

# ANALISIS PELAYANAN INKLUSIF PADA *TRANSJAKARTA CARES*

## DI DAERAH KHUSUS JAKARTA

### *ANALYSIS OF INCLUSIVE SERVICES AT TRANSJAKARTA CARES*

### *IN SPECIAL REGION OF JAKARTA*

**Rizkia Aliyya Ramadhan, Dra. Nina Widowati, M.Si.**

**Departemen Administrasi Publik**

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

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

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

### **ABSTRACT**

*Inclusive service is a service system designed to eliminate all obstacles in public services, one of which is in transportation access. Transportation in Jakarta is currently not completely friendly to people with disabilities. In 2016, the presence of Transjakarta Cares emerged as a form of discovery of inclusive transportation in the Special Region of Jakarta by the Provincial Government of DKI Jakarta and PT Transport Jakarta. However, there are still obstacles such as the gap in the number of units with the number of disabilities in Jakarta and difficulties in getting service opportunities due to procedural constraints. This study aims to analyze the inclusive services of Transjakarta Cares services in the Special Region of Jakarta and reveal the supporting and inhibiting factors that affect the realization of inclusive services at Transjakarta Cares in the Special Region of Jakarta. The theory used is the theory of inclusive service by Dwiyanto (2010) with a descriptive qualitative research method. The results of this study show that there are 3 out of 5 aspects that are not optimal, namely the recognition aspect, the unlabeled aspect and the usability aspect. Another finding is that the factors that hinder inclusive services at Transjakarta Cares in the Jakarta Special Region are the rule factor, the income factor and the skill factor of the officers. To overcome these obstacles, it is recommended to organize continuous and experience-based training, the addition of operational units in addition to CSR schemes and transparent passenger acceptance standards.*

**Keywords:** *Inclusive Services, Persons with Disabilities, Inclusive Transportation, Transjakarta Cares.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi salah satu elemen kunci sebuah lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Menurut Dwiyanto dalam (AlJufry, 2022, p. 2)

menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh birokrasi publik. Proses ini terjadi

melalui upaya dari penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sering kali mengabaikan prinsip-prinsip yang seharusnya dipegang teguh. Salah satu yang belum mendapat perhatian cukup adalah inklusivitas, yang seharusnya menjadi bagian integral dari setiap jenis layanan. Pelayanan publik diharapkan mudah diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang menghadapi hambatan fisik, status sosial, usia, atau tempat tinggal (LKPP, 2024).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik menjadikan suatu pedoman pelayanan agar berjalan lebih inklusif. Pelayanan inklusif merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk menghilangkan semua hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik (Dwiyanto, 2010, p. 178).

Indonesia menjadi salah satu negara yang ikut serta dalam Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) pada 30 Maret 2007 di New York (M. Joni Yulianto, 2021). Daerah Khusus Jakarta menjadi salah satu kota yang telah melindungi hak penyandang disabilitas dan mengaturnya dalam Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2011. Meskipun demikian, Jakarta masih jauh dikatakan sebagai kota inklusif. Hal ini dibuktikan dengan

sedikitnya fasilitas yang didapatkan oleh penyandang disabilitas seperti Fasilitas publik masih belum sepenuhnya mendukung kebutuhan penyandang disabilitas, baik dalam hal transportasi, jembatan penyeberangan, pusat perbelanjaan, maupun fasilitas umum lainnya. (Rana Fakhira, 2023, p. 207).

**Tabel 1 Data Penyandang Disabilitas Daerah Khusus Jakarta**

No.	Jenis Disabilitas	Jumlah
1.	Disabilitas Fisik	16.026
2.	Disabilitas Mental/ODGJ	31.973
3.	Sensorik Wicara	12.037
4.	Sensorik Netra	3.684
5.	Disabilitas Fisik dan Mental	1.731
6.	Disabilitas Lainnya	3.511
	<b>TOTAL</b>	<b>68.881</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta sebanyak 68.881 jiwa yang perlu terpenuhi hak-haknya sebagai warga negara termasuk dalam hal transportasi. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Pasal 1 penyandang disabilitas didefinisikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang sehingga menghadapi hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan setara dengan warga negara lainnya sesuai dengan prinsip kesetaraan hak.

**Tabel 2 Perkembangan Transportasi Daerah Khusus Jakarta Oktober 2024**

Jenis Disabilitas	Jumlah	Keterangan
Mass Rapid Transit (MRT)	3.861.153 orang	8,22 ribu perjalanan
Light Rail Transit (LRT)	101.836 orang	6,32 ribu perjalanan
Transjakarta	35.646.480	4,55 ribu operasional

Sumber: *Jakarta.bps.go.id*

Berdasarkan tabel 2 terdapat tiga transportasi umum yang paling sering dipakai oleh masyarakat yaitu *Mass rapid Transit* (MRT), *Light Rail Transit* (LRT), dan Transjakarta. Berdasarkan transportasi tersebut, Transjakarta menjadi salah satu transportasi yang paling banyak penumpangnya. Namun, dalam proses pemenuhan hak-hak dan wujud implementasi pelayanan inklusif belum sepenuhnya maksimal.



**Gambar 1 Halte yang Tidak Ramah Disabilitas**

Sumber: *profilepelajar.com*

Kendala yang dihadapi dalam aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yaitu dari 287 halte di seluruh wilayah Jakarta, beberapa halte masih belum ramah bagi penyandang disabilitas. Keterbatasan akses membuat disabilitas lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk

melakukan mobilitas mereka sehari-hari (Raynaldi Handojo Putra, 2024, p. 698). Berdasarkan laporan tahunan Transjakarta 2023, dari 287 halte hanya terdapat 68 halte (23,6%) yang sudah ramah disabilitas.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan PT Transportasi Jakarta menandatangani nota kesepahaman yang salah satu poinnya adalah berkomitmen dalam membangun akses yang mempermudah para penyandang disabilitas (Marwandianto, 2018, p. 181).



**Gambar 2 Unit Transjakarta Cares**

Sumber: *transjakarta.co.id*

Komitmen ini terealisasikan dengan munculnya layanan *Transjakarta Cares* yang merupakan mobil khusus bagi disabilitas. Layanan ini diresmikan pada tanggal 19 Oktober 2016 yang berpedoman pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 160 Tahun 2016 dan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 dengan memperhatikan sasaran pengguna dan tujuan dari layanan itu sendiri. Layanan ini menjamin keamanan dan pelayanan yang dimulai dari rumah hingga tujuan akhir pengguna layanan (ITDP, 2022).

Dalam pelaksanaan layanan *Transjakarta Cares*, masih ditemukan beberapa permasalahan. Berdasarkan

penelitian terdahulu, unit *Transjakarta Cares* hanya terdapat 26 unit. Hingga tahun 2024, unit *Transjakarta Cares* hanya sejumlah 26 unit dengan uraian pada 3 Maret 2017, PT Transportasi Jakarta menerima sumbangan sebanyak 20 unit dari *Tahir Foundation* senilai Rp. 3,126 Miliar (*Tahir Foundation*, 2017). Jumlah unit mobil yang ada tentu tidak sebanding dengan jumlah penyandang disabilitas yang ada di seluruh Jakarta. Permasalahan lain yaitu selama periode Januari hingga Desember 2024, jumlah permintaan yang terlayani rata-rata 60,93 dibandingkan dengan total permintaan yang mencapai 60.534. Jumlah ini menunjukkan adanya penumpukan permintaan yang belum dapat dipenuhi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan “**Analisis Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta**” untuk terwujudnya transportasi umum yang ramah difabel tanpa adanya hambatan-hambatan yang terjadi. Hasil dari penelitian ini dapat melihat faktor pendukung dan penghambat pelayanan inklusif pada layanan *Transjakarta Cares*.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas dalam memakai *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat terwujudnya pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pelayanan inklusif *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.
2. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta.

## **D. Kajian Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut George J. Gordon dalam (Meutia, 2017, p. 2) Administrasi Publik diartikan sebagai keseluruhan proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu yang berhubungan dengan pelaksanaan atau implementasi hukum serta peraturan yang ditetapkan oleh lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirojo dalam (Meutia, 2017, p. 2) Administrasi Publik adalah administrasi yang dijalankan oleh

negara sebagai sebuah organisasi, dengan tujuan untuk mencapai sasaran-sasaran yang bersifat kenegaraan.

## **2. Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma dalam bidang administrasi publik secara konsisten mengalami pergeseran dari satu model ke model lainnya. Perubahan ini sering kali dipicu oleh tantangan yang dihadapi dalam sistem administrasi publik, kemudian mendorong timbulnya paradigma baru yang dianggap lebih efisien. Nicholas Henry dalam (Nugraha et al., 2022, p. 38) merumuskan enam paradigma yang didasarkan pada fokus dan *locus*, yaitu:

- 1) Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)
- 2) Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)
- 3) Paradigma 3: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)
- 4) Paradigma 4: Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)
- 5) Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-1990)
- 6) Paradigma 6: *Governance* (1990-sekarang)

Penelitian ini lebih merujuk pada paradigma keenam yaitu paradigma *Governance* karena menekankan kepada transparansi, akuntabilitas dan

partisipasi dari publik dalam proses pengambilan keputusan sehingga para *stakeholders* dapat bekerja sama untuk menciptakan kebijakan dan praktik yang lebih inklusif, serta respon terhadap kebutuhan masyarakat termasuk mereka para penyandang disabilitas dan kelompok rentan, sehingga mendukung terwujudnya inklusivitas di Jakarta.

## **3. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik merupakan hasil dari penggabungan berbagai disiplin ilmu. Menurut Winarsih & Ratminto dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023, p. 1) manajemen pelayanan publik adalah usaha untuk mengelola berbagai aspek dalam proses persiapan, penyediaan, atau penyerahan barang dan jasa kepada masyarakat. Menurut Moenir dalam (Dr. Itje Pangkey, 2023, p. 1) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai pengelolaan yang secara khusus difokuskan pada pelaksanaan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu dengan cara yang efektif dan memuaskan.

## **4. Pelayanan Inklusif**

Menurut Dwiyanto bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Dwiyanto, 2010, p. 185-186) pelayanan inklusif adalah sebagai

sebuah sistem pelayanan yang dirancang untuk mengatasi seluruh hambatan yang dihadapi oleh warga dalam mengakses layanan publik. Perspektif yang digunakan untuk mengukur inklusivitas yaitu terdapat dua indikator representasi dan distribusi.

Inklusivitas tercermin dari sejauh mana pelayanan tersebut dapat merepresentasikan warga secara proporsional. Inklusivitas juga dapat diukur dari distribusi pemanfaatan layanan publik jika layanan tidak didominasi oleh kelompok tertentu. Secara karakteristik, pelayanan inklusif memiliki karakteristik seperti: 1) Kebersamaan, 2) Pengakuan, 3) Tanpa label, 4) Kegunaan, 4) Kesetaraan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, menurut Moenir dalam (Jesia et al., 2024) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan umum yaitu:

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor keterampilan petugas
- 6) Faktor sarana pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan paradigma

penelitian *post-positivistik* yang menjelaskan proses pembentukan pengetahuan didasarkan pada data, bukti, serta pertimbangan- pertimbangan logis (Sugiyono, 2013, p. 8). Pengambilan data menggunakan *purposive sampling* melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Situs penelitian pada Jl. Mayjen Sutoyo No.1, RT.1/RW.11, Cawang, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Inklusif Pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta**

#### **a) Kebersamaan**

Dalam penelitian ini melihat kebersamaan dalam mengakses layanan publik secara merata dan bersama-sama. Kebersamaan dapat terlihat dari akses penjemputan dan akses informasi komunikasi bagi penyandang disabilitas dalam memakai *Transjakarta Cares*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa kebersamaan sudah berjalan optimal. Hal ini dibuktikan oleh:

1. Akses penjemputan sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yaitu sistem *point-to-point* yang lebih efisien.
2. Akses informasi dan komunikasi sudah berjalan dengan skema C2C dan kerja sama bersama SLB sebagai

bentuk sosialisasi layanan *Transjakarta Cares*.

Berdasarkan hasil analisis dari kedua gejala diatas, dapat dikatakan bahwa pada aspek kebersamaan terhadap Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta sudah berjalan dengan optimal.

#### **b) Pengakuan**

Dalam penelitian ini melihat pengakuan dimana terdapat keberagaman budaya untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari sikap penyedia layanan dalam mendampingi penyandang disabilitas. pengakuan dapat terlihat dari kesiapan petugas dan kemampuan petugas dalam menghargai penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kesiapan petugas cukup optimal yang dibuktikan oleh:

1. Petugas sudah cukup terampil dalam membantu penyandang disabilitas untuk naik dan turun unit *Transjakarta Cares*.
2. Petugas mengerti bagaimana mendampingi masing-masing tipe disabilitas yang memiliki *treatment* yang berbeda.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara dan observasi langsung oleh peneliti pada gejala kemampuan petugas dalam menghargai

penyandang disabilitas dikatakan belum berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dengan:

1. Pelatihan yang diselenggarakan hanya ketika penyusunan RKAP dan tidak dilakukan secara *continue*.
2. Pemahaman dan kemampuan teknis tidak didapatkan secara sama dan merata setiap petugas.

Berdasarkan hasil analisis kedua gejala didapatkan bahwa pengakuan dalam Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan dengan optimal.

#### **c) Tanpa Label**

Dalam penelitian ini melihat tanpa label dimana tidak ada penyedia layanan yang melakukan labelling kepada kelompok tertentu. Hal ini dilihat dari gejala pada karakteristik tipe penyandang disabilitas sebagai calon penumpang dan kenyamanan dalam meamakai *Transjakarta Cares*.

Berdasarkan hasil penelitian, pada gejala karakteristik tipe penyandang disabilitas sebagai calon penumpang belum berjalan optimal, dibuktikan dengan:

1. Terdapat perbedaan klasifikasi tipe penyandang disabilitas sebagai calon penumpang pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 160 Tahun 2016 dengan ketentuan yang diterapkan oleh pihak Transjakarta.

2. Penerimaan calon penumpang belum secara jelas dan transparan sehingga menimbulkan kebingungan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian pada gejala kenyamanan dalam memakai *Transjakarta Cares* belum berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan oleh:

1. Penurunan kualitas fasilitas seperti AC yang dirasakan penyandang disabilitas.
2. Perawatan unit yang belum terjadwal sehingga menyebabkan penurunan kualitas fasilitas.

Berdasarkan hasil analisis pada gejala diatas, dapat dikatakan bahwa tanpa lebel dalam Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan dengan optimal.

#### **d) Kegunaan**

Dalam penelitian ini melihat kegunaan untuk memenuhi kebutuhan dalam memudahkan mobilitas penyandang disabilitas sebagai penerima layanan. Terdapat dua gejala yang diamati yaitu ketersediaan alat pendukung dan keterjangkauan tarif, waktu dan jarak tempuh layanan *Transjakarta Cares*.

Berdasarkan hasil penelitian, pada gejala ketersediaan alat pendukung bagi penyandang disabilitas sudah berjalan optimal, dibuktikan dengan:

1. Sudah tersedia fasilitas dan alat pendukung yang sesuai dengan

pedoman pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 2 Tahun 2024 dan PM 98 Tahun 2017.

2. Upaya pemenuhan fasilitas didukung oleh Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan DKI Jakarta sebagai *stakeholders* terkait.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian mengenai keterjangkauan tarif, waktu dan jarak tempuh *Transjakarta Cares* sudah berjalan optimal yang ditunjukkan dengan:

1. Ketepatan waktu sesuai dengan SPM pada Pergub DKI Jakarta No. 2 Tahun 2024. Tarif layanan gratis sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 160 Tahun 2016 sehingga mendapatkan respons positif dari penerima layanan.
2. Efisiensi waktu perjalanan karena sistem *point-to-point* yang hanya sekali perpindahan tempat dan tanpa maksimal kilometer.

Berdasarkan hasil analisis pada gejala diatas, dapat dikatakan kegunaan dalam Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta sudah berjalan dengan optimal.

#### **e) Kesetaraan**

Dalam penelitian ini melihat kesetaraan dalam mencerminkan distribusi populasi yang wajar dan proporsional dimana setiap individu memiliki hak yang setara dalam

pelayanan publik. Terdapat gejala yang diamati yaitu akses yang merata dan adil dan SOP inklusivitas.

Berdasarkan hasil penelitian pada gejala akses yang merata dan adil belum berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan:

1. Jumlah permintaan yang diterima hanya 25% dari keseluruhan total permintaan.
2. Hanya terdapat 14 unit yang beroperasi dari 26 unit yang tersedia akibat *maintenance* sehingga kurangnya ketersediaan unit yang beroperasi.
3. Kesenjangan jumlah unit yaitu 26 unit dengan jumlah penyandang disabilitas yang ada di wilayah Jakarta sebanyak 68.881 jiwa.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian pada gejala SOP Inklusivitas belum sepenuhnya optimal yang dibuktikan dengan:

1. Distribusi SOP yang kurang merata sehingga tidak sepenuhnya mendukung pelaksanaan aspek kesetaraan yang konsisten.
2. Penerapan SOP yang berfokus pada penyandang disabilitas masih kurang diperhatikan.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dikatakan bahwa kesetaraan dalam Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta*

*Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan dengan optimal.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta**

### **a) Faktor Kesadaran**

Dalam penelitian ini melihat faktor kesadaran dari petugas dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian pada gejala kesadaran, kesungguhan, dan kedisiplinan petugas sudah berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan:

1. Petugas sudah memiliki kesadaran yang tinggi dengan adanya pelaksanaan Apel Kerja sebagai bentuk kedisiplinan petugas.
2. Pemantauan tata tertib petugas melalui ruang obrolan Whatsapp untuk mengawasi kinerja dan kedisiplinan petugas.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa faktor kesadaran terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta sudah berjalan optimal dan menjadi faktor pendukung.

### **b) Faktor Aturan**

Dalam penelitian ini melihat faktor aturan yaitu aturan yang ada pada sebuah perusahaan untuk mengikat agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan pedoman aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian, pada gejala aturan tertulis dikatakan belum optimal yang ditunjukkan dengan:

1. Pedoman mengenai ketersediaan alat dan fasilitas pendukung sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 2 Tahun 2024 tentang SPM Angkutan bus Transjakarta.
2. Pengadaan unit bergantung pada kebijakan internal dalam Tanggung Jawab Lingkungan (TJSL) melalui CSR sehingga menjadi celah terhadap ketersediaan unit *Transjakarta Cares*.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dikatakan bahwa faktor aturan terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan optimal dan menjadi faktor penghambat.

#### **c) Faktor Organisasi**

Dalam penelitian ini melihat faktor organisasi dimana berkaitan dengan budaya kerja yang mendukung integritas dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Berdasarkan hasil penelitian pada budaya kerja yang diterapkan oleh PT Transjakarta khususnya pada layanan khusus Transjakarta Cares sudah berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dengan:

1. Komunikasi yang terbuka dengan para petugas mengenai kendala yang dihadapi dan solusinya.
2. Adanya kegiatan non-formal seperti makan bersama yang dilakukan untuk memperkuat hubungan interpersonal.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa faktor organisasi terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta sudah berjalan optimal dan menjadi faktor pendukung.

#### **d) Faktor pendapatan**

Dalam penelitian ini melihat faktor pendapatan yang dapat mempengaruhi kinerja petugas. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa faktor pendapatan belum optimal ditunjukkan dengan:

1. Faktor pendapatan tidak sepenuhnya mempengaruhi keterampilan dan kemampuan petugas.
2. Tunjangan tambahan yang didapat belum disesuaikan dengan kebutuhan fasilitas kerja.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dikatakan bahwa faktor pendapatan terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan optimal dan menjadi faktor penghambat.

#### e) **Faktor Keterampilan Petugas**

Dalam penelitian ini melihat faktor keterampilan petugas yang secara langsung berhadapan dengan penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor keterampilan tugas belum berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan:

1. Pelatihan yang diselenggarakan belum sepenuhnya efektif dan belum disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas karena belum dilakukan secara berkelanjutan.
2. Pemahaman petugas belum secara merata karena pelatihan yang dilakukan diselenggarakan ketika penyusunan RKAP.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat dikatakan bahwa faktor keterampilan petugas terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan optimal dan menjadi faktor penghambat.

#### f) **Faktor Sarana Pelayanan**

Dalam penelitian ini melihat faktor sarana pelayanan yaitu segala jenis alat yang membantu berjalannya pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor sarana pelayanan sudah berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan:

1. PT Transjakarta berusaha memenuhi kebutuhan aksesibilitas penyandang

disabilitas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pergub Nomor 2 Tahun 2024 dan PM 98 Tahun 2017

2. Adanya proses pengecekan kelengkapan fasilitas yang dilakukan oleh petugas sebelum kendaraan beroperasi untuk menjaga kualitas fasilitas dan layanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa faktor keterampilan petugas terkait Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta sudah berjalan optimal dan menjadi faktor pendukung.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang sudah disajikan, dari kedua rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.1.1 Pelayanan inklusif *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta belum berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dengan ada nya tiga aspek yang tidak optimal yaitu aspek pengakuan, aspek tanpa label dan aspek kesetaraan.

1. Pengakuan

Aspek pengakuan dalam menghargai penyandang disabilitas oleh petugas masih belum optimal. Terbukti dari pelatihan yang kurang merata akibat belum kontinuitas dalam pemberian

pelatihan petugas *Transjakarta Cares*.

## 2. Tanpa Label

Aspek tanpa label agar tidak ada penilaian negatif terhadap kelompok tertentu belum berjalan optimal, dapat dilihat dari kurangnya kejelasan terkait penerimaan calon penumpang layanan, kebingungan mengenai prioritas pengguna, dan penurunan kenyamanan fasilitas layanan.

## 3. Kesetaraan

Aspek kesetaraan dalam memberikan akses yang setara dan adil dikatakan belum optimal, dilihat dari keterbatasan jumlah armada yang tersedia, perawatan armada yang kurang optimal, serta minimnya partisipasi dari pihak lain dalam pengadaan armada untuk operasional layanan *Transjakarta Cares*.

4.1.2 Faktor yang menjadi penghambat Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta ialah faktor aturan, faktor pendapatan dan faktor keterampilan petugas. Hal ini dibuktikan dengan:

1. Faktor Aturan, penyediaan unit hanya mengandalkan hibahan yang berdasarkan pada kebijakan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) melalui implementasi

program *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

2. Faktor Pendapatan, pemberian tunjangan komunikasi tambahan yang masih minim dan tidak tersedianya perangkat khusus untuk komunikasi dengan penumpang yang menjadi beban kerja tambahan untuk petugas.
3. Faktor Keterampilan petugas, keterampilan dan pemahaman petugas yang belum merata serta perbedaan tingkat pemahaman materi pelayanan.

4.1.3 Faktor pendukung keberhasilan Pelayanan Inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta dapat dilihat dari faktor yang sudah optimal, hal ini dibuktikan dengan:

1. Faktor Kesadaran Petugas, melakukan Apel Kerja untuk memotivasi dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Faktor Organisasi, budaya kerja yang baik seperti koordinasi dan komunikasi yang terbuka, dan pelaksanaan kegiatan non-formal yang memperkuat hubungan interpersonal.
3. Faktor Sarana Pelayanan, pemenuhan fasilitas sesuai dengan SPM yang menjadi pedoman dan berlakunya pengecekan fasilitas oleh tim internal PT Transjakarta.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

4.2.1 Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang lebih inklusif, peneliti merekomendasikan PT Transportasi Jakarta sebagai berikut:

1. Agar penyandang disabilitas merasa dihargai dan dihormati pada aspek pengakuan, PT Transjakarta perlu melakukan evaluasi terhadap bentuk pelatihan dalam RKAP yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas dan dilakukan secara *continue* atau berkelanjutan sehingga petugas mendapatkan pelatihan secara sama dan merata.
2. Agar penyandang disabilitas tidak merasa terpinggirkan pada aspek tanpa label, PT Transjakarta dapat memberikan paduan dan standar kriteria penerimaan calon penumpang layanan yang jelas dan transparan kepada penyandang disabilitas sebagai pengguna *Transjakarta Cares*.
3. Agar aspek kesetaraan berjalan dengan optimal, PT Transjakarta perlu meningkatkan fasilitas pada kenyamanan seperti *maintenance* mobil secara menyeluruh dan merata serta penambahan jumlah unit/armada dengan mengeksplorasi

cara meningkatkan kerja sama kepada pihak swasta sebagai CSR sehingga dapat memadai seluruh jumlah penyandang disabilitas di Daerah Khusus Jakarta.

4.2.2 Untuk menghadapi hambatan pada faktor-faktor terkait, dapat dilakukan dengan:

1. Untuk menyelesaikan hambatan pada faktor aturan, PT Transjakarta dapat menyesuaikan jumlah unit yang tidak hanya melalui skema CSR tetapi juga melalui *Public-Private Partnership* (PPP) sehingga dapat mencukupi kebutuhan pendanaan ketersediaan unit secara berkelanjutan.
2. Untuk menyelesaikan hambatan pada faktor pendapatan, diperlukan evaluasi mengenai tunjangan karyawan terutama penyediaan alat komunikasi khusus untuk mendukung kebutuhan komunikasi dan mengurangi beban yang harus ditanggung oleh pegawai.
3. Untuk menyelesaikan hambatan pada faktor keterampilan petugas, dapat dilakukan dengan bentuk pelatihan secara berkelanjutan dan berkala. Selain itu, intensitas pelatihan bagi petugas khususnya keterampilan teknis terhadap penyandang disabilitas serta program *mentoring* untuk memastikan pemahaman yang sama dan merata.

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 8.
- Akbar, A., Miradhia, D., & Buchari, R. A. (2022). Efektivitas Program Layanan Transjakarta Cares Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 140.
- Alfredo Akbar, D. M. (2022). Efektivitas Program Layanan Transjakarta Cares Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Negara*, 140 - 151.
- AlJufry, M. M. (2022). Penerapan Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik. 2.
- Allo, E. A. (2022). Penyandang Disabilitas di Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9 (2), 807-812.
- Ananta Refka Nanda, R. H. (2021). Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 326-336.
- Anggraeni, N., Sandra, C., & Khoiri, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelindungan dan Pemenuhan Hak Kesehatan Penyandang Disabilitas di Kabupaten Jember. *Public Health Perspective Journal*, 11(01), 1-13.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 1-16. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/192/140>
- Arianto, D., & Apsari, N. C. (2023). Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.42633>
- Djumara, N., Sjihabuddin, A., Tyastianti, D., Marsono, Wijayanti, S. W., Fadillah, M. I., . . . Yuniati. (2010). Manajemen Pelayanan Inklusif. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Evi Oktarina, L. D. (2021). Aspek Hukum Dalam Pelaksanaan Administrasi Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 151-161.
- Fakhira, R., Doneriani, M. J., Mu'Tadilah, N., & Kusumawati, S. P. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta. *Journal of Administrative and Sosial Science*, 206-214.
- Iskandar, R. (2010). Prilaku rumah tangga dalam pengelolaan limbah domestik - kasus desa-desa wilayah Jakarta, Depok dan Bogor sepanjang sungai Ciliwung [disertasi]. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- ITDP. (2022). Rekomendasi Menuju Halte Inklusif Transjakarta. 1-44.
- Nanda, A. R., & Herawati, R. (2021). Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(3), 325-336. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i3.325-336>.
- Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wiwin, K., Wismayanti, D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). Teori Administrasi.

### BUKU

- Dwiyanto, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hastuti, R. K. (2020). Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas. Jakarta: The SMERU Research Institute.

Intan Fitri Meutia, P. (2017). Reformasi Adminstrasi Publik. Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.

Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). Manajemen Pelayanan Publik.

Lailul Mursyidah, M. I. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Muhamad Mu'iz Raharjo, S. M., & Dr. Icuk R.B., S. C. (2021). Majemen Pelayanan Publik. Banjarnegara: PT Bumi Aksara.

Riyadi. (2010). Manajemen Pelayanan Inklusif (Inovasi Paradigma Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik di Indonesia).

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In Penerbit Alfabeta

#### WEBSITE

BaKTI. (2023, Agustus 28). Diambil kembali dari ur Syarif Ramadhan: Diperlukan Cara Baru dalam Memperjuangkan Hak Difabel: <https://bakti.or.id/berita/nur-syarif-ramadhan-diperlukan-cara-baru-dalam-memperjuangkan-hak-difabel>

BPKP. (2004, Januari 13). Retrieved from Good Governance Mensyaratkan Pengawasan Internal dan Eksternal: <https://www.bpkp.go.id/berita/read/113/8530/JB.-SUMARLIN-Good-Governance->

Commentary. (2013, 01 28). *Commentary: What We Mean By "Inclusive Cities"*. Retrieved from <https://nextcity.org/informalcity/entry/commentary-what-we-mean-by-inclusive-cities>

Douglas, R. (2013, 01 28). *Commentary: What We Mean By "Inclusive Cities"*. Retrieved from <https://nextcity.org/informalcity/entry/commentary-what-we-mean-by-inclusive-cities>

K., M. G. (2023, Juli). Aksesibilitas dan Akomodasi Layak untuk Disabilitas. Retrieved from <https://baktinews.bakti.or.id/artikel/aksesibilitas-dan-akomodasi-layak-untuk-disabilitas>

OMBUDSMAN. (2023, Januari 26). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>

Pradianto, F. E. (2020, December 6). *Fasilitas Umum Diskriminatif*. Diambil kembali dari Penyandang Disabilitas Merasa Dianak-tirikan: [https://rm.id/baca-berita/megapolitan/56521/fasilitas-umum-diskriminatif-#google\\_vignette](https://rm.id/baca-berita/megapolitan/56521/fasilitas-umum-diskriminatif-#google_vignette)

Rachman, F. (2024, September 20). *VALIDNEWS.id*. Diambil kembali dari Transjakarta Cares Sudah Dimanfaatkan Lebih Dari 30 Ribu Pengguna: <https://validnews.id/nasional/transjakarta-cares-sudah-dimanfaatkan-lebih-dari-ribu-pengguna>

Sofa, A. (2024, September 30). *Jakarta Smart City (JSC)*. Diambil kembali dari Upaya-upaya Jakarta Inklusi Disabilitas: <https://smartcity.jakarta.go.id/id/blog/upaya-upaya-jakarta-inklusi-disabilitas/>

ULBI, P. T. (2024, April 17). *DEFINISI TRANSPORTASI: Menurut Beberapa Ahli*. Diambil kembali dari ManTrans: <https://transportasi.ulbi.ac.id/page/berita/definisi-transportasi:-menurut-beberapa-ahli>