

# PELAYANAN BUS TRANS BANYUMAS BAGI PENYANDANG TUNADAKSA DI KABUPATEN BANYUMAS TAHUN 2022-2023

Aliefia Elfarizza\*), Nunik Retno Herawati\*\*), Lusia Astrika\*\*)  
Email: [aliefiaelfarizza@gmail.com](mailto:aliefiaelfarizza@gmail.com)

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon: (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya memiliki kewajiban dalam menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas bagi kelompok rentan, termasuk dalam pelayanan transportasi umum. Dalam mewujudkan aksesibilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas, Pemerintah Kabupaten Banyumas telah menyediakan Bus Trans Banyumas khusus bagi penyandang disabilitas tunadaksa yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti halte dan Tempat Pemberhentian Bus. Halte dan Tempat Pemberhentian Bus Trans Banyumas terdiri dari berbagai jenis, namun belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas, sehingga dapat menghambat aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan Bus Trans Banyumas.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas, menggunakan teori pelayanan publik dalam paradigma *New Public Service* menurut Carlson dan Schwarz dalam (Denhardt dan Dehnardt, 2007), meliputi aspek kemudahan, keamanan, reliabilitas, perhatian pribadi, indikator pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga. Diteliti dengan metode kualitatif deskriptif, melalui wawancara dan dokumentasi, serta menggunakan data sekunder sebagai pendukung yang bersumber dari, jurnal, buku, maupun artikel internet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di dalam Bus Trans Banyumas sudah memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas tunadaksa. Fasilitas seperti *ramp* bus, informasi rute perjalanan, dan fasilitas lainnya yang tersedia di dalam bus sudah mudah diakses oleh penyandang disabilitas tunadaksa. Namun, terkait penyediaan fasilitas halte dan Tempat Pemberhentian Bus masih menjadi hambatan utama karena penyediaan fasilitas seperti *ramp* halte akses penerangan, dan distribusi informasi keamanan belum merata di setiap halte sehingga belum sepenuhnya aman dan ramah bagi penyandang disabilitas tunadaksa.

Rekomendasi yang diberikan mencakup upaya Pemerintah Kabupaten Banyumas hendaknya melakukan perbaikan terhadap fasilitas halte yaitu dengan menyediakan *ramp* halte yang merata di setiap halte. Selain itu dalam, Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas diharapkan dapat menyediakan akses penerangan dan papan informasi keamanan secara merata di setiap halte dalam upaya meningkatkan kualitas keamanan halte. Langkah-langkah ini bertujuan agar proses pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas semakin mudah dan banyak diminati oleh masyarakat terutama penyandang disabilitas.

**Kata Kunci : Pelayanan, Bus Trans Banyumas, Penyandang Disabilitas Tunadaksa**

## ABSTRACT

*Public service providers basically have an obligation to provide facilities and infrastructure that support accessibility for vulnerable groups, including in public transportation services. In realizing the accessibility of public transportation for persons with disabilities, the Banyumas Regency Government has provided Trans Banyumas Buses specifically for persons with disabilities who are disabled, equipped with supporting facilities such as bus stops and bus shelters. Bus stops and shelters are of various types, but they are not yet fully friendly to people with disabilities, which can hinder accessibility for people with disabilities in using the Trans Banyumas Bus service.*

*This study aims to analyze Trans Banyumas Bus services for people with disabilities in Banyumas Regency, using the theory of public services in the New Public Service paradigm according to Carlson and Schwarz in (Denhardt and Dehnardt, 2007), including aspects of convenience, security, reliability, personal attention, problem solving indicators, fairness, fiscal responsibility, and citizen influence. It was researched using descriptive qualitative methods, through interviews and documentation, and using secondary data as support sourced from, journals, books, and internet articles.*

*The results showed that the services in the Trans Banyumas Bus have provided convenience for people with disabilities. Facilities such as bus ramps, travel route information, and other facilities available on the bus are easily accessible to persons with disabilities. However, the provision of bus stop facilities is still a major obstacle because the provision of facilities such as ramp bus stops, access to lighting, and distribution of security information is not evenly distributed at each bus stop so that it is not fully safe and friendly for persons with disabilities.*

*Recommendations include that the Banyumas Regency Government should make improvements to bus stop facilities by providing ramp shelters that are evenly distributed at each bus stop. In addition, the Banyumas Regency Transportation Agency is expected to provide access to lighting and security information boards evenly at each bus stop in an effort to improve the quality of bus stop security. These steps aim to make the Trans Banyumas Bus service process for people with disabilities in Banyumas Regency easier and more attractive to the community, especially people with disabilities.*

*Keywords: Service, Trans Banyumas Bus, Persons with Disabilities with Disabilities*

### A. PENDAHULUAN

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat Indonesia dalam menunjang mobilisasi masyarakat adalah pelayanan dalam bidang jasa, salah satunya yaitu pelayanan transportasi. Transportasi merupakan sarana yang memiliki peran penting dalam menunjang proses interaksi sosial serta menjadi alat mobilisasi dalam memindahkan manusia maupun barang yang berasal dari suatu

tempat ke tempat yang lain (Fatimah, 2019). Transportasi juga menjadi salah satu fasilitas untuk mendorong kemajuan dan perkembangan aksesibilitas suatu daerah (Abdul Karim., dkk, 2023).

Dalam menyediakan transportasi umum, Pemerintah pada dasarnya memiliki kewajiban dalam menyediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana transportasi yang mudah diakses oleh semua masyarakat, termasuk masyarakat penyandang tunadaksa sebagaimana telah

diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Pada pasal 3 dijelaskan bahwa aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi paling sedikit meliputi: Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi, Pintu yang aman dan mudah diakses, Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah diakses, dan Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah diakses.

Dalam menunjang kebutuhan penyandang tunadaksa terkait pelayanan transportasi umum, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah meluncurkan program bernama Teman Bus. Program Teman Bus merupakan program *Buy the Service* (BTS) milik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Skema *Buy The Service* dalam program Teman Bus merupakan sebuah mekanisme yang dilakukan oleh pemerintah melalui pembelian layanan angkutan massal oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang kemudian diberikan kepada operator pemerintah daerah melalui mekanisme lelang sesuai dengan standar pelayanan (SPM) yang berlaku. Skema *Buy The*

*Service* telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan yang kemudian diubah dengan PM Nomor 2 Tahun 2022. Program Teman Bus telah diluncurkan di 10 kota besar di Indonesia diantaranya yaitu di Palembang, Solo, Medan, Yogyakarta, Denpasar, Bandung, Makassar, Banjarmasin, Surabaya, dan Banyumas.

Kabupaten Banyumas merupakan satu-satunya Kabupaten yang berhasil terpilih dalam program *Buy The Service* diantara sembilan kota besar lainnya. Faktor yang melatarbelakangi terpilihnya Kabupaten Banyumas dalam program tersebut yaitu terlihat dari adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam mengembangkan transportasi perkotaan sebagaimana telah tercantum dalam misi RPJMD Kabupaten Banyumas Tahun 2018-2023 yaitu mengenai rencana pengembangan transportasi publik perkotaan di wilayah Kabupaten Banyumas. Selain itu, Kabupaten Banyumas juga memperoleh dukungan melalui Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Kawasan Kendal-Semarang- Salatiga- Demak- Grobogan, Kawasan Purworejo- Wonosobo- Magelang- Temanggung, dan Kawasan Brebes- Tegal- Pemalang.

Dikutip dari (Nanlohy, 2023) berdasarkan hasil Laporan Program *Buy-the-Service* Teman Bus di Indonesia oleh *Institute for Transportation and Development Policy* (ITDP) Indonesia, aspek yang mendasari terpilihnya Kabupaten Banyumas dalam program BTS Teman Bus yaitu didasarkan pada RPJMD Kabupaten Banyumas Tahun 2018-2023 dan hasil kajian mengenai rencana pengembangan transportasi publik perkotaan di wilayah Kabupaten Banyumas yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kementerian Republik Indonesia. Dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa untuk mendukung dan memberikan nilai tambah Pembangunan di kawasan Kabupaten Banyumas, dilakukan pengembangan di wilayah Kawasan Banjarnegara- Purbalingga- Banyumas- Cilacap- Kebumen, yang selanjutnya disebut kawasan Barlingmascakeb. Berdasarkan Perpres tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Pusat memberikan dukungan bagi wilayah Barlingmascakeb dalam upaya pengembangan Pembangunan di Kawasan Barlingmascakeb terutama di Kabupaten Banyumas.

Selain itu, ditinjau dari aspek kelembagaan, Kabupaten Banyumas telah memiliki kesiapan dalam segi anggaran untuk pengelolaan sarana pendukung operasionalisasi program BTS yaitu dengan memiliki anggaran sebesar 1 milyar rupiah

untuk pengembangan infrastruktur pendukung transportasi umum yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) untuk penyediaan rambu lalu lintas, marka *bus stop*, dan sebagainya, serta anggaran sebesar 800 juta dialokasikan untuk pembangunan halte/*shelter* yang direalisasikan secara bertahap. Kemudian, ditinjau dari aspek kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Banyumas dinilai memiliki kesiapan yang matang dalam hal kelembagaan sebagai operator yang mengelola transportasi umum, yaitu terdapat 12 operator transportasi publik perkotaan yang kemudian bergabung menjadi konsorsium bernama PT Banyumas Raya. Adapun 12 operator tersebut meliputi 8 Perseroan Terbatas (PT) dan 4 Koperasi yang terdiri dari Kopata, Koperades, KSU Trans, KSU Mandiri, PO Asli Putra Bumi, PT Amanat Jaya, PT Teguh Muda Abadi, PT Jaya Muda Sejahtera, PT Jaya Mandiri Transportasi, PT Budi Jaya Agung, PT Nur Putra Jaya, dan PT Berkah Alam Sumber Sejahtera.

Dengan adanya kesiapan, baik dari aspek anggaran maupun kelembagaan, Kabupaten Banyumas kemudian berhasil memenangkan sistem lelang BTS Teman Bus dan menunjuk PT Banyumas Raya sebagai operator yang menjalankan program tersebut. Bus Trans Banyumas terdiri dari tiga koridor yaitu, Koridor 1

Terminal Ajibarang-Pasar Pon, Koridor 2 Terminal Notog-terminal Baturraden, dan Koridor 3 Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem.

Dalam menunjang kebutuhan penyandang tunadaksa terkait pelayanan transportasi umum, Bus Trans Banyumas menyediakan fasilitas khusus bagi penyandang tunadaksa sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan transportasi yang adil dan ramah bagi disabilitas, terutama bagi penyandang tunadaksa pengguna kursi roda dengan menyediakan akses pintu masuk dan pintu keluar khusus berupa *ramp* bagi pengguna kursi roda sehingga pengguna kursi roda dapat dengan mudah menggunakan layanan Bus Trans Banyumas.

Sarana dan Prasarana Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa pada dasarnya terdiri dari sarana dan prasarana di dalam bus, serta pada halte dan Tempat Pemberhentian Bus (TPB). Namun, permasalahan yang terjadi dalam penyediaan pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa, yaitu masih adanya diskriminasi fasilitas di halte dan Tempat Pemberhentian Bus (TPB) Bus Trans Banyumas, yaitu banyak terdapat halte dan TPB yang tidak dilengkapi dengan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti tidak adanya *ramp* halte, serta halte yang masih belum dilengkapi dengan jalur pedestrian.

Pada hakikatnya, penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas merupakan kelompok masyarakat berkebutuhan khusus yang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan yang adil dan ramah tanpa adanya diskriminasi antara pelayanan bagi masyarakat umum dan masyarakat penyandang tunadaksa. Meskipun jumlah penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas tidak tergolong tinggi, namun ketersediaan akses bagi penyandang tunadaksa sudah seharusnya menjadi perhatian pemerintah dalam menciptakan pelayanan transportasi yang adil dan tidak diskriminatif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian oleh (Yolando, 2020) meneliti terkait “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Penyandang tunadaksa dalam Aksesibilitas Transportasi Publik Pada Bus Trans Metro Bandung”. Penelitian ini mengkaji terkait jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada penumpang penyandang tunadaksa dalam pelayanan Bus TMB serta peran pemerintah dalam menyediakan akses bagi penumpang disabilitas. Selanjutnya penelitian dari (Anjas Aprizal, dan Sabri Samin, 2021) memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu meneliti mengenai “Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta *Cares* untuk mewujudkan Kota Inklusif di DKI Jakarta”. Penelitian

dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Transjakarta *Cares* dalam menyediakan akses transportasi umum bagi penyandang tunadaksa dalam mendukung penerapan kota inklusif.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu penelitian ini membahas bagaimana pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023 yang berfokus pada penyandang tunadaksa yang dilihat dari aspek kemudahan, keamanan, reliabilitas, perhatian pribadi, indikator pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga sebagaimana dalam teori pelayanan publik dalam paradigma *New Public Service* menurut Carlson dan Schwarz dalam (Denhardt, dan Denhardt, 2007).

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian yaitu untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang disabilitas tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023

## **C. KERANGKA TEORI**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan sekumpulan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah melalui kegiatan pemenuhan kebutuhan

publik (Mursyidah, dan Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020)

### **2. *New Public Service***

*New Public service* merupakan pendekatan yang lahir dari gagasan teori demokrasi, salah satunya yaitu gagasan mengenai kontrak sosial dimana negara merupakan bagian dari kontrak sosial sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap warga negara dalam mensejahterakan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007). *New Public Service* menempatkan masyarakat tidak lagi sebagai warga negara melainkan sebagai pelanggan sehingga sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dalam memprioritaskan kepentingan publik. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi seluruh warga negara, pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek penting dalam pelayaann publik, yaitu kemudahan, keamanan, reliabilitas, perhatian pribadi, indikator pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga (Carlson dan Schwarz dalam Denhardt dan Denhardt, 2007).

### 3. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas merupakan seseorang dengan keterbatasan fisik, mental, maupun intelektual yang terjadi dalam waktu yang panjang sehingga dapat menghambat proses interaksi dan partisipasi dalam kehidupan masyarakat (Soleh, 2016). Penyandang disabilitas terbagi menjadi disabilitas fisik, disabilitas mental, dan disabilitas ganda.

#### a. Disabilitas fisik terdiri dari:

- Disabilitas tunadaksa, yaitu memiliki kelainan secara fisik yang terjadi pada salah satu organ tubuh.
- Tunanetra, yaitu seseorang yang memiliki keterbatasan dalam penglihatan yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu *low vision* dan *totally blind*.
- Tunarungu, yaitu seseorang dengan keterbatasan dalam pendengaran.
- Tunawicara, yaitu seseorang dengan keterbatasan dalam berbicara secara normal.

b. Disabilitas Mental, merupakan seseorang dengan gangguan emosional yang tidak normal seperti gangguan kecemasan,

gangguan depresi, maupun gangguan lainnya.

c. Disabilitas Ganda, yaitu individu yang memiliki lebih dari satu gangguan atau lebih, misalnya seseorang yang memiliki gangguan wicara atau gangguan kemampuan berbicara dapat juga memiliki gangguan rungu atau gangguan untuk mendengar dengan baik.

### D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran terkait peristiwa di masa kini untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif sesuai dengan kondisi sebenarnya. Pada penelitian ini, peneliti ingin memberikan gambaran terkait fakta yang sebenarnya terjadi di lapangan melalui proses analisis secara mendalam terkait pelayanan Bus Trans bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah sebagai Kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak kedua di Provinsi Jawa Tengah.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *snowball sampling*, meliputi Kepala UPTD Pengelola Sarana

dan Prasarana Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, Direktur Utama PT Banyumas Raya Transportasi, Pengemudi Bus Trans Banyumas, dan Masyarakat Penyandang tunadaksa Pengguna Bus Trans Banyumas. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara, dan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen, literatur, maupun sumber resmi dari pengelola Bus Trans Banyumas.

Analisis data terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menjamin kualitas data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi data untuk membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi serta informan yang berbeda. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis mengenai pelayanan Bus Trans Banyumas Bagi Penyandang Tunadaksa di Kabupaten Banyumas Tahun 2022-2023.

## **E. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bus Trans Banyumas merupakan transportasi umum berupa bus yang didesain dengan memperhatikan aspek kebutuhan masyarakat termasuk kelompok masyarakat rentan seperti penyandang tunadaksa. Dalam menyediakan pelayanan bagi penyandang tunadaksa, Bus Trans Banyumas terbagi menjadi dua jenis bus, yaitu bus bagi penumpang umum, dan bus khusus bagi penyandang disabilitas. Tujuan

dari adanya bus khusus bagi penyandang tunadaksa yaitu untuk menyediakan akses bagi penyandang tunadaksa pengguna kursi roda, sehingga penumpang pengguna kursi roda tetap dapat menggunakan layanan Bus Trans Banyumas.

Adapun fasilitas dan layanan yang disediakan dalam Bus Trans Banyumas khusus bagi penyandang tunadaksa terdiri dari kursi prioritas, fasilitas ramp bus bagi pengguna kursi roda, tombol khusus bagi pengguna kursi roda, tombol darurat, layanan aduan Bus Trans Banyumas, layanan tarif khusus, serta layanan Aplikasi Mitra Darat.

### **1. Kemudahan Akses Bagi Penyandang Tunadaksa dalam Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Prinsip kemudahan dalam pelayanan publik menjadi salah satu prinsip yang harus dipersiapkan dengan baik oleh penyedia layanan publik, sebab dengan pelayanan yang mudah dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada penyedia layanan publik. Indikator kemudahan pada penelitian ini diuraikan menjadi dua aspek yaitu kemudahan akses halte dan TPB, serta kemudahan akses layanan Bus Trans Banyumas. Aspek kemudahan akses halte dan TPB yaitu kemudahan bagi

penyandang tunadaksa dalam mengakses halte Bus Trans Banyumas.

Halte dan TPB yang telah dibangun oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas pada dasarnya telah menyediakan fasilitas halte yang tidak hanya ditujukan bagi masyarakat umum saja, tetapi juga bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang tunadaksa. Dari hasil wawancara dengan Bapak Taryono dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah menyediakan fasilitas berupa halte, marka bus stop, dan TPB yang ditujukan bagi seluruh masyarakat, terutama penyandang disabilitas. Permasalahan yang terjadi dalam penyediaan halte tersebut yaitu tidak semua halte dan TPB yang dibangun telah menyediakan fasilitas bagi penyandang tunadaksa terutama pengguna kursi roda, sehingga halte dan TPB Bus Trans Banyumas yang ada saat ini belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi penyandang tunadaksa terutama bagi pengguna kursi roda.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan, menemukan masih banyak halte yang memiliki desain berundak dan tidak dilengkapi dengan bidang miring atau *ramp* sebagai akses naik dan turun bagi penyandang

tunadaksa, Teruma pengguna kursi roda. Seperti pada halte Halte SMP Negeri 3 Ajibarang, Koridor 2 di Halte SMP PGRI Baturraden A, dan Koridor 3 di Halte SD Negeri 1 Kedungwuluh A.

Selain kondisi halte yang berundak dan tidak memiliki *ramp*, peneliti juga menemukan halte yang memiliki *ramp* yang curam, seperti di Koridor 2 yaitu di Halte SMP Negeri 6 Purwokerto, dan Koridor 3 di Halte CIMB Niaga.

### **Gambar 1** ***Ramp* Halte**



Sumber : Peneliti, 2024

Kondisi *ramp* halte yang terlalu curam tidak hanya dapat menghambat mobilitas bagi penyandang tunadaksa, tetapi juga dapat mengakibatkan resiko cedera maupun terjatuh akibat kehilangan kendali saat menaiki atau menuruni halte. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik sudah seharusnya dapat lebih memperhatikan desain fasilitas publik dengan memperhatikan aspek kemudahan bagi penyandang tunadaksa sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu

sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2019 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa berkebutuhan Khusus. Pada Bab II Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Transportasi Publik memuat bahwa aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada prasarana transportasi salah satunya yaitu harus menyediakan *ramp* dengan kemiringan yang sesuai sebagai akses untuk naik dan turun penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penyandang tunadaksa pengguna Bus Trans Banyumas, mengemukakan bahwa bagi mereka, halte yang mudah diakses yaitu halte yang memiliki permukaan halte yang rata dengan pedestrian. Hal ini dikarenakan dengan permukaan halte yang rata dengan trotoar, maka penyandang tunadaksa tidak perlu naik maupun turun dari halte karena permukaannya yang rata dengan trotoar tersebut, seperti halnya di Halte Koridor 1 yaitu Halte Pasar Cilongok. Koridor 2 yaitu Halte SMK Negeri 2 Purwokerto, SMA Negeri 1 Purwokerto, dan Halte Unsoed. Berikut contoh halte yang memiliki permukaan rata dengan trotoar.

**Gambar 2**  
**Halte Koridor 2 Unsoed**



Sumber : Peneliti, 2024

Selain halte yang belum sepenuhnya ramah bagi penyandang tunadaksa, peneliti juga menemukan TPB yang berkerikil dan disalahgunakan sebagai tempat parkir bagi kendaraan lain, sehingga seringkali sulit untuk dilalui oleh penyandang tunadaksa, seperti halnya di TPB Pangsar Soedirman.

**Gambar 3**  
**TPB Pangsar Soedirman**



Sumber: Peneliti, 2024

Selain menjadi tempat parkir bagi kendaraan lain, terdapat halte maupun TPB yang disalahgunakan sebagai lapak UMKM, seperti di TPB Tugu Batu.

**Gambar 4**  
**TPB Tugu Batu**



Sumber : Peneliti, 2024

Area TPB pada dasarnya merupakan area yang milik pemerintah yang digunakan untuk menaik turunkan penumpang baik Bus Trans Banyumas maupun Bus Trans Jateng yang melalui wilayah tersebut. Area TPB sudah seharusnya bebas dari hambatan dan halangan serta difungsikan dengan baik dalam mendukung kemudahan penumpang.

Selain ditinjau dari kemudahan halte dan TPB, ditinjau dari aspek kemudahan di dalam Bus Trans Banyumas, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan penumpang penyandang tunadaksa, fasilitas dan layanan yang ada di dalam Bus Trans Banyumas sudah mudah diakses oleh penyandang tunadaksa. Hal ini karena Bus Trans Banyumas telah menyediakan bus khusus bagi disabilitas yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, seperti *ramp* bus sebagai akses pintu masuk dan pintu keluar bagi penyandang

tunadaksa, terutama pengguna kursi roda.

**Gambar 5**  
**Akses Ramp bagi Penyandang Tunadaksa Pengguna Kursi Roda**



Sumber : Peneliti, 2024

Gambar di atas merupakan proses disabilitas penyandang tunadaksa pengguna kursi roda saat menaiki Bus Trans Banyumas menggunakan ramp yang dibantu oleh pengemudi, sehingga memberikan kemudahan bagi penyandang tunadaksa saat naik maupun turun dari Bus Trans Banyumas. Selain *ramp*, fasilitas lainnya seperti informasi rute perjalanan bus, fasilitas pembayaran, penyediaan kursi prioritas, dan layanan yang diberikan pengemudi dalam membantu penyandang tunadaksa selama menggunakan Bus Trans Banyumas.

## **2. Keamanan Fasilitas dan Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Keamanan menjadi aspek penting dalam melihat sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah

dapat memberikan rasa aman dan percaya diri saat menggunakannya. Aspek keamanan ini terbagi menjadi keamanan di Halte dan TPB, serta keamanan di Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan, menemukan bahwa halte dan TPB Bus Trans Banyumas terdapat fasilitas yang belum sepenuhnya memberikan rasa aman bagi penyandang tunadaksa. Hal ini dikarenakan kondisi TPB yang belum sepenuhnya dilengkapi dengan pedestrian, serta kondisi pedestrian yang rusak dan berlubang, sehingga bagi penyandang tunadaksa, halte dengan kondisi tersebut kurang memberikan rasa aman karena dapat membahayakan keselamatan mereka.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, menemukan halte yang memiliki kondisi pedestrian yang berlubang, seperti di Halte Pasar Parakanonje A yang terhubung langsung dengan selokan atau parit namun berlubang, sehingga dapat membahayakan keselamatan pengguna halte tersebut.

Keamanan mengenai halte bus pada dasarnya telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Pada pasal 4 memuat bahwa

keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte setidaknya terdiri dari lampu penerangan, petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan. Lampu penerangan merupakan salah satu fasilitas penting yang harus disediakan oleh penyedia jasa dalam mendukung keamanan bagi pengguna jasa terutama pada malam hari.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, sebagian besar halte Bus Trans Banyumas belum menyediakan fasilitas yang aman bagi disabilitas sebagaimana telah diatur dalam PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Peneliti menemukan banyak halte yang belum dilengkapi dengan lampu penerangan, informasi papan keamanan, serta tidak adanya petugas keamanan yang berjaga di setiap halte. Bus Trans Banyumas pada dasarnya beroperasi mulai pukul 05.00-20.50 WIB sehingga sangat memerlukan adanya penerangan yang memadai, serta papan informasi gangguan keamanan yang sudah seharusnya disediakan di setiap halte.

Aspek keamanan pelayanan Bus Trans Banyumas, selain ditinjau dari keamanan fasilitas halte dan TPB, juga ditinjau dari aspek keamanan fasilitas dan layanan di dalam Bus Trans Banyumas bagi penyandang

tunadaksa. Bus Trans Banyumas telah menyediakan fasilitas yang dapat mendukung keamanan bagi penumpang, yaitu fasilitas berupa CCTV yang dapat merekam seluruh aktivitas penumpang dan pengemudi selama berada di dalam bus, sehingga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti pencurian, kekerasan, dan sebagainya maka dapat dibuktikan dengan CCTV tersebut. Selain itu, Bus Trans Banyumas juga memiliki aturan mengenai batas kecepatan maksimum sebagaimana telah diatur dalam SLA (*Service Level Agreement*) Bus Trans Banyumas. SLA Bus Trans Banyumas merupakan perjanjian aturan kontrak program *Buy The Service* yang dilakukan oleh PT Banyumas Raya Transportasi dengan PT Surveyor Indonesia sebagai pengelola dan pengawas kegiatan pemberian subsidi angkutan perkotaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Dalam SLA tersebut salah satunya mengatur mengenai batas kecepatan bus yaitu maksimal 50 km/jam. Bagi penyandang tunadaksa, adanya batas kecepatan tersebut dinilai memberikan rasa aman selama berada di dalam bus karena dapat menghindari terjadinya aksi ugal-ugalan dari pengemudi.

### **3. Reliabilitas Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Reliabilitas merupakan salah satu aspek penting bagi penyedia layanan publik dalam memberikan kepastian pelayanan bagi masyarakat, sebab pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memberikan kepastian bagi masyarakat. Berdasarkan hasil temuan peneliti, operasionalisasi Bus Trans Banyumas sudah tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan. dalam memastikan ketepatan waktu operasionalisasi Bus Trans Banyumas, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah menunjuk PT Surveyor Indonesia dalam mengawasi operasionalisasi Bus Trans Banyumas, termasuk dalam mengawasi ketepatan waktu operasionalisasi, sehingga Bus Trans Banyumas selalu beroperasi dengan tepat waktu mulai dari *start point* atau titik keberangkatan hingga tujuan akhir sesuai dengan rute dan waktu yang telah ditetapkan, yaitu Bus Trans Banyumas beroperasi mulai dari pukul 05.00 hingga pukul 21.00 WIB . Dalam memastikan ketepatan waktu kedatangan bus, Bus Trans Banyumas juga telah menyediakan layanan untuk melacak keberadaan bus melalui pemanfaatan teknologi GPS berbasis

aplikasi yaitu berupa Aplikasi Mitra Darat yang dapat diakses oleh masyarakat umum maupun penyandang tunadaksa yang hendak menggunakan Bus Trans Banyumas.

Aplikasi Mitra Darat merupakan aplikasi yang berisi layanan informasi mengenai keberadaan Bus Trans Banyumas, rute, dan halte maupun TPB Bus Trans Banyumas. Aplikasi tersebut digunakan untuk memberikan kepastian pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penumpang, baik penumpang umum maupun penyandang disabilitas. Adanya aplikasi tersebut menjadi bentuk komitmen penyedia layanan Bus Trans Banyumas dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif bagi penumpang, sehingga penumpang dapat memprediksi waktu kedatangan bus.

Kepastian terhadap pelayanan pada hakikatnya telah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 21 memuat bahwa komponen standar pelayanan salah satunya yaitu adanya jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam pelayanan Bus Trans Banyumas dinilai telah sesuai

dengan komponen standar pelayanan karena adanya SOP yang ketat dan adanya layanan Aplikasi Mitra Darat dinilai telah memberikan kepastian dan ketepatan pelayanan terutama bagi penyandang tunadaksa yang selama ini seringkali tidak memiliki jaminan kepastian waktu dalam pelayanan transportasi umum.

#### **4. Perhatian Pribadi bagi Penyandang Tunadaksa dalam Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas masih belum maksimal dalam memberikan perhatian kepada penumpang penyandang tunadaksa. Hal ini dikarenakan pelayanan Bus Trans Banyumas masih terdapat pengemudi yang belum melayani dengan sopan dan ramah kepada penyandang disabilitas. Meskipun Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dan PT Banyumas Raya telah memberikan perhatian kepada penumpang penyandang tunadaksa melalui penyediaan sarana dan prasarana bagi penyandang tunadaksa dalam layanan Bus Trans Banyumas, serta memberikan pelatihan kepada pengemudi mengenai cara melayani penumpang yang baik sesuai dengan SLA, akan tetapi SLA tersebut belum

sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh sebagian pengemudi. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan aspek penting yang sudah seharusnya dijalankan oleh penyedia layanan publik kepada pengguna layanan publik, sehingga Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas bersama dengan PT Banyumas Raya sudah seharusnya mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Banyumas dengan memperhatikan aspek pelayanan pengemudi yang lebih ramah dan sopan bagi penumpang, terutama penumpang penyandang disabilitas.

#### **5. Layanan Aduan Bus Trans Banyumas Bagi Penyandang Tunadaksa sebagai Alternatif Pemecahan Masalah**

Layanan aduan Bus Trans Banyumas menjadi salah satu sarana penting bagi penyedia layanan untuk dapat mengidentifikasi masalah serta mencari solusi atas permasalahan yang dialami penumpang selama menggunakan Bus Trans Banyumas. Layanan aduan yang disediakan oleh Bus Trans Banyumas terdiri dari layanan berbasis *website* berupa lapak aduan Banyumas, layanan berbasis aplikasi berupa Aplikasi Mitra Darat,

maupun layanan aduan melalui sosial media resmi milik PT Banyumas Raya Transportasi dan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas. Pada aplikasi mitra darat, layanan yang disediakan di dalam aplikasi tersebut pada dasarnya terdiri dari layanan mengenai rute perjalanan, dan layanan aduan sebagai bentuk kepedulian dari penyedia layanan dalam mengetahui masalah maupun kendala yang dialami penumpang, termasuk penyandang tunadaksa selama menggunakan Bus Trans Banyumas.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, diketahui bahwa adanya layanan aduan bagi penumpang penyandang tunadaksa menjadi salah satu sarana dalam memecahkan masalah yang dialami penumpang penyandang tunadaksa selama menggunakan Bus Trans Banyumas. Layanan aduan yang telah disediakan oleh Bus Trans Banyumas memiliki prosedur yang jelas dalam menangani aduan yang disampaikan oleh penumpang, sehingga dengan adanya layanan aduan tersebut dapat menciptakan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dengan pengguna layanan. Meskipun pada faktanya penyandang tunadaksa belum menggunakan layanan aduan tersebut, namun adanya ketersediaan layanan

tersebut menjadi salah satu bentuk komitmen dari penyedia layanan dalam memberikan jaminan terhadap penyelesaian masalah yang dialami penumpang penyandang tunadaksa selama menggunakan Bus Trans Banyumas.

#### **6. Pelayanan Non-Diskriminatif Bagi Penyandang Tunadaksa dalam Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Pelayanan non-diskriminatif merupakan kewajiban bagi penyedia layanan publik dalam menyediakan pelayanan yang adil dan merata bagi semua masyarakat tanpa terkecuali, termasuk bagi kelompok masyarakat rentan seperti penyandang tunadaksa. Berdasarkan hasil temuan peneliti, pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya adil baik di halte maupun di dalam Bus Trans Banyumas, Hal ini dikarenakan belum meratanya fasilitas yang disediakan di halte Bus Trans Banyumas sehingga menyebabkan terjadinya diskriminasi dan ketimpangan terhadap fasilitas halte bagi penyandang tunadaksa. Selain itu, keadilan di dalam Bus Trans Banyumas juga belum sepenuhnya adil, hal ini dikarenakan masih adanya tindakan diskriminasi dari pengemudi berupa sikap yang kurang ramah dan

sopan saat melayani penumpang penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang penyandang disabilitas, adanya sikap yang judes dari pengemudi saat melayani penumpang disabilitas memberikan rasa ketidakadilan dan rasa kurang nyaman dalam menggunakan Bus Trans Banyumas. Prinsip keadilan pada dasarnya merupakan kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan memperhatikan aspek inklusivitas. Penyedia layanan Bus Trans Banyumas yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas sebagai penyedia fasilitas halte sudah seharusnya dapat meningkatkan fasilitas halte yang layak dan merata di setiap halte sehingga dapat memberikan hak dan kesempatan yang sama bagi penyandang tunadaksa dalam memperoleh sarana dan prasarana transportasi umum yang aman dan adil. Selain itu, PT Banyumas Raya Transportasi sebagai penyedia fasilitas di dalam bus sudah seharusnya meningkatkan kualitas layanan pengemudi dalam mencegah terjadinya tindakan diskriminasi dari pengemudi kepada penyandang tunadaksa agar pelayanan Bus Trans Banyumas dapat menjadi solusi alternatif bagi penyandang disabilitas,

terutama penyandang tunadaksa dalam memilih moda transportasi yang mudah, aman, dan adil tanpa adanya tindakan diskriminasi penumpang.

## **7. Transparansi Anggaran Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Keterbukaan informasi mengenai anggaran merupakan indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan bersih. Melalui keterbukaan anggaran atau transparansi anggaran menunjukkan adanya tanggung jawab fiska dari penyedia layanan publik kepada pengguna layanan publik, sehingga publik dapat mengetahui secara jelas mengenai anggaran yang digunakan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga tahap pengawasan anggaran. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, Bus Trans Banyumas tidak memiliki transparansi anggaran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dan PT Banyumas Raya Transportasi kepada penyandang tunadaksa pengguna Bus Trans Banyumas. Adapun faktor yang menyebabkan tidak adanya transparansi anggaran tersebut yaitu adanya batasan informasi keterbukaan data informasi sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 yang memberikan batasan bagi penyedia layanan publik

dalam membagikan data informasi kepada publik, sehingga pemerintah hanya dapat membagikan data mengenai anggaran Bus Trans Banyumas kepada pihak-pihak yang berkepentingan di dalamnya. Namun, meskipun tidak ada tanggung jawab fiskal yang berikan penyedia layanan Bus Trans Banyumas kepada penyandang tunadaksa, hal tersebut dinilai tidak menjadi masalah bagi penyandang tunadaksa karena pada dasarnya penyandang tunadaksa cenderung bersifat acuh dan tidak ingin mengetahui lebih detail mengenai anggaran tersebut dan telah percaya bahwa pemerintah telah melakukan alokasi anggaran dengan baik yang dibuktikan dengan adanya penyediaan fasilitas yang dapat diakses oleh penyandang tunadaksa yang menggunakan Bus Trans Banyumas.

## **8. Partisipasi Penyandang Tunadaksa dalam Pelayanan Bus Trans Banyumas**

Partisipasi penyandang tunadaksa dalam pelayanan Bus Trans Banyumas merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan sistem transportasi yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam upaya meningkatkan partisipasi penyandang tunadaksa dalam layanan Bus Trans Banyumas, pengelola layanan yaitu

Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dan PT Banyumas Raya Transportasi telah melakukan sosialisasi kepada penyandang disabilitas, termasuk penyandang tunadaksa seperti sosialisasi mengenai pemberlakuan tarif khusus bagi penyandang tunadaksa dengan tujuan untuk menarik minat masyarakat penyandang tunadaksa untuk menggunakan Bus Trans Banyumas.

Sosialisasi pada dasarnya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga pendistribusian informasi dapat dijangkau secara lebih luas oleh masyarakat. Dalam hal ini, kegiatan sosialisasi penetapan tarif khusus yang dilakukan oleh PT Banyumas Raya Transportasi tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi juga dilakukan melalui pemanfaatan media sosial instagram sebagai bentuk komunikasi dan pendistribusian informasi mengenai Bus Trans Banyumas yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas. Kegiatan sosialisasi melalui media sosial tersebut dilakukan sebagai upaya meningkatkan partisipasi penyandang tunadaksa untuk turut berpartisipasi dengan mendaftarkan diri sebagai pengguna kartu tarif khusus. Berikut

merupakan bentuk penyebarluasan informasi mengenai penetapan tarif khusus yang dilakukan oleh PT Banyumas Raya melalui media sosial Instagram. Adanya sosialisasi mengenai penetapan tarif khusus baik secara langsung maupun tidak langsung dinilai mampu memberikan pengaruh bagi masyarakat penyandang disabilitas, karena saat ini telah banyak penyandang tunadaksa yang mendaftarkan diri sebagai pengguna tarif khusus, Kegiatan sosialisasi yang melibatkan penyandang tunadaksa tersebut dinilai efektif dalam meningkatkan partisipasi penyandang tunadaksa karena melalui sosialisasi tersebut penyandang tunadaksa dapat mengetahui tata cara mendaftar tarif khusus serta dapat menarik kembali minat masyarakat penyandang tunadaksa dalam menggunakan transportasi umum.

## **F. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan argumentasi yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa pelayanan Bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas telah berjalan dengan baik jika disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan

Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, yaitu sekurang-kurangnya terdapat *ramp* halte, adanya pintu yang aman, adanya informasi berupa audio maupun visual mengenai rute perjalanan, serta adanya tanda khusus disabilitas di sarana transportasi umum.

Pelayanan Bus Trans Banyumas di dalam Bus Trans Banyumas, dan pelayanan di halte dan Tempat Pemberhentian Bus (TPB). Berdasarkan teori pelayanan publik dalam paradigma *New Public Service* menurut Carlson dan Schwarz dalam (Denhardt dan Denhardt, 2007) hasil penelitian menemukan dalam pelayanan halte dan TPB Bus Trans Banyumas hanya terdapat tiga indikator yang terpenuhi, yaitu indikator reliabilitas, indikator pemecahan masalah, dan pengaruh warga. Sementara itu, lima indikator lainnya yaitu kemudahan, keamanan, perhatian pribadi, keadilan, dan tanggung jawab fiskal belum terpenuhi dengan baik oleh Bus Trans Banyumas.

Hal ini terlihat dari adanya keluhan dari penumpang penyandang tunadaksa yang mengeluhkan mengenai fasilitas halte dan TPB yang belum maksimal karena belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan keamanan bagi penyandang tunadaksa. Hal ini terlihat dari adanya halte dan TPB yang belum sepenuhnya menyediakan *ramp* bagi pengguna kursi roda, serta kondisi halte dan TPB yang berkerikil dan rusak. Selain itu, halte dan TPB Bus Trans Banyumas seringkali terjadi penyalahgunaan sebagai lapak UMKM sehingga menyebabkan aksesibilitas penyandang tunadaksa dalam

menggunakan halte dan TPB tersebut menjadi terbatas. Adanya diskriminasi terhadap fasilitas halte dan TPB tersebut seringkali menyebabkan penyandang tunadaksa merasa takut dan khawatir dalam menggunakan halte dan TPB Bus Trans Banyumas. Meskipun penyediaan fasilitas dan layanan di dalam Bus Trans Banyumas sudah bagus bagi penyandang tunadaksa, namun ketersediaan fasilitas halte dan TPB yang belum sepenuhnya ramah bagi penyandang tunadaksa menjadi salah satu pertimbangan penting bagi penyandang tunadaksa dalam memilih Bus Trans Banyumas sebagai sarana penunjang mobilitas mereka sehari-hari.

## **G. SARAN**

1. Pemerintah Kabupaten Banyumas, dalam hal ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas perlu melakukan peningkatan terhadap aksesibilitas bagi penyandang tunadaksa yaitu dengan melengkapi fasilitas lampu penerangan, pedestrian, dan perbaikan terhadap area pedestrian yang rusak atau berlubang yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan bagi penyandang tunadaksa.
2. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas hendaknya dapat melakukan penambahan jumlah halte dengan membangun halte yang sesuai

dengan kriteria penyandang tunadaksa, yaitu berupa halte yang rata dengan permukaan trotoar

3. Pengelola Bus Trans Banyumas, dalam hal ini PT Banyumas Raya Transportasi hendaknya lebih meningkatkan kepatuhan pengemudi saat melayani penumpang penyandang tunadaksa agar lebih ramah dan sopan kepada penumpang penyandang disabilitas

## H. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim., dkk. (2023). *Manajemen Transportasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulya Mandiri.
- Anjas Aprizal, dan Sabri Samin. (2021). Aksesibilitas Transportasi Umum Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Makassar (Telaah Perda Nomor 6 Tahun 2013). *Siyasatuna*, 305-317.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Janet V. Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service Expanded Edition Serving, Not Steering*. New York: M.E.Sharpe.
- Mursyidah, dan Ilmi Usrotin Choiriyah. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nanlohy, V. (2023). *Dokumentasi Evaluasi Program Buy-the-Service Teman Bus di Indonesia*. Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) Indonesia.
- Soleh, A. (2016). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: LkiS Pelangi Aksara.
- Yolando, Y. P. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Transportasi Publik pada BUs Trans Metro Bandung. *Jurnal Hukum Adigama*, 24-44.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2019 tentang Percepatan Pembangunan Ekonomi Kawasan Kendal-Semarang-Salatiga-Demak-Grobogan, Kawasan Purworejo-Wonosobo-Magelang-Temanggung, dan Kawasan Brebes-Tegal-Pemalang

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2019 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa berkebutuhan Khusus.

Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2022 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan