

PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM (TRANS METRO PEKANBARU) TERHADAP MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU

Oleh : Anggun Tripanti Rahmani
Pembimbing: Zulfa Harirah MS, S.IP., M.A.

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research departs from several phenomena that are a problem, namely that Pekanbaru Transmetro stops still do not meet standards and are not equipped with facilities for people with disabilities. Then the condition of the buses still does not provide opportunities for passengers with disabilities. The research was conducted using a qualitative descriptive method which aims to describe the phenomena that occur. The data collection techniques used in this research were interviews, observation, documentation as well as note taking and recording. Indicators of inclusive public services according to Agus Dwiyanto (2015) include: quality of policies, service procedures, discretionary space and gender prioritization.

The results of this research show that overall, the inclusive services carried out by the Trans Pekanbaru Management UPT in implementing public services for people with disabilities are not optimal. This can be seen from the fact that there are still many deficiencies in the provision of facilities in the form of bus stops, sidewalks and so on. The quality of policy still has many problems that need to be resolved. So there is a need for clear and written regulations regarding TMP bus services for people with disabilities. Service procedures are quite good, this is proven by the existence of SOPs regarding corridor operation procedures and SOPs regarding TMP bus services which have been implemented seriously, then there is dissemination of information to the public regarding TMP bus schedules and routes as well as all the information needed by the public. Discretionary space was chosen by providing participatory services. In its implementation there were several problems regarding the condition of the TMP bus stops, which were not all in accordance with the needs of people with disabilities. Gender mainstreaming is carried out by upholding the value of justice, this is realized through the provision of disabled-friendly facilities, so that disabled people feel they are getting justice when they access TMP bus services.

Keywords: *Inclusive Services, Persons with Disabilities, Trans Metro Pekanbaru, Pekanbaru City*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap warga negara mempunyai hak, peluang, dan kedudukan yang sama sesuai yang ada pada hukum. Hal tersebut juga berlaku bagi masyarakat yang perlu mendapatkan fasilitas khusus yakni penyandang disabilitas. Maka dari itu sebaiknya pemerintah memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas baik berupa pelayanan publik berbentuk fisik ataupun nonfisik (Fanny Priscillya, 2016:105).

Penyandang disabilitas di Indonesia kerap mengalami diskriminasi baik dalam memenuhi kebutuhannya ataupun ketika menggunakan fasilitas publik. Hal ini didukung dengan stigma negatif di masyarakat dimana penyandang disabilitas dianggap merepotkan karena tidak dapat beraktifitas secara normal. Perlakuan diskriminatif ini pada dasarnya disebabkan oleh *negatif awareness* dari pola pikir masyarakat (Balighotul Hikmah, 2022:2).

Adanya anggapan ini menjadikan penyandang disabilitas termarginalkan dari lingkungan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh utopiamasyarakat terhadap hal-hal yang “ideal dan sempurna” sehingga banyak tindakan yang merugikan penyandang disabilitas (Jane Kartika Proponia, 2021:2).

Agar penyandang disabilitas tetap bisa beraktifitas secara normal maka perlu diwujudkan persamaan hak sesuai Pasal 5 UU No. 8 Tahun 2016. Di dalamnya dijelaskan jika salah satu hak pada penyandang disabilitas adalah memanfaatkan pelayanan publik. Selanjutnya pada pelayanan publik tersebut penyandang disabilitas berhak menerima fasilitas yang layak secara maksimal, bermartabat, wajar dan tidak ada diskriminasi sesuai dengan Pasal 19 (Rostiena Pasciana, 2020:196). Menurut hasil survey Ombudsman tahun 2019, penyelenggaraan publik di Indonesia belum sepenuhnya memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas jika mengacu pada UU No. 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Septianditas Arya Muqovvah, 2020).

Pelayanan publik seharusnya menyesuaikan dengan prinsip asas-asas keadilan dan non diskriminatif sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu dalam Pasal 34 ayat (3) juga telah dibahas jika negara bertanggung jawab dalam menyediakan seluruh fasilitas baik itu fasilitas kesehatan dan pelayanan publik kepada masyarakat (Syifa Salsabila dan Nurliana Cipta Apsari, 2021:181).

Permasalahan tentang fasilitas publik dan pelayanannya pada pelayanan di sektor transportasi dirasa masih belum memenuhi dari harapan penyandang disabilitas. Hal ini menjadi permasalahan yang signifikan dimana masih belum terpenuhi. Meskipun terdapat beberapa transportasi umum yang telah menyediakan fasilitas ramah terhadap peyandang disabilitas seperti adanya *ramp* kursi roda di peron dan jalur khusus bagi tuna netra. Namun penyandang disabilitas masih kesulitan dalam menggunakan akses menuju terminal bus terutama pada penyandang disabilitas yang memakai kursi roda (Marwandianto, 2018:177).

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Diketahui bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama. Sehingga untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas diperlukan pengakuan, penghormatan serta jaminan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

Penduduk Kota Pekanbaru saat ini berjumlah 994.585 jiwa (BPS, Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2022), dan memungkinkan akan bertambah untuk setiap tahunnya. Dan dari jumlah penduduk sebanyak itu terdapat masyarakat yang masuk dalam kategori penyandang disabilitas. Sehingga juga perlu kiranya masyarakat penyandang disabilitas tersebut mendapatkan perhatian yang lebih dari pemerintah daerah agar hak-hak nya terpenuhi.

Tabel 1
Data Masyarakat Penyandang
Disabilitas Kota Pekanbaru Tahun 2022

No	Kecamatan	Jumlah
1	Bukit Raya	46
2	Lima Puluh	53
3	Marpoyan Damai	92
4	Payung Sekaki	18
5	Pekanbaru Kota	16
6	Rumbai	17
7	Rumbai Pesisir	17
8	Sail	22
9	Senapelan	53
10	Sukajadi	29
11	Tampan	114
12	Tenayan Raya	114
Jumlah		601

Sumber : Dinas Sosial Kota Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel I.1 diatas, dapat memberikan sedikit gambaran bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru cukup banyak, dan sebarannya pun merata di seluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari para penyandang disabilitas tersebut harus mendapatkan hak nya sesuai dengan tingkat difabel masing-masing terutama dalam hak menerima manfaat dari keberadaan fasilitas umum yang memang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas.

Trans Metro Pekanbaru diresmikan penggunaannya oleh Mantan Walikota Pekanbaru, Bapak Drs.H. Herman Abdullah. Trans Metro Pekanbaru dipusatkan di Terminal Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Payung Sekaki yang sekarang sudah beroperasi melalui beberapa koridor yang diatur pada peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru.

Bus Trans Metro Pekanbaru (TMP) diharapkan menjadi sebuah solusi bagi pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal

penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi yang ramah dan nyaman seperti biuding block, penyediaan tangga khusus disabilitas serta biaya terjangkau. Namun berdasarkan data di lapangan setelah dilakukan observasi awal, peneliti menemukan keadaan yang berbeda. Akses sarana dalam pelayanan publik bidang transportasi umum yang dibutuhkan penyandang disabilitas masih sangat terbatas, sehingga mereka kehilangan hak dalam mendapatkan pelayanan bidang transportasi (Rahayu, 2013).

Saat Ini, Trans Metro Pekanbaru Memiliki 60 Unit Bus Besar Dan 40 Bus Medium. Akan tetapi belum semua bus nya dapat dikatakan ramah kepada masyarakat penyandang disabilitas. Berikut ini akan ditampilkan jumlah bus TMP yang ramah dan tidak ramah masyarakat disabilitas :

Tabel 2
Jumlah Bus Trans Metro Pekanbaru
Tahun 2022

No	Jumlah Bus TMP	Ramah Disabilitas	Tak Ramah Disabilitas
1	Bus Besar (60)	60	-
2	Bus Medium (40)	25	15

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat jumlah bus TMP yang saat ini sebanyak 100 unit yang terdiri dari bus besar dan bus medium. Dimana masih terdapat 15 unit bus medium milik TMP yang termasuk dalam kategori belum ramah disabilitas. Dimana akses menuju pintu bus masih menyulitkan masyarakat yang memakai tongkat dan kursi roda, serta belum adanya solusi untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang buta dan tuli ketika berada di dalam bus. Selain itu juga terdapat masalah berikutnya mengenai masih banyaknya halte bus TMP yang portable dan hanya terdapat jenjangnya saja.

Tentu ini akan menyulitkan masyarakat biasa apalagi masyarakat penyandang disabilitas.

Bagi Penyandang disabilitas dalam menggunakan jasa bus Transmetro Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki standar pelayanan untuk penyandang disabilitas dengan merujuk Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan pada pasal 3 tentang jenis pelayanan pada poin e, yaitu kesetaraan. Kesetaraan adalah standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan ibu hamil. Kesetaraan yang dimaksud disini adalah: 1) Kursi prioritas, 2) Ruang khusus untuk kursi roda, dan 3) Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Halte Trans Metro Pekanbaru memiliki 3 tipe halte yaitu Halte Permanen, Semi Permanen dan Portable. Perbedaan dari ketiga tipe halte ini berdasarkan dari segi infrastrukturnya yaitu:

1. Halte permanen berbentuk kotak ditutupi dinding dan kaca dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang khususnya bagi masyarakat pengguna kursi roda. Tipe halte ini masuk dalam kategori yang ramah bagi disabilitas.
2. Halte semi permanen bentuknya terbuka tidak ditutupi oleh dinding, tetapi juga dilengkapi tempat duduk dan tangga untuk akses naik dan turun penumpang. Tipe halte ini masuk dalam kategori belum ramah disabilitas karena belum memberikan rasa aman dan nyaman bagi difabel.
3. Halte portable yaitu hanya menyediakan fasilitas tangga sebagai naik dan turun tidak dilengkapi dinding dan atap, halte ini bisa dipindah tempatkan. Tipe halte ini masuk ke dalam kategori tidak ramah disabilitas, sebab tidak bisa diakses oleh pengguna kursi roda dan sulit

diakses masyarakat yang menggunakan tongkat akibat buta ataupun lumpuh.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan tahun 2022, bahwasanya diketahui secara keseluruhan jumlah halte bus Trans Metro Pekanbaru ada sebanyak 302 halte dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 3
Jumlah Halte Bus Trans Metro Pekanbaru Tahun 2022

No	Tipe Halte	Jumlah	Keterangan
1	Permanen	65	Ramah Disabilitas
2	Semi Permanen	128	Belum Ramah Disabilitas
3	Portable	111	Tidak Ramah Disabilitas

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat jumlah dan keadaan halte bus Trans Metro Pekanbaru. Dimana dari keseluruhan jumlah halte sebanyak 302 halte hanya sekitar 65 halte yang ramah disabilitas dan itu adalah halte permanen. Sedangkan sisanya pada tipe halte semi permanen dan halte portable belum ramah dan tidak ramah disabilitas. Sehingga hal ini menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar masyarakat difabel di Kota Pekanbaru tetap dapat mendapatkan pelayanan transportasi umum yang layak.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan dapat dilihat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yaitu sebagai berikut:

1. Halte Transmetro Pekanbaru masih ada yang belum memenuhi standar dan belum dilengkapi dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Seperti tidak tersedianya tangga landai yang menyulitkan bagi pengguna kursi roda, emplasemen yang tidak sejajar dengan lantai bus, perbedaan lantai tanpa ramp, tidak ada fasilitas yang ditulis dengan huruf *braille*, dan pencahayaan yang kurang di saat

malam hari dan rentan terjadi kejahatan.

2. Kondisi bus yang masih kurang memberi kesempatan pada penumpang disabilitas, sebagian besar belum menyediakan ruang khusus untuk kursi roda, dan masih kurangnya tempat duduk yang diutamakan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan uraian diatas, dengan masih banyak kurangnya layanan fasilitas untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan Angkutan umum masal terkhusus bus Trans Metro Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perihal tentang bagaimana pelayanan untuk penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi massal berbasis jalandi Kota Pekanbaru dalam hal ini penulis menggunakan judul **“Pelayanan Transportasi Umum (Trans Metro Pekanbaru) Terhadap Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas dan untuk mempermudah pemahaman permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih mengarahkan pembahasan, maka penulis tertarik untuk menarik rumusan masalahnya yaitu : Bagaimana Pelayanan Transportasi Umum (Trans Metro Pekanbaru) Terhadap Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru ?.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pelayanan Transportasi Umum (Trans Metro Pekanbaru) Terhadap Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru.

KERANGKA TEORI

1. Fungsi Pemerintah

Fungsi pemerintahan menurut Inu Kencana Syafie (2011;43) adalah

sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya, atau pun pertimbangannya lainnya. Selanjutnya dia mengatakan bahwa untuk melakukan suatu usaha kerja sama, aktivitas-aktivitas yang sama jenisnya itu biasanya digabung menjadi satu kesatuan dan diserahkan pada tanggung jawab seorang pejabat atau satuan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut maka pemerintah memiliki fungsi sebagai berikut:

1) Fungsi Primer

Yang terdapat pada fungsi primer pemerintah adalah fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan.

2) Fungsi Sekunder

Sedangkan yang termasuk kedalam fungsi sekunder pemerintah adalah fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut pendapat Christoper. H bahwa dikatakan jika servis adalah produk yang tidak memiliki wujud yang dapat dirasakan dan dialami dalam kurun waktu yang singkat. Maknanya servis adalah produk yang hanya dapat dirasakan karena tidak berbentuk benda sehingga berlangsung sesaat dan tidak dapat dimiliki namun penerimanya dapat merasakan produk tersebut (Erwan Agus Purwanto, 2016:12).

3. Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa azas-azas

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Sinambela, 2010:6), antara lain : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

4. Pelayanan Publik Inklusif

Menurut Widodo (2013) Pelayanan inklusif adalah sebuah sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Artinya, pelayanan inklusif adalah pola pelayanan yang dirancang untuk menjawab nilai pluralisme yang ada dalam masyarakat secara umum. Pengertian secara luas, Inklusif merupakan pemahaman yang secara menyeluruh, *Holistic* dan berkelanjutan terkait dengan tanggungjawab dalam membangun lingkungan yang lebih baik.

Berikut ini ada beberapa indikator menyelenggarakan pelayanan publik inklusif (Agus Dwiyanto, 2015):

- 1) Kualitas Kebijakan: Pemerintah harus meninjau kembali keseluruhan pengaturan dalam penyelenggaraan layanan publik. Apakah ada peraturan perundang-undangan yang bertentangan dan tidak harmonis dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang menjunjung nilai-nilai pluralism, kreativitas dan keadilan.
- 2) Prosedur Pelayanan: pelayanan publik harus bersifat terbuka, partisipasi, responsivitas dan mudah diakses oleh siapa saja, termasuk warga yang mempunyai keterbatasan fisik, status dan karakteristik sosial ekonomi, umur atau kendala geografis mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan secara wajar.
- 3) Ruang Diskresi: untuk sumber daya manusia (aparatur): sistem pelayanan harus memberikan ruang diskresi yang memadai bagi aparat birokrasi pelayanan untuk merespon kebutuhan kelompok warga yang memiliki karakteristik yang berbedanya. Ruang diskresi untuk sumber daya

manusia (aparatur) mutlak diperlukan agar birokrasi dan aparatnya dapat merespon dengan cepat dan tepat berbagai kondisi khusus yang memungkinkan dihadapi oleh pelayanan birokrasi ketika melayani warga yang berkebutuhan khusus.

- 4) Pengarusutamaan Gender: birokrasi pemerintah perlu melakukan pengarusutamaan Gender (*mainstreaming*) budaya pengarusutamaan gender pelayanan terhadap kelompok rentan atau marginal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana penelitian ini yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi terkait status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri atau orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru berdasarkan data Dinas Sosial Kota Pekanbaru Tahun 2022 mencatat bahwa saat ini jumlah penyandang disabilitas mencapai 601 orang. Namun jumlah ini bisa bertambah lantaran ada kemungkinan sejumlah penyandang disabilitas belum terdata. Sampai saat ini Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum memiliki kebijakan khusus pelayanan transportasi bagi kaum penyandang disabilitas atau difabel.

Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan merupakan pelayanan yang diperuntukkan untuk semua golongan, baik itu orang biasa

(masyarakat biasa) ataupun mereka yang memiliki kebutuhan khusus (disabilitas). Fasilitas-fasilitas khusus yang disediakan oleh Dinas Perhubungan untuk penyandang disabilitas belum banyak, bahkan dapat dikatakan sangat minim sekali adanya.

Salah satu pelayanan publik dalam bentuk fisik yang dapat dijadikan akses bagi penyandang disabilitas yaitu seperti landaian, handrail (susunan tangan, biasa terdapat di tangga-tangga), lebar pintu yang dapat dilalui oleh pemakai kursi roda secara mandiri, suara atau audio serta huruf braille bagi penyandang tunanetra, serta bahasa isyarat dan tulisan bagi penyandang tuna rungu.

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah, tak terkecuali mereka yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas tidak hanya menjadi urusan Dinas Sosial tetapi mereka juga membutuhkan aksesibilitas dalam bidang pendidikan, kesehatan dan terutama dalam bidang pelayanan transportasi. Oleh karena itu peneliti akan menguraikan bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik bidang transportasi bagi penyandang disabilitas oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Dalam hal ini terfokus pelayanan transportasi yang dilakukan oleh pihak UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru.

Kota Pekanbaru sendiri juga memiliki kelompok penyandang disabilitas yang perlu membantu mereka dalam mencapai lingkungan bebas hambatan, baik dalam lingkungan bebas hambatan penggunaan gedung maupun dalam hal transportasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Masyarakat penyandang disabilitas dewasa memerlukannya adanya aksesibilitas dengan tujuan untuk memudahkan pergerakan kehidupan mereka. Akan tetapi pada kenyataannya Penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan untuk mengakses transportasi umum meski sudah ada beberapa yang menyediakan fasilitas untuk mempermudah akses bagi mereka tapi jumlahnya terbatas.

Fakta di lapangan saat ini masih banyak yang menyamaratakan fasilitas bagi

masyarakat normal tetap dapat digunakan bagi disabilitas dan belum terpenuhinya langkah serta peran pemerintah dalam memberikan standarisasi fasilitas bagi penyandang cacat di Kota Pekanbaru, tentunya hal ini di khawatirkan akan menjadi masalah baru bagi orang berkebutuhan khusus dikarenakan kehidupan mereka akan diselimuti kemiskinan akibat tidak bisa beraktifitas. Seharusnya dalam melaksanakan pembangunan infrastruktur juga wajib mendukung kehidupan penyandang khusus, bukan hanya pembangunan yang memikirkan untuk keperluan masyarakat non-disabilitas saja.

Pelayanan yang dilakukan oleh pihak Trans Metro Pekanbaru akan dinilai berdasarkan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yakni memuaskan masyarakat sebagaimana yang telah dijelaskan (Sinambela, 2010:6). Bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang dinilai berdasarkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk mengetahui pelayanan transportasi umum (Trans Metro Pekanbaru) terhadap masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, maka penulis menggunakan teori pelayanan publik inklusif dalam menjawab masalah yang ada.

Pelayanan inklusif mempunyai cakupan ruang lingkup yang sangat luas, diantara yang luas tersebut ada satu perspektif yang menurut anggapan peneliti paling relevan dalam penelitian ini, yaitu dengan memandang pelayanan inklusif sebagai suatu sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi oleh warga untuk mengakses pelayanan publik. Dalam perspektif ini memposisikan konsep pelayanan inklusif sebagai suatu filosofi dalam memberi pelayanan (Furqon Rocmad Widodo, 2013:2).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan publik yang difokuskan pada teori pelayanan publik inklusif, serta variabel masyarakat penyandang disabilitas sebagai subjek yang harus mendapatkan pelayanan yang tidak

diskriminatif dalam pelayanan publik bidang transportasi umum dalam hal ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Trans Metro Pekanbaru kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik inklusif dinilai cocok dan sesuai dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat penyandang disabilitas, hal ini karena masyarakat difabel memang memiliki kendala dalam mengakses beberapa jenis pelayanan publik termasuk pada bidang transportasi umum yaitu Trans Metro Pekanbaru. Pelayanan inklusif menurut Dwiyanto (2015) memiliki beberapa indikator yaitu Kualitas Kebijakan, Prosedur Pelayanan, Ruang Diskresi dan Pengarusutamaan Gender. Berikut ini adalah penjelasan dari semua indikator pelayanan inklusif dalam pelayanan transportasi umum (Trans Metro Pekanbaru) terhadap masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru.

1. Kualitas Kebijakan

Pemerintah harus meninjau kembali keseluruhan pengaturan dalam penyelenggaraan layanan publik. Apakah ada peraturan perundang-undangan yang bertentangan dan tidak harmonis dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang menjunjung nilai-nilai pluralism, kreativitas dan keadilan. Sebab hanya dengan kebijakan yang baiklah pemenuhan hak-hak bagi masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan publik dapat terlaksana atau terpenuhi sebagaimana mestinya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa difabel merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama. Mereka mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Selain UU No. 8 Tahun 2016, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas. Difabel dalam PP ini dijamin kesamaan kesempatan dalam hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan

kemampuannya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Agar difabel dapat berperan serta secara maksimal, maka aksesibilitas bagi difabel harus dijamin.

Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwasanya penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Hambatan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas inilah yang menjadi alasan kenapa masyarakat difabel harus mendapatkan pelayanan yang khusus dari pemerintah termasuk pelayanan transportasi publik dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat. Difabel yang menggunakan kursi roda umpamanya tidak akan dapat mengakses halte protabel yang sampai saat ini masih digunakan oleh TMP dalam menaikkan dan menurunkan penumpang bus TMP. Sehingga dibutuhkan suatu kebijakan yang betul-betul dapat membuat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru untuk dapat mengakses semua pelayanan publik yang ada di Kota Pekanbaru.

Salah satu kebijakan dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat penyandang disabilitas adalah Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. Dimana pasal 17 menyebutkan bahwa setiap penyandang disabilitas berhak atas penyediaan aksesibilitas dalam pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana umum, lingkungan serta sarana dan prasarana transportasi. Pasal 18 ayat 2 menyebut bahwa penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik pada sarana dan prasarana transportasi harus ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas.

Selanjutnya terdapat pula Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2023

tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Pasal 34 menyebutkan bahwasanya terdapat beberapa sasaran dari penyelenggaraan kesejahteraan sosial salah satunya adalah penyandang disabilitas dan harus mendapatkan pelayanan publik termasuk pelayanan transportasi umum Trans Metro Pekanbaru.

Sehingga pihak Dinas Perhubungan melalui UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Trans Metro Pekanbaru harus dapat diakses oleh semua orang termasuk masyarakat penyandang disabilitas. Aksesibilitas menurut UU Nomor 8 Tahun 2016 adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan. Selain itu, Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Aksesibilitas juga difokuskan pada kemudahan bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan fasilitas seperti pengguna kursi roda harus bisa berjalan dengan mudah di trotoar ataupun naik keatas angkutan umum. Aksesibilitas dalam bidang transportasi diartikan sebagai kemudahan pengangkutan, yang dimaksudkan adalah bila seseorang ingin melakukan perjalanan senantiasa tersedia sarana angkutan yang diperlukan, tidak ada kesulitan untuk mendapatkan fasilitas transportasi yang akan digunakan (Adisasmita, 2012:124-125). Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 mewajibkan pemerintah Kota Pekanbaru untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi atau angkutan umum yang aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013, Pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggaraan perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas termasuk dalam pelayanan transportasi umum Trans Metro Pekanbaru dilaksanakan dengan berazaskan beberapa hal seperti kesamaan kesempatan,

kesetaraan perlakuan, aksesibilitas dan kesetaraan gender.

Jadi dalam pelaksanaan pelayanan transportasi umum Trans Metro Pekanbaru terhadap masyarakat penyandang disabilitas harus memberikan kesempatan yang sama bagi semua masyarakat Kota Pekanbaru untuk memperoleh pelayanan transportasi umum dalam hal ini adalah pelayanan dari Bus Trans Metro Pekanbaru.

Terdapat beberapa masalah dalam penyediaan sarana dan prasarana tersebut, seperti halte yang belum semuanya sesuai dengan standar Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Dimana dalam peraturan menteri tersebut dituntut bahwa terutama untuk bangunan gedung yang diperuntukkan untuk pelayanan publik harus terdiri dari 4 prinsip, yaitu:

1) Keselamatan

Prinsip keselamatan dalam mengakses Trans Metro Pekanbaru, masih belum terpenuhi karena akses yang tersedia saat ini masih sangat membahayakan bagi penyandang disabilitas untuk mengaksesnya.

2) Kemudahan

Prinsip kemudahan masih belum memenuhi prinsip aksesibilitas, karena realitanya adalah, semua fasilitas dan akses Trans Metro Pekanbaru masih sangat sulit diakses dari awal perjalanan hingga sampai ke halte dan masuk ke dalam bus.

3) Kegunaan

Prinsip ini, Trans Metro Pekanbaru belum memenuhi syarat aksesibilitas yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006, karena fasilitas yang sudah dibangun sebagian besar tidak bisa digunakan.

4) Kemandirian

Oleh karena itu, jika melihat keaksesan Trans berdasarkan prinsip-prinsip aksesibilitas yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006, maka dapat dinilai bahwa TransK belum aksesibel bagi penyandang disabilitas karena belum memenuhi prinsip-prinsip tersebut.

Secara keseluruhan kualitas kebijakan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan layanan jasa bus TMP masih terdapat banyak masalah yang harus diselesaikan. Sehingga perlu suatu peraturan yang jelas dan tertulis terkait pelayanan bus TMP terhadap masyarakat difabel.

2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengimplementasikan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat penyandang disabilitas saat ini Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan transportasi menganggap semua masyarakat dari golongan apapun berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal, termasuk pelayanan transportasi umum yaitu Trans Metro Pekanbaru kepada masyarakat penyandang disabilitas berlandaskan kepada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Didalam SOP tersebut terdapat standar pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak TMP mulai dari Pramuda, pramugara/I, Pengawas Lapangan, Tenaga Keamanan, Petugas Kebersihan, Kejadian (*accident*), dan prosedur pelayanan bus TMP.

Selain Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor TMP, juga terdapat SOP mengenai pelayanan bus TMP yang berisikan tentang standar pelayanan terhadap kondisi halte, kondisi bus, performa awak bus dan pengadaan tiket. Adapun SOP nya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bus TMP

No	Pelayanan Bus TMP	SOP
1	Kondisi Halte	Selalu dilakukan perawatan pada halte yang mengalami masalah, serta dilakukan pembersihan secara rutin

2	Kondisi Bus TMP	Selalu dilakukan uji berkala pada semua bus TMP agar dalam kondisi sehat tanpa adalah masalah pada mesin dan lain-lain
3	Performa Awak Bus	Selalu dilakukan pengawasan bagi supir dan pramugara bus TMP secara rutin dan melakukan evaluasi pada jangka waktu tertentu serta melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan awak bus
4	Pengadaan Tiket	Dipastikan semua penumpang memperoleh dan membayar tiket yang diberikan awak bus, serta pelaporan mengenai banyaknya tiket yang terjual setiap hari

Sumber: Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016

Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengguna Trans Metro Pekanbaru, maka pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Standar Operasional Prosedur yang tertuang di dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Maksud dan tujuan dari SOP tersebut adalah sebagai petunjuk dalam pelaksanaan pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Sedangkan tujuan dari diberlakukannya SOP tersebut adalah untuk menjaga kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan pengoperasian koridor Trans Metro Pekanbaru di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Secara keseluruhan prosedur pelayanan yang telah dilakukan oleh UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

penyandang disabilitas sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya SOP yang telah dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, kemudian terdapat penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai jadwal dan rute bus TMP serta semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam melakukan Penyebaran Informasi Rute Bus Trans Metro yang menjadi sasaran utama Dinas Pehubungan Kota Pekanbaru dalam menyebarkan informasi adalah siswa, kaum penyandang disabilitas, pengguna kendaraan pribadi dan pengguna angkutan umum lain.

3. Ruang Diskresi

Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru, maka pihak UPT Trans Pekanbaru mengambil diskresi atau keputusan khusus dengan melaksanakan pelayanan yang bersifat partisipatif. Pelayanan Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat didalam pelaksanaan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai betul dengan kebutuhan dan harapan masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan layanan jasa bus TMP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut dapat dikatakan bahwa sarana bus TMP masih belum dapat dikatakan layak dan masih menyulitkan bagi kaum penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan TMP. Hal ini dikarenakan *space* yang masih lebar antara halte dengan bus, selain itu *Ramp* pada pintu keluar atau masuk masih curam bahkan hampir mencapai 45 derajat. Tentu hal ini menyulitkan penyandang disabilitas dalam menggunakan TMP baik penyandang tuna netra maupun tuna daksa. Selain itu *Ramp* dan *Space* selalu berbatasan langsung dengan tiang, pohon atau benda yang lain tanpa ada *space* bagi pengguna kursi roda hingga meyulitkan bagi penyandang disabilitas naik turun dari halte. Dalam hal ini juga tidak ada petunjuk alarm atau sinyal suara bagi penyandang disabilitas ruwi dan

tuna netra sehingga mereka selalu salah turun.

Secara keseluruhan ruang diskresi yang diambil oleh UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan melakukan pelayanan yang partisipatif. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah mengenai kondisi halte bus TMP yang belum semuanya sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas. Akan tetapi hal tersebut telah menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan bus TMP kepada masyarakat penyandang disabilitas, sehingga di masa yang akan datang semua halte yang dibangun di Kota Pekanbaru sudah ramah dan nyaman bagi masyarakat difabel.

4. Pengarusutamaan Gender

Pengarusutamaan Gender atau PUG adalah strategi yang dilakukan secara rasional dan sistematis untuk mencapai kesetaraan dan keadilan gender dalam aspek kehidupan manusia melalui kebijakan dan program yang memperhatikan pengalaman, aspirasi, kebutuhan, dan permasalahan perempuan dan laki-laki untuk memberdayakan perempuan dan laki-laki mulai dari tahap perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dari seluruh kebijakan, program, kegiatan di berbagai bidang kehidupan pembangunan nasional dan daerah. Indonesia telah memiliki komitmen kuat dalam mengupayakan terwujudnya kesetaraan dan pengarusutamaan gender. Hal ini dibuktikan dengan adanya komitmen pemenuhan hak-hak dasar perempuan antara lain dalam UUD 1945, Inpres No. 9 Tahun 2000, dan Peraturan Presiden tentang RPJMN 2020-2024.

Dalam rangka mendorong, mengefektifkan serta mengoptimalkan upaya PUG secara terpadu dan terkoordinasi, di dalam Instruksi Presiden No. 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional yang mengamanatkan bahwa dalam rangka meningkatkan kedudukan, peran dan kualitas perempuan, serta upaya mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender dalam

kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, perlu melakukan strategi pengarusutamaan gender ke dalam seluruh proses pembangunan nasional. PUG menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan fungsional utama semua instansi dan lembaga pemerintah di tingkat pusat dan daerah.

Dalam pelaksanaan PUG oleh UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru hal yang wajib dilaksanakan adalah mengenai keadilan dan kesetaraan bagi semua masyarakat baik dari segi gender maupun keadaan dari masyarakat tersebut, termasuk didalamnya masyarakat penyandang disabilitas. Pelayanan yang diberikan oleh TMP harus beraskan pada keadilan sehingga semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan jasa dari bus TMP.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Halte bus Trans Metro Pekanbaru pada Hari Senin dan Selasa tanggal 19-20 Juli 2021, peneliti melihat berdasarkan indikator kesamaan hak yakni keadilan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan jasa layanan bus TMP adalah bahwa pihak UPT pengelolaan TMP sudah mengetahui mengenai keluhan masyarakat terutama penyandang disabilitas tentang keadaan halte bus TMP yang belum ramah terhadap kaum difabel. Namun sampai saat ini belum melakukan langkah yang nyata dalam memperbaiki halte bus TMP agar ramah terhadap kaum difabel, dan semua masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan jasa layanan bus TMP merasakan kepuasan seperti yang masyarakat umum rasakan.

Secara keseluruhan pengarusutamaan gender atau PUG yang telah dilaksanakan oleh UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat penyandang disabilitas adalah dengan menjunjung tinggi nilai keadilan. Hal tersebut diwujudkan melalui pengadaan fasilitas yang ramah difabel, sehingga masyarakat difabel tersebut merasa mendapatkan keadilan pada saat mereka mengakses layanan jasa bus TMP. Akan

tetapi hal tersebut belum sepenuhnya terwujud dan masih meninggalkan banyak PR bagi pihak UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru untuk membenahinya segera.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang Pelayanan Transportasi Umum (Trans Metro Pekanbaru) Terhadap Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kota Pekanbaru, maka kesimpulannya adalah bahwa secara keseluruhan bahwa Pelayanan Inklusif yang dilakukan oleh pihak UPT Pengelolaan Trans Pekanbaru dalam melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas belumlah maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyak terdapat kekurangan dalam pengadaan fasilitas berupa halte bus, trotoar dan lain-lain. Berikut adalah penjelasan mengenai 4 indikator yang terdapat dalam pelayanan inklusif tersebut:

1. Kualitas kebijakan masih terdapat banyak masalah yang harus diselesaikan. Sehingga perlu suatu peraturan yang jelas dan tertulis terkait pelayanan bus TMP terhadap masyarakat difabel.
2. Prosedur pelayanan sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya SOP tentang prosedur pengoperasian koridor dan SOP tentang pelayanan bus TMP yang telah dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, kemudian terdapat penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai jadwal dan rute bus TMP serta semua informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Ruang diskresi dipilih dengan melakukan pelayanan yang partisipatif, Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa masalah mengenai kondisi halte bus TMP yang belum semuanya sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas.
4. Pengarusutamaan gender dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai keadilan, hal tersebut diwujudkan melalui pengadaan fasilitas yang ramah difabel, sehingga masyarakat difabel tersebut merasa mendapatkan

keadilan pada saat mereka mengakses layanan jasa bus TMP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Rahardjo. 2012. *Analisis Tata Ruang Pembangunan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Barata, Atep. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Parang : Penerbit Leisyah.
- Demartoto, A. 2005. *Menyibak Sensitivitas Gender dalam Keluarga Difabel*. Surakarta: Sebelas Maret University Press
- Dwiyanto, A. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- _____. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2013. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munaf, Yusri. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. (2015). *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, Erwan Agus. 2016. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ratminto dan Winarsi Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sirajuddin, Didik Sukrino, dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Perss.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan ke-28*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT. Perca.

Jurnal

- Hikmah, Balighotul. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Umum di Jember Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. *Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*.
- Jumani, Lis. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Maryani. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik, Volume 9, Nomor 1, Maret 2018, hlm. 1-68*.
- Muqovvah, Septianditas Arya. (2020). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Ombudsman.go.id, 23 April 2020.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-l-pelayanan-publik-bagipenyandang>

disabilitas.

Mutia, Nilda. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. *Vol.1 (1) Agustus 2017, ISSN : 2597-6885*.

Pasciana, Rostiena. (2020). Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. *Sawala Jurnal: Administrasi Negara Volume 2, Nomor 8, Desember 2020*.

Prasetyo, Deni. (2019). Pelaksanaan Standar Kesetaraan Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Pada Bus Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Publika, Vol.4, No.1, Hal. 55-71*.

Priscillya, Fanny. (2016). Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Lex Crimen Volume 5, Nomor 3, Maret 2016*.

Proponia, Jane Kartika. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Sosiologi Masyarakat, Volume 1, Nomor 17, Juni 2021*

Rahayu, Sugi dan Utami Dewi. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *Jurnal Socia: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Volume 10, Nomor 2, September 2013*

Salsabila, Syifa dan Nurliana Cipta Apsari. Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat, Volume 2, Nomor 2, Agustus 2021*.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 18 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Kesejahteraan Sosial

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 46 Tahun 2016 Tentang Standar Operasional Prosedur Pengoperasian Koridor Trans Metro Pekanbaru Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru