

# **IMPLEMENTASI PERDA KOTA SEMARANG NOMOR 9 TAHUN 2021 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS (STUDI KASUS AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP FASILITAS TRANS SEMARANG TAHUN 2021)**

Ghelfira Kuni Izzataqi Putri – 14010120120016  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Departemen Politik Pemerintahan FISIP,  
Universitas Diponegoro, Semarang – Indonesia

## **ABSTRAK**

Aksesibilitas penyandang disabilitas pada fasilitas Trans Semarang masih menjadi sorotan publik dikarenakan masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan untuk teman-teman disabilitas. Menyikapi hal tersebut Pemerintah Daerah Kota Semarang menetapkan kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas, yang didalamnya mencakup hak aksesibilitas penyandang disabilitas sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap keberadaan penyandang disabilitas di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 masih belum cukup baik, di mana indikator berwujud, ketanggapan, serta jaminan belum mampu dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang. Terdapat faktor pendukung dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021, antara lain yaitu komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara yang menjadi faktor penghambat ialah sumber daya. Disarankan bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat mematuhi peraturan dan standar aksesibilitas yang telah ditetapkan dalam hukum atau regulasi setempat untuk penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

*The accessibility of persons with disabilities to Trans Semarang facilities remains a public concern due to the still inadequate services provided for disabled friends. In response, the Semarang City Government has enacted Regional Regulation Number 9 of 2021 concerning Persons with Disabilities, which includes the right of access for persons with disabilities as a form of government concern for the presence of persons with disabilities in Semarang City. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. The results show that the implementation of Regional Regulation Number 9 of 2021 in the accessibility of persons with disabilities to Trans Semarang facilities in 2021 is still not sufficiently good, where tangible indicators, responsiveness, and assurance have not been well implemented by the Semarang City Transportation Agency when providing accessibility for persons with disabilities to Trans Semarang facilities. There are supporting factors in the implementation of Regional Regulation Number 9 of 2021 in the accessibility of persons with disabilities to Trans Semarang facilities in 2021, including communication, disposition, and bureaucratic structure. Meanwhile, the inhibiting factor is resources. It is recommended for the Semarang City Transportation Agency to comply with the accessibility regulations and standards established in local laws or regulations for persons with disabilities.*

*Keywords: Accessibility, Persons with disabilities, Policy Implementation, Public Services*

## PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa dengan segala bentuk kelebihan dan kekurangan yang harus diterima dengan ikhlas dan lapang dada oleh seluruh umat manusia. Berbagai kelebihan dan kekurangan yang diciptakan oleh sang pencipta bukan semata-mata untuk memberi pembeda antara makhluk-Nya yang beriman maupun tidak beriman, melainkan untuk saling mengenal serta untuk saling tolong menolong antara satu dengan yang lainnya.

Di sini, penyandang disabilitas dimaknai sebagai kondisi di mana seseorang memiliki keterbatasan atau kekurangan baik dari segi fisik, intelektual, mental, maupun sensorik (Muhammad, 2014: 271). Penyandang disabilitas seringkali masuk dalam golongan kelompok rentan, di mana mereka selalu mendapatkan perlakuan diskriminasi dan hak-haknya sering kali tidak terpenuhi (Athallah & Subroto, 2021: 29). Secara normatif, hukum untuk mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi telah diatur sepenuhnya di dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, dan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Adanya Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas, menekankan pada aksesabilitas di dalam penggunaan infrastruktur yang ada dengan tujuan untuk mewujudkan taraf kehidupan penyandang disabilitas yang lebih berkualitas, adil, sejahtera lahir dan batin, serta bermartabat. Mulyadi (2018) mengatakan bahwa “kebijakan publik merupakan suatu proses formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang berkesinambungan dan saling terkait, yang dilakukan oleh pemerintah dengan *stakeholder* dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kemaslahatan publik”.

Dalam penelitian ini penulis mengambil 2 (dua) ragam disabilitas yang menjadi acuan dalam penulisan, yaitu disabilitas sensorik dan disabilitas fisik. Disabilitas sensorik yang penulis gunakan sebagai objek yaitu penyandang tunanetra, sedangkan disabilitas fisik yaitu semua penyandang yang memiliki masalah pada kaki, tangan, serta kelainan bawaan. Dipilihnya disabilitas sensorik tunanetra dan disabilitas fisik dalam penelitian ini di karenakan kedua ragam disabilitas tersebut paling banyak menggunakan sarana

transportasi umum di Kota Semarang. Perlu diketahui bahwasanya transportasi umum di Kota Semarang yang disediakan oleh pemerintah dan banyak digunakan oleh warga masyarakat termasuk para penyandang disabilitas sensorik tunanetra dan disabilitas fisik ialah transportasi umum Trans Semarang.

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai aksesibilitas penyandang disabilitas telah banyak dilaksanakan di sejumlah daerah Pulau Jawa seperti penelitian yang dilakukan oleh Lelly Nuraviva (2008) di Kota Surakarta, Dandi Darmadi dan kawan-kawan (2021) di Kabupaten Sidoarjo, Slamet Thohari (2014) di Kota Malang, Jane Kartika Propiona (2021) di DKI Jakarta, di mana dari keempat penelitian tersebut sebagian besar menunjukkan bahwa belum optimalnya implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam memberikan aksesibilitas untuk teman-teman disabilitas terhadap fasilitas publik yang ada. Fasilitas tersebut antara lain aksesibilitas pada bangunan, aksesibilitas pada lingkungan, serta aksesibilitas pada transportasi.

Semarang sendiri merupakan salah satu kota dengan jumlah kasus ketidakadilan penyandang disabilitas tertinggi. Hal ini dapat dilihat dari adanya upaya yang terus dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang untuk dapat

memenuhi hak-hak dasar para penyandang disabilitas tersebut.

penelitian ini dilakukan karena adanya beberapa permasalahan pada aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang di Kota Semarang, salah satunya yaitu kurang maksimalnya pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Fasilitas publik yang dimaksud antara lain: tangga naik atau turun pada bangunan *shelter* Trans Semarang; *ramp* dengan kemiringan tertentu yang ada pada *shelter* Trans Semarang; ruang untuk kursi roda/tempat duduk prioritas; dan tanda-tanda atau *signage*. Fasilitas layanan publik bidang transportasi yang ada di Kota Semarang seharusnya sudah memenuhi ketentuan berlaku karena Kota Semarang sudah mempunyai Perda mengenai penyandang disabilitas. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas tentunya dengan melihat pada aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021, serta faktor pendukung dan penghambat dari implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berasaskan pada filosofi postpositivisme. Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang, khususnya di Dinas Perhubungan Kota Semarang pada BLU UPTD Trans Semarang dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Kota Semarang, guna mengetahui implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang Tahun 2021. Di sini penulis telah memilih beberapa orang informan untuk dapat memberikan penjelasan singkat mengenai bagaimana implementasi Perda tersebut. Di dalam penentuan subjek penelitian peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Terdapat 10 orang informan dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer peneliti dapatkan dari wawancara, serta observasi di lapangan. Sementara data sekunder peneliti dapatkan dari buku, artikel, jurnal, serta regulasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Untuk analisis dan interpretasi data penulis lakukan dengan

cara; Pengumpulan Data Mentah (*Raw Data*), Mengelompokkan dan Mengorganisasikan Data (*Organizing and preparing data for analysis*), Membaca Semua Data (*Reading through all data*), Membentuk Kode pada Data (*Coding data*), Memberikan Kode Berdasarkan Tema (*Coding by Theme*), Deskripsi (*Description*), Menghubungkan Satu Tema dengan Tema Lainnya (*Interrelating themes or description*), Interpretasi Makna Tentang Tema (*Interpreting the meaning of themes or description*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Implementasi**

#### **1. Keandalan (*Reliability*)**

Pada implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 peran keandalan di sini dapat dikatakan baik karena pegawai ataupun petugas sudah cukup cermat dan handal ketika memberikan pelayanan untuk para penyandang disabilitas. Berdasarkan fakta dilapangan ketika terdapat pelanggan disabilitas yang menggunakan kursi roda tidak jarang biasanya petugas langsung membantu mendorong kursi roda dari penyandang disabilitas tersebut baik pada saat naik ataupun turun pada *shelter* dan juga bus.



**Gambar 1. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu penyandang disabilitas**

Kemudian, tidak bosan-bosannya para pegawai untuk selalu mengingatkan pelanggan non disabilitas agar tidak menggunakan kursi prioritas penyandang disabilitas pada saat berada di dalam bus, serta selalu menyampaikan informasi tujuan armada bus kepada pelanggan disabilitas yang mana dalam hal ini memberi kemudahan akses kepada para penyandang disabilitas pada saat menggunakan transportasi Trans Semarang.

## **2. Berwujud (*Tangibles*)**

Indikator berwujud atau *tangibles* dilakukan dengan menyediakan tempat pelayanan untuk pelanggan saat menggunakan layanan transportasi Trans Semarang, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam keberlangsungan proses pelayanan, menerapkan kedisiplinan bekerja kepada pegawai, serta memberikan kemudahan akses kepada pelanggan dalam hal permohonan pelayanan.

Di sini yang menjadi penghambat dalam indikator berwujud yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan ketika mengimplementasikan kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas fasilitas Trans Semarang untuk penyandang disabilitas pada tahun 2021 yaitu penyediaan *shelter* yang ramah disabilitas serta kemudahan pelayanan untuk penumpang disabilitas. Fasilitas yang dibangun pada *shelter* untuk penyandang disabilitas tidak sesuai dengan standar fasilitas penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra sehingga timbul kesulitan bagi penyandang disabilitas dalam menjangkau pelayanan yang ada tersebut.

Fasilitas-fasilitas yang dibangun untuk penyandang disabilitas tidak memperhatikan prinsip inklusi dan aksesibilitas, seperti adanya kemiringan *ramp* yang dibangun lebih dari 8° serta tangga naik ataupun turun yang tidak disediakan pegangan, dan juga tidak adanya huruf *braille* yang disediakan untuk disabilitas tunanetra baik pada *shelter* ataupun pada bus. Selain itu, masih terdapat jarak yang cukup lebar antara *shelter* dengan bus sehingga menyulitkan bagi disabilitas fisik dan juga tunanetra karena harus melangkah ketika hendak masuk ataupun keluar dari bus.



**Gambar 2. Kenyamanan dan kemudahan pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas**

### **3. Ketanggapan (*Responsiviness*)**

Dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, yang menjadi penghambat indikator ketanggapan yang dialami oleh Dinas Perhubungan ialah kecermatan dan juga ketepatan petugas dalam proses pelayanan Trans Semarang untuk penyandang disabilitas.



**Gambar 3. Kecermatan Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam menyediakan fasilitas Trans Semarang**

Di tahun 2021, *shelter* yang didesain dan dibangun tidak

mempertimbangkan kebutuhan disabilitas sehingga menghasilkan *shelter* yang tidak ramah untuk orang dengan disabilitas. Dinas Perhubungan Kota Semarang tidak membangun fasilitas yang aksesibel pada sarana Trans Semarang untuk penyandang disabilitas seperti belum tersedianya kursi khusus dan ruang untuk kursi roda baik pada *shelter* maupun di dalam bus, tangga naik ataupun turun pada *shelter*, dibangunnya *ramp* dengan kemiringan lebih dari 8°, tidak tersedianya huruf *braille*, dan juga tanda-tanda atau *signage* baik pada *shelter* ataupun bus.

### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan tepat waktu telah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan namun karena adanya faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas yang ramai membuat kedatangan ataupun keberangkatan bus Trans Semarang tersebut selalu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, dan tidak jarang biasanya dapat menghambat aktifitas pelanggan.

Hambatan dalam pemberian jaminan tepat waktu untuk penyandang disabilitas diakibatkan karena padatnya arus lalu lintas yang sering terjadi setiap harinya di Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah sehingga sulit untuk menjaga interval waktu antara kedatangan bus yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh

Dinas Perhubungan Kota Semarang kepada penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang seperti pemberian fasilitas pada *shelter* maupun bus pada tahun 2021, masih tidak sesuai dengan legalitas penyandang disabilitas.

### **5. Empati (*Emphathy*)**

Dalam implementasi kebijakan Perda Dinas Perhubungan Kota Semarang berhasil menerapkan indikator empati atau *emphathy* dengan sangat baik dalam memberikan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021. Hal tersebut terbukti dari adanya sikap ramah dari pegawai ataupun petugas Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika melayani pelanggan disabilitas.

Ketika melayani pelanggan sikap ramah dari para petugas pelaksana pelayanan dapat dilihat dari adanya perlakuan yang ditampakkan ketika melayani seperti memberikan senyum, salam dan juga sapa kepada setiap para pengguna layanan Trans Semarang termasuk penyandang disabilitas. Petugas sangat empati dan memahami perasaan dari penyandang disabilitas sehingga dalam memberikan pelayanan para petugas tidak pernah mengabaikan atau bersikap cuek kepada teman-teman disabilitas. Di dalam implementasi kebijakan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang

disabilitas, petugas juga selalu mendahulukan kepentingan atau kebutuhan pelanggan disabilitas seperti memberi jalan untuk penyandang disabilitas baik pada saat masuk ataupun keluar bus. Petugas juga melayani teman-teman disabilitas dengan sikap sopan dan santun, terlihat pada saat memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas fisik dan juga tunanetra petugas langsung bertanya kepada pelanggan disabilitas seperti “hendak kemana”, dan tidak jarang biasanya petugas langsung memberi tahu armada/bus yang akan pelanggan disabilitas gunakan dalam mencapai tujuannya tersebut.

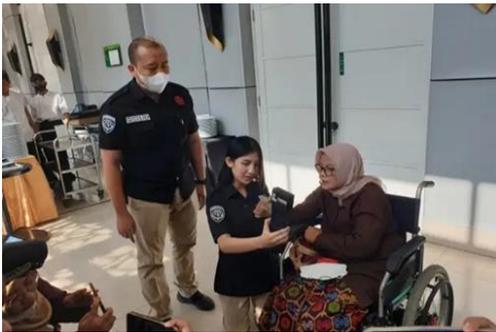
## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat**

### **1. Komunikasi**

Komunikasi sudah berjalan dengan cukup baik dan menjadi faktor pendukung dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang.

Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 yang dijadikan pedoman oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam memberikan sarana dan prasarana yang aksesibel untuk penyandang disabilitas pada transportasi Trans Semarang tahun 2021, sejatinya telah dikomunikasikan oleh pemerintah daerah kepada Dinas Perhubungan untuk dapat berpartisipasi dalam memberikan pelayanan yang ramah disabilitas pada Trans Semarang.

Komunikasi yang diterimapun dari pemerintah daerah sudah cukup jelas bagi Dinas Perhubungan sehingga ketika menjalankan tugasnya dalam memberikan aksesibilitas terhadap fasilitas Trans Semarang untuk penyandang disabilitas hingga saat ini berjalan dengan baik.



**Gambar 4. Sosialisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan penyandang disabilitas**

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya menjadi faktor penghambat bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mengimplementasikan Perda ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021. Meskipun ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Dinas tersebut sudah cukup memadai, yakni terdapat 1.332 pegawai dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda, akan tetapi dari ketersediaan SDM yang memadai tersebut masih terdapat SDM yang belum cukup terampil dalam melayani teman-teman penyandang disabilitas ketika

menggunakan sarana transportasi Trans Semarang.

Selain itu, minimnya pengetahuan pegawai ataupun petugas mengenai jenis-jenis penyandang disabilitas mengakibatkan teman-teman disabilitas tunarungu sulit mendapatkan pelayanan ketika menggunakan Trans Semarang. Petugas masih belum mengerti bagaimana menggunakan bahasa isyarat tubuh yang baik untuk dapat melayani penyandang disabilitas tunarungu tersebut. Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, tidak mengadakan pelatihan pengembangan diri untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperuntukan bagi pegawai ataupun petugas lapangan yang melayani teman-teman disabilitas.

## **3. Disposisi**

Disposisi menjadi indikator pendukung dalam implelementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang. Dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 pada aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang tahun 2021 pegawai Dinas Perhubungan Kota Semarang sangat

bertanggungjawab atas apa yang menjadi pekerjaan mereka, dan bekerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh instansi.

Dalam implementasi Perda, pegawai bekerja dengan sangat demokratis, mendengarkan saran atau masukan dari pegawai lain ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang, dan juga membangun dialog terbuka dan komunikasi dua arah antara Dinas Perhubungan dengan masyarakat penyandang disabilitas. Ketika mengimplementasikan Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki komitmen yang cukup baik untuk dapat melakukan pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas yang kurang aksesibel untuk penyandang disabilitas.



Sebelum

Sesudah

### **Gambar 5. Pembenahan shelter Elizabeth Trans Semarang**

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi menjadi faktor pendukung di Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021. Terlihat dari adanya pembagian tugas atau

wewenang dari masing-masing pegawai yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Untuk pegawai Trans Semarang yang bekerja dilapangan kebanyakan dari mereka dengan lulusan SMA/SMK. Di sini, pegawai ataupun petugas yang ditempatkan sesuai dengan keahlian atau pendidikan terakhirnya cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

Selain itu, ketika memberikan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang baik untuk penyandang disabilitas fisik ataupun tunanetra, Dinas Perhubungan Kota Semarang selalu memperhatikan *Standar Operating Procedure* (SOP) ketika memberikan pelayanan untuk penyandang disabilitas, sehingga tidak jarang hasil dari pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan SOP tersebut mengalami keberlanjutan hingga saat sekarang ini. Hal tersebut seperti bantuan penggunaan fasilitas untuk pelanggan penyandang disabilitas, penanganan keluhan dan umpan balik dari penyandang disabilitas terhadap pelayanan Trans Semarang yang mereka terima, pemberian informasi yang jelas kepada penyandang disabilitas seperti penyampaian informasi armada Trans Semarang yang kini dapat diakses melalui aplikasi Trans Semarang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Transportasi Trans Semarang Tahun 2021 belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan belum tercapainya indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan pada Dinas Perhubungan Kota Semarang seperti; keandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*). Indikator yang berhasil dijalankan dengan baik oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 dalam aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas Trans Semarang yaitu indikator keandalan (*reliability*), serta juga empati (*emphaty*). Sementara indikator yang belum terlaksana dengan baik dalam implementasi Perda antara lain berwujud (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), dan juga jaminan (*assurance*). Di sini, yang menjadi faktor pendukung dari implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas antara lain yaitu; komunikasi, disposisi, serta struktur birokrasi. Sementara yang menjadi faktor penghambat hanyalah sumber daya yang

terdapat pada Dinas Perhubungan Kota Semarang.

### **Saran**

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Semarang untuk dapat mematuhi peraturan dan standar aksesibilitas yang telah ditetapkan dalam hukum atau regulasi setempat untuk penyandang disabilitas, serta melakukan perbaikan atau modifikasi pada shelter yang sudah ada untuk membuatnya lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas. Hal ini seperti pemasangan ram untuk kursi roda, peningkatan akses untuk orang dengan mobilitas terbatas, dan peningkatan tanda-tanda dan informasi yang mudah diakses.
2. Dinas Perhubungan Kota Semarang perlu mengembangkan kebijakan yang inklusif dan komprehensif yang menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam semua aspek layanan transportasi.
3. Bagi penyandang disabilitas sebagai seseorang yang menerima pelayanan khusus dari Dinas Perhubungan Kota Semarang ketika menggunakan transportasi Trans Semarang agar dapat bersikap proaktif ketika tidak mendapatkan pelayanan yang aksesibel untuk dirinya, dan dapat menyuarakan langsung dengan penyedia layanan atau

instansi terkait untuk dapat menyampaikan masalah dan kendala yang dihadapi.

4. Penelitian ini menjelaskan mengenai implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Fasilitas Trans Semarang Tahun 2021 dan menjelaskan mengenai faktor pendukung serta penghambat pada implementasi kebijakan tersebut. Peneliti lain diharapkan dapat mengembangkan dari berbagai sudut pandang baru dan meneliti lebih mendalam sehingga nantinya dapat menghasilkan fenomena baru yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, A., Amanulah, A., Kuncoro, A., Asmanedi, & Dkk. (2016). *Mozaik Demografi: Untaian Pemikiran tentang Kependudukan dan Pembangunan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Athallah, I. R., & Subroto, M. (2021). Penyediaan Fasilitas Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Lembaga Masyarakatan dan Rumah Tahanan Negara Indonesia. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 1(2), 28–35.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 'PDBR Per Kapita (Juta Rupiah), 2020-2022'. *Semarangkota.BPS.Go.Id*. <https://semarangkota.bps.go.id/indicator/52/76/1/pdrb-per-kapita.html> [Diakses 6 Januari 2021].
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cresweell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i2.329>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penyusunan Profil Kependudukan Kota Semarang Tahun 2022. *Pustakadata.Semarangkota.Go.Id*. <https://pustakadata.semarangkota.go.id/upload/pdf/441-profil-kependudukan-kota-semarang-2021.pdf>. [Diakses 3 Desember 2023].
- Effendi, W. R. (2017). Konsep Welfare State Di Indoneisa. *Jurnal Trias Politika*, 1(1), 171–183. <https://doi.org/10.33373/jtp.v1i1.722>
- Indonesia, K. B. B. (2016). *KBBI Daring*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/disabilitas>
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press.
- Kurniawan, L. J., Sukmana, O., Abdussalam, & Masduki. (2015). *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Malang: Intrans Publishing.
- Mantra, I. B. (2013). *Demografi Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, S. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *Inklusi, 1*, 269–290. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/pusat/inklusi/article/view/010208/987>
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuraviva, L. (2008). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Surakarta. *Journal of Medical Internet Research, 10*(3), e22.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Sutoyo (ed.)). Surakarta: UNISRI Press.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi, 10*, 1–18. <https://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Sellang, K. (2016). *Aministrasi dan Prlayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., & Ghazali, R. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Thohari, S. (2014). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies, 1*(1), 27–37. <http://ijds.ub.ac.id>
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Jakarta: CAPS.

## **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 8 Tahun 2016 Tentang  
Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 11 Tahun 2009 Tentang  
Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 23 Tahun 2014 Tentang  
Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik.

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