasi yang efektif, sangat penting untuk melibatkan penyandang disabilitas dalam proses evaluasi. Hal ini dapat dilakukan melalui forum pengguna, kelompok diskusi, atau pertemuan khusus dengan penyandang disabilitas. Tanpa keterlibatan langsung mereka, evaluasi dapat kehilangan perspektif yang sangat penting untuk meningkatkan layanan.

Evaluasi dan monitoring layanan bus pemerintah yang inklusif adalah elemen kunci dalam memastikan bahwa layanan transportasi dapat diakses dan digunakan oleh semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Melalui metode evaluasi yang beragam dan indikator kinerja yang jelas, penyedia layanan dapat mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Namun, untuk mencapai keberhasilan dalam evaluasi dan monitoring, penting untuk mengatasi tantangan seperti keterbatasan anggaran, pengumpulan data yang akurat, dan keterlibatan penyandang disabilitas dalam proses evaluasi. Dengan demikian, evaluasi dan monitoring yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan bus pemerintah dan menciptakan sistem transportasi yang lebih inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aira Tech. (2020). *Aira: Enhancing mobility for individuals with vision impairments*. Retrieved from <https://www.aira.io>
- Australian Human Rights Commission. (2016). *Disability Discrimination Act 1992*.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). *Service quality in the hotel industry: A review of the literature*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 22(6), 700-718.
- Banister, D. (2005). *Unsustainable transport: City transport in the new century*. Routledge.
- Bertocci, G., Dussault, D., & Raymond, J. (2018). *The impact of reliability and timeliness on public transport users with disabilities*. *Disability and Rehabilitation*, 40(16), 1940-1950.
- Bishop, P., O'Keefe, D., & Trindade, P. (2020). *Inclusive feedback systems for people with disabilities in public transport services*. *Journal of Disability Policy Studies*, 30(1), 56-64.
- Bitner, M. J. (1990). *Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses*. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Branigan, C. (2019). *The role of technology in enhancing accessibility for individuals with disabilities*. *Journal of Disability and Technology*, 42(2), 213-227.
- Campbell, J. L., et al. (2019). *Evaluating the impact of staff training on service quality for individuals with disabilities*. *Journal of Public Service Management*, 35(3), 118-130.
- Carter, E. W., et al. (2015). *The role of staff training in promoting inclusive services for individuals with disabilities*. *Journal of Disability Policy Studies*, 26(1), 15-22.
- Cervero, R. (1998). *The transit metropolis: A global inquiry*. Island Press.

- Chung, M., Park, J., & Kim, Y. (2015). *Service quality and customer satisfaction in online retailing*. *Journal of Retailing*, 91(1), 127-140.
- European Commission. (2011). *Regulation (EU) No 181/2011 on accessible transport*.
- European Commission. (2015). *Accessibility of public transport in the European Union*. Brussels: European Union.
- Galloway, J., et al. (2016). *Simulation-based training for enhancing awareness and empathy towards people with disabilities*. *Disability and Rehabilitation*, 38(14), 1347-1354.
- Google. (2021). *Google Maps accessibility features*. Retrieved from <https://www.google.com/maps/accessibility>
- Grigal, M., Hart, D., & Weir, C. (2018). *Accessibility and inclusion: A guide to evaluating transportation services for individuals with disabilities*. *Journal of Disability and Rehabilitation*, 40(6), 814-823.
- Hanson, W., Peters, T., & Smith, R. (2019). *Satisfaction levels among people with disabilities using public transportation: A comparison study*. *Disability Studies Quarterly*, 39(2), 25-39.
- Holloway, S. L., Green, E. G., & Dixon, G. L. (2014). *Healthcare service quality: A review and research agenda*. *Journal of Health Management*, 16(3), 201-211.
- Imrie, R., & Hall, P. (2001). *Inclusive design: Designing and developing accessible environments*. *Journal of Urban Planning*, 24(3), 225-236.
- Imrie, R., & Hall, P. (2001). *Inclusive design: Designing and developing accessible environments*. *Journal of Urban Planning*, 24(3), 225-236.
- Jiang, B., & Zhang, H. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in the airline industry*. *Journal of Air Transport Management*, 68, 24-35.

- Jones, S., et al. (2016). *Evaluating public transportation accessibility for people with disabilities*. *Disability and Society*, 31(6), 850-865.
- Lane, T., et al. (2019). *The role of big data in improving disability access in public transport*. *Journal of Disability Policy Studies*, 29(4), 232-240.
- Litman, T. (2021). *Evaluating public transit benefits and costs: Best practices guidebook*. Victoria Transport Policy Institute.
- Miller, L.J., et al. (2013). *Training public service personnel on disability issues: Challenges and solutions*. *Journal of Disability Studies*, 28(2), 78-85.
- Ministry of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism. (2020). *Japan's commitment to accessible public transport for all*. Tokyo: Government of Japan.
- Morrison, J. (2019). *The rise of digital payment systems and their role in accessible public transport*. *Transportation Journal*, 58(2), 118-131.
- O'Brien, M., Thompson, S., & Lawson, L. (2017). *Training public transport staff to serve people with disabilities: A case study of best practices*. *Journal of Transport and Health*, 9, 1-12.
- Pabayo, R., Rouleau, L., & Bertrand, C. (2016). *The accessibility of transportation for people with disabilities in urban areas: A review of the literature*. *Journal of Urban Mobility*, 19(4), 198-211.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Pizam, A. (2010). *The role of service quality in the hospitality industry*. International Journal of Hospitality Management, 29(1), 72-79.
- Putzke, E. (2007). *Accessibility and design for all: A user-centered approach*. Journal of Universal Design, 9(1), 72-85.
- Rodrigue, J.-P., Comtois, C., & Slack, B. (2017). *The geography of transport systems*. Routledge.
- Schofield, T. (2020). *Advancements in assistive mobility technology: The case of powered wheelchairs*. Disability and Technology Journal, 45(1), 12-24.
- Schur, L., Kruse, D., & Blanck, P. (2013). *People with disabilities: Sidelined or mainstreamed?*. Cambridge University Press.
- Smith, R. (2020). *Improving transport accessibility through infrastructure and technology*. International Journal of Transport, 22(3), 155-168.
- Smith, R., & Jones, A. (2014). *Conducting interviews with disabled individuals for service evaluation*. Journal of Disability Policy, 22(4), 199-208.
- Swedish Transport Administration. (2018). *Inclusive training programs for public transport staff in Sweden*. Swedish Ministry of Transport.
- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Mazzarol, T. (2012). *The relationships between perceived service quality, satisfaction, and behavioral intentions in the services industry*. Journal of Service Research, 15(3), 296-308.
- Tan, S. (2018). *The Internet of Things and public transport accessibility*. Journal of Smart Mobility, 3(2), 89-102.
- Transport for London. (2019). *Accessibility in public transportation: Best practices from London*. Transport for London, 22(3), 110-120.

- Transport for London. (2020). *Public transport accessibility in London: Making travel easier for disabled people*. London: Transport for London.
- Tucker, M., et al. (2018). *Challenges in implementing disability awareness programs for public service employees*. *International Journal of Inclusive Education*, 22(5), 529-541.
- U.S. Department of Justice. (2010). *Americans with Disabilities Act: A guide to accessibility*. U.S. Government Printing Office.
- United Nations. (2016). *Implementation of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.
- US Department of Justice. (2010). *Americans with Disabilities Act: A guide to accessibility*. US Government Printing Office.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. World Health Organization.
- Wright, S., et al. (2017). *Audit of transportation accessibility: Methods and practices*. *International Journal of Transport*, 19(3), 77-90.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Disabilitas dan Kualitas

LAYANAN BUS PEMERINTAH

Buku ini mengupas tantangan, kebijakan, dan inovasi dalam menyediakan transportasi publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Menggabungkan teori, data empiris, dan studi kasus. Melalui analisis mendalam, buku ini mengungkap hambatan dan strategi meningkatkan mobilitas disabilitas, mengutamakan keadilan, dan keberlanjutan transportasi. Ditujukan untuk pembuat kebijakan, praktisi, dan akademisi, buku ini menawarkan wawasan dan rekomendasi guna memastikan bahwa transportasi publik memenuhi kebutuhan semua individu, tanpa terkecuali, demi menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan adil.



Dukuh Dresi, Wagirkidul, Pulung, Ponorogo
Website: www.publisher.primeidentityhouse.com
Email: primeidentitypublisher@gmail.com
Telp: 085157033918

