



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

Muhammad Galuh Wiryadi Afattar*, Sri Nur Hari Susanto, Suhartoyo
Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : galuh.afattar@gmail.com

Abstrak

Negara memiliki kewajiban untuk memberi dan melindungi hak-hak penyandang disabilitas termasuk dalam menggunakan transportasi umum. Hak-hak penyandang disabilitas yang harus dipenuhi dalam penyediaan layanan transportasi umum adalah hak aksesibilitas dan pelayanan publik sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih belum maksimalnya penyediaan fasilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan menguraikan pengaturan terkait pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum; melakukan identifikasi dan menganalisis pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum; dan melakukan identifikasi dan menguraikan hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian sosiolegal, yaitu berfokus kepada implementasi kebijakan hukum positif secara faktual di masyarakat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang terdiri dari kegiatan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data berupa penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum belum terpenuhi dengan baik. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan peraturan perundang-undangan mengenai kewajiban bagi penyelenggara transportasi umum untuk menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus dalam melayani penyandang disabilitas yang belum optimal. Kendala yang dihadapi dalam pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum meliputi alokasi anggaran yang terbatas, lahan yang terbatas, Sumber Daya Manusia belum memadai, dan penyelenggaraan layanan oleh operator. Adapun solusi yang diberikan terhadap hambatan tersebut adalah penyediaan fasilitas ramah disabilitas secara bertahap, penyediaan lahan yang lebih memadai, optimalisasi petugas dan teknologi sebagai alat informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penegakan SPM dan pengawasan kepada operator.

Kata kunci: Hak; Aksesibilitas; Pelayanan Publik; Penyandang Disabilitas; Transportasi Umum.

Abstract

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



accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation. This research uses a sociolegal research approach, which focuses on the implementation of positive legal policies factually in society to achieve a predetermined goal. The data collection methods used in this research are interviews, observations, and literature studies. This research uses a data analysis method consisting of data reduction activities, data presentation, and data verification in the form of drawing conclusions. The results showed that the fulfillment of accessibility rights and public services for persons with disabilities in using public transportation has not been fulfilled properly. This is due to the implementation of laws and regulations regarding the obligation for public transportation providers to provide special facilities and treatment in serving persons with disabilities that are not yet optimal. The obstacles faced in fulfilling the rights of accessibility and public services for persons with disabilities in using public transportation include limited budget allocations, limited land, inadequate human resources, and service delivery by operators. The solutions given to these obstacles are the gradual provision of disability-friendly facilities, provision of more adequate land, optimization of officers and technology as information tools, improving the quality of human resources, and enforcement of Minimum Service Standard and supervision of operators.

Keywords: *Rights; Accessibility; Public Services; Persons with Disabilities; Public Transportation.*

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara hukum yang berdaulat. Pernyataan tersebut jelas tercantum di dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) 1945 yang menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah negara hukum. Indonesia merupakan sebuah negara hukum yang telah menganut ciri negara hukum modern. Tujuan negara hukum modern adalah untuk memenuhi seluruh kebutuhan rakyatnya sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan disamping menjaga keamanan dan ketertiban wilayah. UUD NRI 1945 telah mengamanatkan sejumlah kewajiban yang harus dijalankan oleh negara dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Pembukaan UUD NRI 1945 telah menetapkan bahwa pembentukan UUD NRI 1945 sebagai dasar negara adalah untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pasal 28I ayat (2) UUD NRI 1945 mengamanatkan negara untuk senantiasa mencegah terjadinya perbedaan perlakuan dan pelayanan bagi individu ataupun kelompok tertentu utamanya bagi mereka yang merupakan golongan rentan. Setiap orang bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun serta berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu. Bentuk pencegahan yang dapat diberikan oleh negara adalah dengan memberikan pelayanan yang adil dan setara melalui pemberian perlakuan khusus bagi masyarakat yang termasuk golongan rentan. Pemberian kekhususan bagi golongan rentan merupakan bentuk preventif dalam upaya pencegahan terjadinya peristiwa yang merugikan masyarakat golongan rentan seperti diskriminasi, kejahatan, dan lainnya. Perlakuan khusus bagi masyarakat golongan rentan juga dapat menjadi upaya dari negara untuk mencegah terlanggarnya hak-hak



masyarakat akibat ketidakadilan dan ketidakhadiran mereka di dalam mengakses kebutuhan dan keperluan mereka.

Penyandang disabilitas masih menemui hambatan dalam menggunakan transportasi umum. Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh *Institute for Transportation & Development Policy* (ITDP) di wilayah Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, terdapat beberapa isu aksesibilitas diantaranya infrastruktur belum ramah disabilitas, permasalahan sistem informasi, ketersediaan ruang prioritas, dan pelayanan staf yang masih belum baik. Negara belum maksimal dalam mewujudkan kesetaraan bagi seluruh rakyatnya. Ketidakmampuan negara untuk melaksanakan amanat UUD NRI 1945 dan peraturan dibawahnya menyebabkan golongan penyandang disabilitas menjadi rentan dan cenderung terpinggirkan dari kehidupan bermasyarakat. Ketidakmampuan penyandang disabilitas dalam mengakses, menggunakan, dan memanfaatkan transportasi umum dengan mudah dan nyaman dapat mengakibatkan terjadinya diskriminasi seperti isolasi sosial, kesulitan dalam mencari pekerjaan, dan keterbatasan akses terhadap layanan publik lainnya.

Hak didefinisikan ke dalam beberapa arti seperti benar, milik, kepunyaan, dan kewenangan.¹ Hak dalam arti hukum didefinisikan sebagai wewenang menurut hukum, kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, dan kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya).²

Aksesibilitas dalam KBBI diartikan sebagai hal yang dapat dijadikan akses; hal dapat dikaitkan; keterkaitan. Aksesibilitas merujuk pada kemampuan atau kesempatan bagi semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, atau kondisi medis lainnya, untuk mengakses, menggunakan, dan memanfaatkan lingkungan fisik, layanan, informasi, atau produk tertentu.

Pelayanan publik merujuk kepada segala bentuk kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki berbagai jenis hambatan fisik, sensorik, mental, atau intelektual yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sehari-hari. KBBI mendefinisikan disabilitas sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama sehingga mengalami hambatan dan kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan, dan menyebabkan keterbatasan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan sehari-hari.

Transportasi umum merupakan sebuah frasa yang terdiri dari gabungan dua kata, yaitu transportasi dan umum. KBBI mendefinisikan transportasi sebagai pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi. Kata umum menurut KBBI memiliki arti untuk orang banyak; (untuk orang) siapa saja. Transportasi umum adalah sarana angkutan untuk masyarakat

¹ "Hak". KBBI Daring, 2023. Web. 25 Sep 2023.

² Sri Widayati, *Hak Asasi Manusia*. (Tangerang: Loka Aksara, 2019), 13.

³ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



secara umum supaya dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat.

Berdasarkan masalah yang disinggung sebelumnya, maka timbul pertanyaan mengenai pelaksanaan dan kendala dan solusi dalam pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum.

II. METODE PENELITIAN

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

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

BLU UPTD Trans Semarang merupakan penyelenggara sistem transportasi angkutan massal berbasis jalan di Kota Semarang yang berlokasi di Jalan Tambak Aji Raya Nomor 5, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Layanan transportasi umum berbasis Bus Rapid Transit yang diselenggarakan oleh BLU UPTD Trans Semarang dikenal masyarakat sebagai BRT Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Semarang.

BLU UPTD Trans Semarang pada tahun 2023 telah menjalankan sebanyak 16 (enam belas) rute yang terdiri dari 8 (delapan) koridor utama, 1 (satu) layanan malam dengan kode LM, dan 4 (empat) koridor pengumpan dengan kode F. Wilayah pelayanan Trans Semarang telah mencakup banyak kecamatan di Kota Semarang dengan beberapa terminal sebagai terminusnya seperti Terminal Mangkang, Terminal Cangkiran, dan Terminal Penggaron. BLU UPTD Trans Semarang dalam menyelenggarakan layanan Trans Semarang menyediakan sejumlah hal terkait teknis pelayanan seperti perekrutan tenaga kerja non-pramudi (petugas tiket armada, petugas persiapan armada, petugas operasional, petugas timer, dan petugas angkutan) serta penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana BRT Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang bekerja sama dengan sejumlah operator mengoperasikan sebanyak 287 armada yang terdiri dari beberapa jenis, yaitu bus besar, bus sedang, dan mikrobus.

A. Pelaksanaan Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum

1. Sarana

BLU UPTD Trans Semarang belum optimal dalam menyediakan armada BRT Trans Semarang yang ramah bagi penyandang disabilitas. Sebagian armada

BRT Trans Semarang belum memiliki prasarana atau fasilitas yang ramah terhadap penyandang disabilitas sesuai Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

Kursi prioritas telah disediakan secara optimal di dalam armada BRT Trans Semarang jenis bus besar dan medium. Pada kedua jenis armada tersebut, kursi prioritas berjumlah 4 (empat) buah dengan 2 (dua) kursi masing-masing berada di area penumpang laki-laki dan 2 (dua) kursi lainnya di area penumpang perempuan yang berada bagian belakang bus. Armada mikrobus BRT Trans Semarang sayangnya belum memiliki kursi prioritas bagi penyandang disabilitas. Observasi yang dilakukan di armada mikrobus BRT Trans Semarang Koridor 6 (Universitas Diponegoro - Universitas Negeri Semarang), Feeder F3 (Terminal Banyumanik - Terminal Penggaron), Feeder 4A (Universitas Negeri Semarang - Terminal Gunung Pati), dan Feeder 4B (Terminal Gunung Pati - BSB) menunjukkan belum tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas.

Ruang khusus kursi roda yang tersedia di armada BRT Trans Semarang umumnya baru dapat menampung 1 (satu) kursi roda saja. Pelaksanaan di lapangan menunjukkan belum tersedianya ruang khusus kursi roda di beberapa jenis armada BRT Trans Semarang. Selain itu, ruang khusus tersebut belum dilengkapi dengan sabuk pengaman bagi penyandang disabilitas ataupun alat yang dapat menahan kursi roda dari guncangan selama dalam perjalanan.

2. Prasarana

Prasarana yang diperlukan untuk menunjang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas seperti fasilitas kemudahan naik dan turun, *guiding block*, dan *ramp* telah disediakan di banyak perhentian terutama halte. Akan tetapi, fasilitas yang disediakan masih belum sesuai dengan SPM BLU UPTD Trans Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.



Gambar 1. Perbedaan jarak antara lantai bus dan halte BRT Trans Semarang koridor 5

Fasilitas kemudahan naik dan turun diwujudkan dalam bentuk tidak adanya jarak antara lantai halte dan armada BRT Trans Semarang. Pengamatan dilakukan pada halte dan bus pintu tinggi (*high deck*) yaitu di Koridor 1 (Terminal Mangkang - Terminal Penggaron PP), Koridor 4 (Garasi Tantular - Terminal Cangkiran PP), dan Koridor 5 (PRPP - Meteseh PP). Hasil dari pengamatan yang dilakukan menunjukkan masih adanya jarak antara lantai bus dengan lantai halte BRT Trans Semarang. Jarak yang dimaksud dalam hal ini adalah perbedaan jarak baik secara vertikal maupun horizontal. Perbedaan jarak lantai bus dan halte menyebabkan penyandang disabilitas termasuk yang menggunakan kursi roda akan mengalami kesulitan dalam naik dan turun dari armada BRT Trans Semarang.

Ramp yang ideal untuk memudahkan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam mengakses halte dan armada BRT Trans Semarang adalah *ramp* dengan kemiringan maksimal 8 (delapan) persen.⁴ *Ramp* yang landai akan memudahkan penyandang disabilitas dengan kursi roda dalam mengakses halte, stasiun, ataupun sarana transportasi tanpa harus dibantu oleh orang lain. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan 10 *ramp* di halte besar dan portable yang digunakan dalam operasional BRT Trans Semarang memiliki kemiringan lebih dari 8 persen. Halte yang memiliki *ramp* dengan tingkat kemiringan terendah terdapat dalam halte SMP 3 yaitu sebesar 16,62 persen atau 9,5 derajat. Mayoritas *ramp* yang diamati memiliki kemiringan di atas 20 persen.

Halte permanen BRT Trans Semarang baik yang berukuran besar maupun kecil banyak yang belum dilengkapi dengan *guiding block*. *Guiding block* hanya terpasang atau tersedia di trotoar yang menjadi akses menuju halte. Halte BRT Trans Semarang tidak dilengkapi dengan garis pemandu sehingga penyandang tunanetra perlu mendapat bantuan dari petugas untuk mengarahkannya menuju tempat tunggu ataupun armada BRT Trans Semarang. Contoh belum optimalnya *guiding block* pada halte BRT Trans Semarang dapat dilihat dari belum adanya garis pemandu di halte Kagok, ditambah lagi dengan akses halte yang terhalang oleh tiang-tiang sehingga penyandang disabilitas terutama penyandang tunanetra akan kesulitan dalam mengakses halte tersebut. Halte PTUN juga belum dilengkapi dengan *guiding block* ditambah dengan akses trotoar yang hancur semakin menyulitkan penyandang disabilitas untuk menjangkau halte.

Tabel 1.

Kemiringan Ramp di Beberapa Halte BRT Trans Semarang

Halte	Kemiringan	Bahan
SMP 3	16.62%	Plat besi
BNI Unnes	18.9%	Semen
Balaikota	21.26%	Semen
Srondol	23.62%	Semen
BCA Pemuda	28.67%	Semen
Pamularsih 2	30.57%	Plat besi
Admodirono 2	32.37%	Semen
SMA Kesatrian 2	36.40%	Plat besi
Don Bosco	42.45%	Semen
STIE Dharma Putra 1	42.87%	Plat besi

⁴ Haris Setyo Yunanto, Wawancara, Kepala BLU UPTD Trans Semarang, 29 Januari, 2024.

3. Informasi

Informasi operasional BRT Trans Semarang bagi penyandang disabilitas secara umum belum disediakan secara optimal. Informasi berkaitan operasional belum disediakan dalam huruf braille. Hasil observasi di lapangan menunjukkan belum tersedia informasi dalam huruf braille di halte dan armada BRT Trans Semarang. Hal tersebut menyebabkan masih terkendalanya penyandang disabilitas visual atau penyandang tunanetra dalam memperoleh informasi terkait layanan BRT Trans Semarang.

Penyediaan informasi kepada penumpang oleh BLU UPTD Trans Semarang saat ini masih terbatas kepada informasi dalam bentuk visual dan audio. BLU UPTD Trans Semarang masih mengoptimalkan bantuan petugas serta informasi dalam bentuk visual dan audio sebagai alat informasi bagi penumpang termasuk penyandang disabilitas. Meskipun demikian, belum semua informasi audio dan/atau visual berfungsi dengan baik di halte dan armada BRT Trans Semarang sehingga penumpang disabilitas tidak dapat memperoleh informasi soal layanan BRT Trans Semarang secara optimal. Secara khusus, pelaksanaan penyediaan informasi minimum oleh BLU UPTD Trans Semarang terdiri dari informasi tanggap darurat, pelayanan, waktu kedatangan armada, halte yang dilewati, serta gangguan perjalanan armada.

4. Tarif khusus

BLU UPTD Trans Semarang telah menerapkan tarif khusus bagi penyandang disabilitas secara optimal. Tarif khusus tersebut sebagaimana diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang. Besaran tarif khusus adalah Rp. 1.000,00 (seribu rupiah). Tarif dikenakan ketika calon penumpang penyandang disabilitas hendak melakukan transaksi pembayaran tiket dengan petugas.

Petugas *ticketing* secara subjektif menentukan apakah calon penumpang berhak mendapat tarif khusus atau tidak. Dalam pelaksanaannya, petugas ticketing baik yang bertugas di halte maupun armada dapat cukup mudah mengenali penumpang dengan gangguan disabilitas. Selain itu, tidak ada persyaratan atau ketentuan khusus bagi penumpang dengan disabilitas untuk dapat memperoleh tarif khusus sehingga tarif khusus dapat sangat mudah diperoleh. Ditambah lagi dengan diperkenalkannya kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas yang dapat digunakan sebagai identitas pengenalan para penyandang disabilitas.

5. Layanan khusus

Kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas belum disediakan oleh BLU UPTD Trans Semarang secara optimal. Penyandang disabilitas yang membutuhkan kartu khusus untuk melakukan pembayaran tiket baru dapat memperolehnya di halte-halte besar BRT Trans Semarang seperti Halte Pemuda dan Simpang Lima.⁵ Kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas juga dapat diperoleh dengan

⁵ Haris Setyo Yunanto, Wawancara, Kepala BLU UPTD Trans Semarang, 29 Januari, 2024.



mengajukan permohonan kepada kantor kelurahan untuk selanjutnya dimintakan kepada BLU UPTD Trans Semarang. Kartu khusus selanjutnya akan diserahkan langsung ke alamat pemohon kartu. Alternatif cara memperoleh kartu khusus melalui kelurahan bertujuan agar penyandang disabilitas tidak perlu datang ke halte hanya untuk mendapatkan kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas.

Pengamatan di lapangan menunjukkan belum adanya papan informasi, brosur, atau pamflet yang memberikan petunjuk soal cara memperoleh kartu khusus tersebut sehingga informasi soal kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas masih terbatas di media sosial dan internet. Penyandang disabilitas yang membutuhkan kartu khusus harus bertanya secara langsung kepada petugas. Meskipun demikian, petugas juga dapat berinisiatif untuk langsung memberikan kartu khusus ketika melihat penyandang disabilitas di halte BRT Trans Semarang yang menyediakan kartu BRT Trans Semarang khusus disabilitas.

B. Kendala dan Solusi dalam Pemenuhan Hak Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Menggunakan Transportasi Umum

1. Alokasi anggaran yang terbatas

Anggaran yang diterima digunakan untuk membiayai operasional Trans Semarang di setiap koridornya serta pembayaran gaji pegawai. Selain itu, anggaran juga dibelanjakan untuk memenuhi kebutuhan dan pemeliharaan seluruh sarana dan prasarana Trans Semarang. Akibat dari anggaran yang tidak sebanding dengan banyaknya kebutuhan adalah penyediaan dan peningkatan SDM, sarana, dan prasarana BRT Trans Semarang tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan serempak, melainkan harus dilakukan secara bertahap menyesuaikan besaran anggaran setiap tahunnya dan kebutuhan yang menjadi prioritas.

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Semarang yang merupakan induk dari BLU UPTD Trans Semarang telah merancang kegiatan yang akan dilaksanakan dalam Rencana Kerja 2023. Rencana kerja tersebut salah satunya memuat dukungan terhadap penyandang disabilitas di Kota Semarang berupa peningkatan sarana BRT Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang pada Tahun 2023 mulai menambah sarana yang lebih mengakomodir kebutuhan penumpang dengan disabilitas terutama bagi yang menggunakan kursi roda. Sarana yang dimaksud adalah armada Trans Semarang yang didesain khusus untuk dapat memudahkan akses keluar dan masuk penumpang yang menggunakan kursi roda. Saat ini, telah terdapat unit khusus yang terdiri dari bus medium dan mikrobus yang telah diujicobakan untuk mengangkut penumpang. Kegiatan uji coba dilakukan dengan mengundang instansi terkait dan penyandang disabilitas untuk dapat memberikan masukan yang dijadikan bahan evaluasi setelah masa uji coba habis.⁶

2. Lahan yang terbatas

BLU UPTD Trans Semarang mengalami kendala dalam penyediaan prasarana yang memadai dikarenakan lahan yang terbatas. Lahan menjadi kendala dalam

⁶ Haris Setyo Yunanto, Wawancara, Kepala BLU UPTD Trans Semarang, 29 Januari, 2024.



pelaksanaan layanan BRT Trans Semarang dikarenakan luas lahan yang kurang memadai. Akibatnya, sehingga prasarana yang mendukung kenyamanan dan keamanan pengguna jasa termasuk penyandang disabilitas seperti halte permanen, *guiding block*, dan ramp tidak dapat disediakan secara maksimal. Keterbatasan lahan disebabkan dari luas area lahan di pinggir jalan yang terbatas serta lahan yang ada bukan berada di bawah kepemilikan BLU UPTD Trans Semarang.⁷

BLU UPTD Trans Semarang berupaya menyediakan lahan yang lebih memadai untuk halte dengan cara melakukan pembebasan lahan. Pembebasan lahan dilakukan untuk penyediaan fasilitas yang lebih membantu penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Trans Semarang. Selain itu, lahan yang lebih luas juga diperlukan untuk merelokasi halte ke lokasi yang lebih memadai dan tidak menghambat arus lalu lintas. Perluasan lahan yang dilakukan oleh BLU UPTD Trans Semarang juga bertujuan untuk merenovasi halte agar *driver* dapat lebih mudah bermanuver sehingga jarak dan ketinggian antara lantai bus dan halte sesuai SPM yang memudahkan penyandang disabilitas dalam masuk dan keluar dari armada Trans Semarang.

3. Sumber Daya Manusia belum memadai

BLU UPTD Trans Semarang mengalami kesulitan dalam menyediakan layanan khusus bagi penyandang disabilitas yang disebabkan oleh SDM yang masih terbatas baik dalam segi jumlah maupun kualitas petugas. Dari segi jumlah, petugas yang berada di lapangan seperti petugas ticketing dan keamanan belum sebanding dengan jumlah perhentian yang ada. Hal tersebut menyebabkan masih cukup banyak halte atau perhentian yang tidak terdapat petugas yang secara khusus berjaga dan dapat memberikan bantuan atau layanan. Dari segi kualitas, belum seluruh petugas yang ditempatkan di halte dan armada memiliki kemampuan atau pengetahuan khusus dalam melayani penumpang penyandang disabilitas seperti kemampuan bahasa isyarat dan standar pelayanan bagi penumpang dengan disabilitas. Akibatnya, petugas hanya mengandalkan arahan dari BLU UPTD Trans Semarang, SPM berupa pelayanan secara umum yang telah ditetapkan dan disosialisasikan, serta bantuan seadanya.

BLU UPTD Trans Semarang telah mengadakan pelatihan khusus bagi petugas *ticketing* dalam kurun waktu Tahun 2022-2023 yaitu pelatihan bahasa isyarat sebanyak satu kali. Pelatihan dilakukan dengan menghadirkan ahli bahasa isyarat serta dilanjutkan dengan praktik bahasa isyarat oleh para peserta. Pelatihan ini diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para petugas ticketing atau keamanan yang berada di halte dan dalam armada Trans Semarang dalam melayani penumpang dengan disabilitas yang mengandalkan bahasa isyarat dalam berkomunikasi. Selain pelatihan, peningkatan layanan khusus juga dilakukan dengan menegakkan SPM kepada seluruh petugas di lapangan yaitu dengan memberikan bantuan, bimbingan, arahan kepada penumpang dengan disabilitas selama menggunakan layanan Trans Semarang.

⁷ Haris Setyo Yunanto, Wawancara, Kepala BLU UPTD Trans Semarang, 29 Januari, 2024.



4. Penyelenggaraan layanan oleh operator

BLU UPTD Trans Semarang juga belum bisa secara maksimal memastikan layanan yang telah dilaksanakan di lapangan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam SPM. Hal tersebut disebabkan dalam operasional layanan Trans Semarang tidak seluruhnya dilakukan langsung oleh BLU UPTD Trans Semarang. Beberapa operasional armada di rute koridor utama dan feeder dilakukan dengan skema kerja sama antara BLU UPTD Trans Semarang sebagai pihak pemerintah dengan perusahaan swasta selaku operator. Akibatnya, BLU UPTD Trans Semarang tidak dapat selalu memastikan pelaksanaan layanan dan kondisi fasilitas penunjang untuk para penyandang disabilitas di seluruh armada dan koridor.

Solusi yang dilakukan adalah dengan penegakan SPM untuk seluruh operator layanan Trans Semarang. Seluruh operator wajib untuk mematuhi SPM yang telah diatur melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang juga secara berkala melakukan evaluasi dari pelaksanaan layanan oleh operator. Dalam hal pengawasan, BLU UPTD Trans Semarang juga beberapa kali melakukan kunjungan ke lapangan seperti garasi operator serta mengandalkan laporan dari masyarakat melalui *call center* dan media sosial Trans Semarang.

IV. KESIMPULAN

Penulis berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan dalam bab sebelumnya menyimpulkan bahwa pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum dalam layanan BRT Trans Semarang belum berjalan secara optimal. Pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam layanan BRT Trans Semarang diwujudkan dalam bentuk penyediaan fasilitas sarana, prasarana, informasi, tarif khusus, dan layanan khusus di dalam layanan transportasi umum. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya di lapangan, masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki meliputi ketersediaan fasilitas yang belum menyeluruh di semua armada dan halte, kondisi fasilitas yang kurang baik, dan desain serta penempatan fasilitas yang kurang sesuai. Kendala yang dialami oleh BLU UPTD Trans Semarang dalam pemenuhan hak aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum meliputi alokasi anggaran yang terbatas, lahan yang terbatas, Sumber Daya Manusia belum memadai, dan penyelenggaraan layanan oleh operator sehingga solusi yang diberikan atas hambatan tersebut adalah penyediaan fasilitas ramah disabilitas secara bertahap, penyediaan lahan yang lebih memadai, optimalisasi petugas dan teknologi sebagai alat informasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penegakan SPM dan pengawasan kepada operator.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

BPS Kota Semarang, Kota Semarang dalam Angka 2023. Semarang: BPS Kota Semarang, 2023.

Isrok & Rizqi Emil Birham. Citizen Lawsuit. Malang: UB Press, 2019.

Kurniawan Harry, dkk. Perancangan Aksesibilitas untuk Fasilitas Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014.

Munsaroh. Mengenal Hukum. Tangerang: Loka Aksara, 2019.

Sibuea, Hotma P. Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010).

Suteki & Galang Taufani. Metode Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020.

Widayati, Sri. Hak Asasi Manusia. Tangerang: Loka Aksara, 2019.

B. Jurnal

Agita, Dika Septavian dkk. "Analisis Halte Bus Trans Semarang (Studi Kasus Koridor I)," Wahana Teknik Sipil, Vol. 26, No. 2, (2021).

Aman, Amelia Rahmadhania dkk. "Aksesibilitas Transportasi Dan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas," Jurnal Insan Pendidikan dan Sosial Humaniora, Vol. 1, No. 2, (2023).

Aprizal, Anjas & Samin, Sabri. "Aksesibilitas Transportasi Umum bagi Penyandang Disabilitas di Kota Makassar (Telaah Perda Nomor 6 Tahun 2013)," Siyasatuna, Vol. 2, No. 2, (2021).

Ariya, Gandhiko & Putranto, Leksmono Suryo. "Kebutuhan Penyandang Disabilitas Tunarungu di Jabodetabek terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Transportasi Kota," JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil, Vol. 3, No. 1, (2020).

Dewi, Kemmala. "Analisis Kelayakan Halte BRT bagi Penyandang Disabilitas di Kecamatan Semarang Barat Koridor V," Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 7, No. 6, (2022).

Lestari, F., N. Rochaeti, dan S. Suhartoyo, "Penegakan Hukum Pungutan Liar oleh Kepala Pasar terhadap Pedagang Pasar Suryokusumo Kota Semarang," Diponegoro Law Journal, vol. 7, no. 2, (2018).



- Ibrahim, Muh. Rayes, dkk. "Aksesibilitas Informasi Global di Kalangan Masyarakat pada 2 Desa di Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu (Studi tentang Penggunaan Media Online di Daerah Pedesaan," Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi 9, no. 2 (Juli-Desember 2020): 284.
- Khairunnisa, Andi Akhirah. "Penerapan Prinsip-Prinsip Hak Asasi Manusia dalam Pembentukan Produk Hukum oleh Pemerintah Daerah," Manajemen Pemerintahan, Vol. 5, No. 1, (2018).
- Kurnia, Rafliyah dan Rina Martini. "Implementasi Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyandang Disabilitas (Kajian Penyandang Disabilitas Pengguna BRT Kota Semarang)," Jurnal Studi Politik dan Pemerintahan 12, no. 3 (2023): 647-656. Diakses : 9 Oktober 2023. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/40019>
- Marwandianto. "Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas," Jurnal HAM, Vol. 9 No. 2, (2018).
- Maulana, Rifqi Arif dkk. "Perbandingan Kebijakan Fasilitas Transportasi Umum Terhadap Aksesibilitas Kelompok Penyandang Disabilitas Kabupaten Jember dan Kota Hamburg," Ulil Albab, Vol. 1, No. 6, (2022).
- Nusantara, A.B & Setyono, J.S. "Tingkat Aksesibilitas Halte BRT di Kecamatan Banyumanik," Teknik PWK, Vol. 8, No. 2, (2019).
- Prestiana, Albertus Magnus, dkk. "Meta Analisis Platform Media Digital Ramah Penyandang Disabilitas," Lugas: Jurnal komunikasi 2, no. 2 (Desember 2018): 69-80, <http://dx.doi.org/10.31334/ljk.v2i2.264>.
- Pulungan, Muhammad Fahri & Yola, Lin. "Analisis Aksesibilitas Bus Rapid Transit Bagi Penumpang dengan Disabilitas di DKI Jakarta: Studi Kasus Pada Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta," JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, Vol. 8, No. 3, (2023).
- Putri, Radiani Philya & Fatmawati. "Persepsi Penyandang Disabilitas Tunadaksa terhadap Pelayanan Bus Trans Kota Padang," Jurnal Penelitian Pendidikan Kebutuhan Khusus, Vol. 10, No. 5, (2022).
- Therawati, Chusna Adzanin & Rusdarti. "Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang," Efficient, Vol. 2, No. 2, (2019).
- Sari, Indah. dkk. "Sistem Pengembangan Bahasa Isyarat Untuk Berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas (Tunarungu)," Journal of Information Technology and Society 1, no. 1 (Juni, 2023): 20-25, <https://doi.org/10.35438/jits.v1i1.21>.



Sativa & Yasika Barra Bactiar. "Kajian Terhadap Aksesibilitas Fisik bagi Tunanetra dan Tunadaksa di Gedung LPPMP UNY," *Inersia* 16, no. 1 (Mei 2020): 85-91.

Suhartoyo, Suhartoyo. "Perlindungan Hukum terhadap Pekerja/Buruh Penyandang Disabilitas di Indonesia," *Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 43, No. 4, (2014). <https://doi.org/10.14710/mmh.43.4.2014>.

Yolando, Yoshi Pins & Wibowo, Aji. "Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Transportasi Publik pada Bus Trans Metro Bandung," *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 3, No. 1, (2020).

Zakiyah, Ummi & Fadiyah, Dina. "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta," *Administratio*, Vol. 11 No. 1, (2020).

C. Peraturan dan Keputusan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.



DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 13, Nomor 2, Tahun 2024

Website : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/>

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Person with Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas).