BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Akses Penyandang Disabilitas Pada Penggunaan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya

Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki kekurangan dan keterbatasan, dengan kata lain, seorang penyandang disabilitas membutuhkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan orang-orang pada umumnya. Seperti halnya pada transportasi publik, transportasi publik merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakatnya. Transportasi publik memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, ketika hendak bepergian atau kemana pun pasti masyarakat menggunakan transportasi publik.

Bus Damri sebagai salah satu transportasi publik di kota Surabaya yang berada dibawah naungan BUMN seharusnya memiliki pelayanan yang baik dan ramah bagi penyandang disabilitas, sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 pada Pasal 63 tentang Perlindungan Dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas yang berbunyi "Aksesibilitas pada angkutan umum sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 59 huruf d, dilaksanakan dengan menyediakan ramp, tempat duduk, dan tanda-tanda. Tetapi pada realita yang ada, Bus Damri belum menyediakan yang disebutkan pada Peraturan Daerah tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1

Gambar 4.2

Gambar diatas merupakan kondisi dalam Bus Damri pada saat sekarang, dimana tidak tersedia fasilitas tersendiri bagi penyandang disabilitas, tidak ada ramp, tempat duduk tersendiri, dan tanda-tanda sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat bahwa tidak tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung bagi penyandang disabilitas, sehingga para penyandang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disabilitas masih belum memperoleh pelayanan yang maksimal, yang bisa memberikan rasa nyaman bagi meraka ketika bepergian menggunakan transportasi publik khususnya Bus Damri kota Surabaya. Padahal, kelengkapan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh kenyamanan ketika menggunakan transportasi publik seperti yang diungkapkan oleh Andi Yulianto selaku penyandang disabilitas pengguna Bus Damri kota Surabaya sebagai berikut:[44]

> Ketika saya menggunakan transportasi publik Bus Damri saya masih belum merasakan kenyamanan, apalagi seorang penyandang disabilitas seperti saya. Ketika saya naik bus, saya sering berdiri ketika bus sedang ramai, jadi seharusnya ada tempat duduk tersendiri bagi penyandang disabilitas, ada sarana dan prasarana tersendiri yang menunjang bagi penyandang disabilitas, sehingga para penyandang disabilitas bisa merasa terbantu dan terpenuhi kenyamanannya ketika menggunakan transportasi publik Bus Damri.

Selain itu Andi Yulianto selaku penyandang disabilitas pengguna bus Damri Kota Surabaya juga menambahkan bahwa:

> Mengenai tarif memang standar, tidak mahal, tidak murah, jadi masih bisa dijangkau. Kondisi bus juga ada AC, tapi memang belum ada sarana tersendiri bagi penyandang disabilitas. Waktu tunggu juga tidak terlalu lama, jadi kita tidak terlalu berlama-lama di terminal atau halte. Kecepatan bus juga tidak menjadi masalah, karena bus berjalan dengan normal tapi terkadang sedikit cepat mungkin mengejar waktu.

Berdasarkan pemaparan dari informan diatas, Bus Damri tidak menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang bagi penyandang disabilitas, tidak bisa memberikan rasa nyaman bagi para penyandang disabilitas pengguna Bus Damri. Jika pelayanan publik pada hal ini transportasi publik sesuai dengan prinsip pelayanan publik,

[44] Andi Yulianto., Penyandang Disabilitas Pengguna Bus Damri Kota Surabaya, *Wawancara*, Surabaya, 2 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka kelengkapan sarana dan prasarana, serta kenyamanan pengguna transportasi yang menjadi hal terpenting.

Pada realita yang ada, Bus Damri bisa dibilang tidak layak guna bagi penyandang disabilitas, bukan hanya tidak *disabilities friendly*, tetapi juga tidak *human friendly*. Manusia dengan kondisi sempurna masih sering mengeluhkan kondisi Bus yang ada, apalagi seorang penyandang disabilitas. Sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik, seharusnya kelengkapan sarana dan prasarana harus memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat, terutama bagi penyandang disabilitas.

Soal tarif yang diberikan bus Damri sendiri, masih mudah dijangkau oleh para pengguna, dalam hal ini penyandang disabilitas. Mereka tidak mengeluhkan mengenai tarif, waktu menunggu dan lama perjalanan. Memang ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak memadahi, sehingga mempersulit akses penyandang disabilitas ketika akan menggunakan transportasi publik bus Damri.

Berdasarkan Perda No. 3 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas sudah dijelaskan bahwa seharusnya terdapat tempat duduk tersendiri bagi penyandang disabilitas.[45] Tetapi pada realita tidak terlaksana sesuai dengan Peraturan Daerah tersebut. Seharusnya Surabaya sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur sudah menerapkan sesuai dengan Perda tersebut, sebagai contoh bagi kota atau kabupaten lain di Jawa Timur.

Bus Damri sebagai transportasi publik milik BUMN seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna transportasi publik khususnya penyandang

[45] Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan dan Perlindungan Bagi Penyandang Disabilitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disabilitas. Jika pelayanan yang diberikan bagus, maka masyarakat akan lebih banyak menggunakan transportasi publik, dengan demikian bisa mengurangi angka kemacetan di kota Surabaya. Bagi penyandang disabilitas sendiri pasti akan merasa terbantu jika transportasi publik Bus Damri bisa memberikan pelayanan yang baik.

Sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik, pelayanan yang baik bisa dilihat pada standar pelayanan publik pada produk pelayanan publik, dimana produk pelayanan yang diterima masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, tetapi pada realita yang ada, produk pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan.

Dalam hal ini pemerintah beserta dinas terkait harus selalu bersinergi dalam mewujudkan atau merealisasikan Perda, sehingga penyandang disabilitas merasa terpenuhi hak nya. Transportasi publik merupakan pelayanan publik dalam bidang jasa angkutan, sehingga seringkali para penyandang disabilitas menggunakan jasa angkutan tersebut. Akses yang diberikan harus mudah dijangkau oleh para penyandang disabilitas, agar mereka tidak merasa kesusahan ketika hendak menggunakan transportasi publik Bus Damri. Seperti yang diungkapkan oleh Isnawati Koestijah selaku penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan Bus Damri dalam wawancara berikut:[46]

> Dulu saya sering menggunakan Bus Damri, kemanapun saya pergi selalu menggunakan Bus Damri. Tetapi, ketika saya menggunakan Bus Damri ada beberapa kendala yang saya alami. Pertama, akses yang sulit bagi para penyandang disabilitas, seharusnya ada tangga hidrolik atau sejenisnya disetiap halte yang bisa mempermudah para penyandang disabilitas ketika akan naik bus, atau jalan dibuat landai agar penyandang disabilitas tidak merasa kesulitan. Kemandirian sangat diperlukan bagi penyandang disabilitas, kalau itu tidak

[46] Isnawati Koestijah., Penyang Disabilitas yang Tidak Lagi Menggunakan Trnasportasi Publik Bus Damri, *Wawancara*, Surabaya, 23 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> terpenuhi pasti merasa kesulitan. Kedua, tempat duduk yang kurang nyaman, seharusnya ada tempat duduk tersendiri bagi penyandang disabilitas. Ketika itu semua terpenuhi pasti penyandang disabilitas akan memilih menggunakan transportasi publik.

Selain itu Isnawati Koestijah selaku penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan bus Damri Kota Surabaya juga menambahkan bahwa:

> Kalau masalah kenyamanan memang masih kurang bagi penyandang disabilitas, karena memang belum ada tempat duduk tersendiri. Akses menuju ruang tunggu juga belum tersedia yang khusus bagi penyandang disabilitas, jadi naik turun. Tetapi mengenai ruang tunggu di terminal memang bersih, rapi, dan tersedia fasilitas pendukung lainnya seperti toilet dan sebagainya.

Berdasarkan pemaparan diatas, terlihat bahwa penyandang disabilitas sangat membutuhkan transportasi publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas, akses yang mudah bagi penyandang disabilitas. Selain itu juga membutuhkan kenyamanan yang bisa membuat penyandang disabilitas merasa memperoleh pelayanan yang setara. Jika hal-hal tersebut bisa diwujudkan, pasti akan banyak penyandang disabilitas yang menggunakan transportasi publik Bus Damri sehingga bisa menambah pendapatan daerah. Peran pemerintah dan dinas-dinas terkait sangat diperlukan dalam hal ini.

Pelayanan publik pada transportasi publik Bus Damri memang betul-betul belum bisa memuaskan pengguna. Pelayanan publik yang baik seharusnya memiliki kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana harus memiliki pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.[47] Pada realita yang ada, akses bagi penyandang disabilitas bisa dibilang tidak ada, karena penyedia pelayanan tidak bisa memberikan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas.

[47] Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 84.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Padahal sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 tahun 2004 penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan dan memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita.[48] Sarana dan prasarana yang menjadi persoalan sampai saat ini, belum ada realisasi Perda.

Jika pelayanan sesuai dengan teori manajemen publik, seharusnya pihak pemberi pelayanan dalam hal ini PO Damri harus memberikan pelayanan yang memiliki kemudahan akses, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan terutama mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas. Pada realita yang ada pelayanan yang diberikan sangat jauh dari kata layak bagi penyandang disabilitas.

Pelayanan bagi penyandang disabilitas harus diutamakan, sehingga mereka memperoleh kesetaraan. Kesopanan dan keramahan penyedia pelayanan publik juga sangat penting bagi penyandang disabilitas. Seperti yang diungkapkan oleh Heru selaku penyandang disabilitas yang tidak pernah menggunakan transportasi publik dalam wawancara sebagai berikut:[49]

> Saya lebih memilih menggunakan motor modifikasi dibandingkan menggunakan transportasi publik bus Damri, karena saya melihat pelayanannya kurang bagus, serta supir yang kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Saya sering melihat kejadian ketika penyandang disabilitas akan naik bus, orangnya belum naik tapi bus nya sudah jalan. Sering ada yang tidak dapat tempat duduk ketika bus sedang ramai, padahal pelayanan bagi penyandang disabilitas harus selalu diutamakan.

[48] Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2004.
[49] Heru., Penyandang Disabilitas yang Tidak Menggunakan Transportasi Publik Bus Damri, *Wawancara*, Surabaya, 21 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sini dapat dilihat bahwa penyedia pelayanan memang masih belum mengutamakan para penyandang disabilitas. Keramahan penyedia pelayanan juga masih sangat kurang. Padahal kesopanan dan keramahan penyedia pelayanan sangat diperlukan, sehingga penyandang disabilitas tidak merasa terkucilkan. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar pelayanan dan memenuhi tingkat kepuasan pengguna pelayanan.

Standar pelayanan publik harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Diantarannya yaitu kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Penyandang disabilitas pengguna transportasi publik harus memperoleh keamanan, dimana tidak ada copet dan lain sebagainya di dalam bus. Memperoleh keselamatan, kenyamanan, yang membuat penyandang disabilitas merasa terjamin keberadaannya ketika menggunakan transportasi publik Bus Damri. Keterjaungkauan biaya yang murah dan tidak mahal, kesetaraan diantarannya mendapatkan kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, sehingga merasakan hak yang sama, keteraturan meliputi waktu tunggu dan waktu perjalanan.

Standar pelayanan publik yang sesuai bisa meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Tetapi bus Damri belum maksimal dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Seperti yang diungkapkan H. Sukirno Zainuddin selaku Manager Operasional PO Damri Surabaya dalam wawancara berikut:[50]

> Kami selalu mengupayakan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna bus Damri, terutama bagi penyandang disabilitas. Keamanan dan keselamatan sampai saat ini masih bagus, tidak terjadi kecelakaan dan sebagainya, karena memang itu yang kami utamakan. Tarif bus Damri sendiri mudah di jangkau oleh masyarakat, tidak mahal dan tidak murah, yang artinya standar. Jam

[50] H. Sukirno Zainuddin., Manager Operasional PO Damri Surabaya, *Wawancara*, Surabaya, 12 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

operasional juga bagus, tidak molor. Kendalanya sampai saat ini, kami belum bisa menyediakan pelayanan yang maksimal bagi penyandang disabilitas.

Selain itu H. Sukirno Zainuddin selaku Manager Operasional PO Damri juga menambahkan bahwa:

Armada saat ini sudah terlalu tua, dibutuhkan peremajaan, sehingga bisa menyediakan fasilitas yang baik bagi penyandang disabilitas. Karena untuk peremajaan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Untuk saat ini bus Damri yang sudah menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas yaitu BRT (Bus Rapid Transit) tujuan terminal Purabaya menuju Porong, itu pun mendapat bantuan dari pusat. Jadi pelayanan yang kita berikan pada penyandang disabilitas masih belum sesuai dengan ketentuan.

Dari pemaparan wawancara diatas, bus Damri belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar operasional. Bisa kita jumpai di bus Damri dalam kota, bahwa memang sampai saat ini belum ada sarana dan prasarana yang mendukung bagi penyandang disabilitas. PO Damri sebagai penyedia pelayanan publik dalam hal ini transportasi publik belum bisa memberikan akses yang baik bagi penyandang disabilitas. Faktor yang menjadi kendala yaitu armada yang sudah tua, dan dana yang tidak sedikit untuk mewujudkan sesuai dengan standar operasional.

Tabel 4.1 Jumlah Armada Bus Damri Kota Surabaya[51]

No.	TRAYEK	ARMADA	SGO	SO	JUMLAH KETERANGAN		
1	P.I.Ekonomi	22	16	0	6		Usul Afkir
2	E I. AC	5	5	4			
3	PAC. 1	25	22	20	3	Rusak Berat	
4	PAC. 3	26	13	12	13	Rusak Berat	
5	P. 4	22	14	10	8	Rusak Berat	

[51] Sumber: PO Damri Surabaya, 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6	P.5	2	0	0	2	Rusak Berat	
7	PAC.8	24	15	13			
8	BRT	30	30	10			
9	Wisata/Religi	19	19	19			
10	BANDARA	39	39	35			
	JUMLAH	**214**	**157**	**123**			

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah armada bus Damri kota Surabaya dengan tujuan dalam kota Surabaya beserta dengan kondisi bus dari tahun 2016. Terdapat beberapa bus yang mengalami rusak berat dan usul afkir. Terdapat 157 armada yang Siap Guna Operasi (SGO) dan 123 armada yang Siap Operasi (SO). Siap Guna Operasi (SGO) adalah sejumlah mobil bus/ MPU yang secara teknis telah diperiksa dan dinyatakan layak jalan oleh petugas teknis tetapi kelengkapan administratif belum sempurna. Siap Operasi (SO) adalah mobil bus/ MPU yang beroperasi langsung untuk memproduksi jasa angkutan.

Seharusnya PO Damri sebagai penyedia pelayanan transportasi publik sebisa mungkin mengupayakan terwujudnya pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Perda. PO Damri bisa melakukan evaluasi dengan dinas-dinas terkait maupun dengan pemerintah daerah agar bisa mewujudkan sesuai dengan Perda dan standar operasional. Adapun pernyataan tersebut diperkuat dengan ungkapan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disampaikan oleh Pranowo selaku Kepala Bidang Sarpras Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam wawancara sebagai berikut:[52]

> Kami selalu mengupayakan agar bisa memberikan pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas sesuai dengan Perda Provinsi. Tetapi, membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk merealisasikan Perda Provinsi tersebut. Untuk saat ini Bus Damri yang ada fasilitas bagi penyandang disabilitas hanya ada pada BRT (Bus Rapid Transit), dengan tujuan terminal purabaya menuju porong sidoarjo, itu pun hanya beberapa armada dan itu bantuan dari pemerintah pusat, karena dana daerah tidak mencukupi.

Selain itu Pranowo selaku Kepala Bidang Sarpras Trnasportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menambahkan bahwa:

> Kami selaku penyelenggara pelayanan publik selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan. Kami menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi kami. Berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan.

Dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa Dinas Perhubungan sudah mengupayakan terealisasinya Perda Provinsi nomor 3 tahun 2013. Tetapi keuangan yang menjadi kendala dalam proses merealisasikan Perda Provinsi. PO Damri beserta Dinas terkait dan Pemerintah daerah harus selalu bersinergi dalam mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas, khusunya pada transportasi publik bus Damri Kota Surabaya.

Pola penyelenggaran pelayanan publik juga harus selalu diperhatian, apakah sudah sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai aparatur penyedia pelayanan. Jika

[52] Pranowo., Kepala Bidang Sarpras Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya, *Wawancara*, Surabaya, 5 Mei 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelenggara pelayanan bisa bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, maka penerima pelayanan dalam hal ini penyandang disabilitas akan memperoleh kepuasan dalam pelayanan. Dinas perhubungan selaku penyelenggara pelayanan publik sudah melakukan pola penyelenggara pelayanan publik secara fungsional berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

Pemerintah daerah sebagai pembuat regulasi seharusnya selalu melakukan evaluasi terhadap peraturan yang sudah dibuat. Memantau dilapangan bagaimana berjalannya Perda, apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak. Tetapi Pemerintah daerah selalu memonitoring bagaimana jalannya Perda. Pengawasan penyelenggarakan pelayanan publik harus selalu dilakukan, agar tidak terjadi penyelewengan. Seperti yang diungkapkan oleh H. Achmad Heri selaku Ketua Komisi D DPRD Provinsi Jawa Timur dalam wawancara berikut:[53]

> DPRD Provinsi Jawa Timur selalu melakukan monitoring dalam hal ini, seharusnya Perda provinsi menjadi panduan operasional, petunjuk pelaksanaan para pebisnis angkutan di Kabupaten atau Kota apalagi Bus Damri berada dibawah naungan BUMN. Kami selaku pembuat kebijakan selalu mengupayakan pelayanan yang baik, tidak hanya bagi orang-orang pada umumnya tetapi bagi penyandang disabilitas juga. DPRD tidak bisa melakukan tindak tegas karena, kita hanya berada pada tingkat pembuat kebijakan. Tindak tegas bisa dilakukan oleh Dinas terkait dan memiliki *leading sector*, sehingga mereka yang melakukan penerapan Perda No 3 Tahun 2013.

Selain itu H. Achmad Heri selaku Ketua Komisi D DPRD Provinsi Jawa Timur juga menambahkan bahwa:

> Pengawasan selalu kami lakukan, kami juga selalu mendengarkan dan menerima keluhan masyarakat terutama penyandang disabilitas mengenai pelayanan publik yang kurang maksimal. Bukan kami tidak mementingkan pelayanan bagi

[53] H. Achmad Heri., Ketua Komisi D DPRD Provinsi Jawa Timur, *Wawancara*, Surabaya, 21 Juni 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyandang disabilitas, memang dana yang tidak mencukupi untuk menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kami akan melakukan evalusi, dan mengupayakan yang terbaik.

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa Pemerintah sudah melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Tetapi, hanya sekedar pengawasan, sampai saat ini tidak ada pemenuhan kebutuhan para penyandang disabilitas sesuai dengan regulasi yang telah dibuat. Anggota legislatif selaku pembuat kebijakan harus melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang sudah dibuat, sehingga bisa menemukan solusi dari permasalahan tersebut.

Tanggung jawab pemerintah sangat dibutuhkan dalam hal ini, tidak hanya sekedar pengawasan, tetapi bisa memberikan tindak tegas bagi penyedia pelayanan sehingga bisa menerapkan Peraturan Daerah yang sudah dibuat oleh lembaga legislatif. Peraturan Daerah sebagai pedoman pelaksana pelayanan harus dijalankan dengan baik, agar masyarakat dalam hal ini penyandang disabilitas bisa terpenuhi hak nya.

Perlu digaris bawahi, bahwa Perum Damri sebagai penyedia pelayanan harus mengutamakan penyandang disabilitas. Pada realita yang ada, penyedia pelayanan sangat tidak menghiraukan kebutuhan penyandang disabilitas. Pelayanan yang ada sangat jauh dari kata layak, apalagi bagi seorang penyandang disabilitas. Realisai Perda sangat diperlukan bagi penyandang disabilitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Manajemen Pelayanan pada Transportasi Publik Bus Damri Bagi Penyandang Disabilitas Kota Surabaya

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan tertentu.[54] Manajemen pelayanan bisa diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan sangat penting dan diperlukan ketika melaksanakan sebuah pelayanan. Pelayanan bisa dikatakan berhasil ketika memiliki manajemen pelayanan yang baik. Ketika ingin mewujudkan pelayanan publik yang maksimal, maka penyelenggara pelayanan harus benar-benar memperhatikan kebutuhan penerima pelayanan. Seperti hal nya penyandang disabilitas, mereka sangat membutuhkan pelayanan yang baik ketika menggunakan transportasi publik agar mempermudah mereka ketika hendak bepergian.

Bus Damri sebagai moda transportasi publik berusaha mewujudkan keinginan para penyandang disabilitas dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang menunjang bagi penyandang disabilitas. Berusaha semaksimal mungkin mengimplementasikan serta melaksanakan standar operasional pelayanan dan Perda Jawa Timur No 3 tahun 2013. Tetapi memang masih terhambat oleh beberapa kendala yang sampai saat ini masih belum bisa merealisasikan hal tersebut. PO Damri selalu mengupayakaan agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi penyandang disabilitas seperti yang

[54] Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan,* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diungkapkan oleh H. Sukirno Zainuddin selaku Manajer Operasional PO Damri Surabaya dalam wawancara berikut:[55]

> Kami selalu mengupayakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bervariatif, dan masih diupayakan oleh cabang Surabaya ke kantor pusat dan dinas terkait. Kami sering mengirim surat ke kantor pusat, secara lisan juga, memang masih butuh proses.

Selain itu H. Sukirno Zainuddin selaku Manajer Operasional PO Damri Surabaya juga menambahkan bahwa:

> Sampai saat ini pihak kami memang belum bisa mewujudkan sarana dan prasarana yang baik bagi penyandang disabilitas. Tetapi, bukan berarti manajemen pelayanan kami yang buruk, memang ada faktor lain yang menjadi kendala terwujudnya pemenuhan kebutuhan para penyandang disabilitas pada bus Damri. Kami sudah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi kami, saya selaku manajer operasional juga selalu turun langsung ke lapangan untuk memantau jalannya transportasi dalam pemenuhan pelayanan publik.

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa PO Damri berusaha untuk mengupayakan ketersediaan pelayanan yang baik bagi penyandang disabilitas. Upaya-upaya selalu dilakukan untuk pemenuhan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Tetapi sampai saat ini memang belum terpenuhi, masih dibutuhkan proses yang panjang dalam pemenuhan pelayanan tersebut. Bukan berarti PO Damri sebagai penyedia pelayanan publik tidak memiliki manajemen pelayanan publik yang baik, tetapi memang ada kendala dari segi yang lain sehingga proses pemenuhan kebutuhan masih sulit.

Pendapat lain mengenai manajemen pelayanan publik bus Damri juga diungkapkan oleh Isnawati Koestijah selaku penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan bus Damri Kota Surabaya dalam wawancara berikut:[56]

---

[55] H. Sukirno Zainuddin., Manajer Operasional PO Damri Surabaya, *Wawancara*, Surabaya, 20 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Ketika saya menggunakan bus Damri, saya melihat belum ada kesetaraan bagi penyandang disabilitas pada pelayanan publik. Pihak penyelenggara pelayanan masih kurang menyadari akan kebutuhan penyandang disabilitas. Jadi saya pikir manajemen pelayanannya masih standar. Keinginan saya kedepannya agar bus Damri benar-benar bisa menyediakan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, apalagi bus Damri berada dibawah naungan BUMN. Seharusnya bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan contoh positif bagi para pebisnis transportasi publik.

Selain itu Isnawati Koestijah selaku penyandang disabilitas yang tidak lagi menggunakan bus Damri Kota Surabaya juga menambahkan bahwa:

> Banyak dari kami para penyandang disabilitas yang beralih untuk menggunakan transportasi publik online karena memang pelayanan yang lebih bagus, dengan tarif yang masih bisa dijangkau. Dari situ bisa mengurangi penumpang bus Damri dan pemasukan daerah berkurang. Jadi PO Damri sendiri dengan Dinas terkait beserta Pemerintah daerah harus selalu melakukan audiensi mengenai permaslahan tersebut. Penyandang disabilitas harus memperoleh kesetaraan hak dalam pelayanan publik.

Dari wawancara diatas, terlihat bahwa manajemen pelayanan publik bus Damri masih sangat standar, sehingga bisa dikalahkan oleh pebisnis transportasi publik baru yang saat ini mulai bermunculan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur penyelenggara pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses perencaan dan pengimplementasian pelayanan publik demi tercapainya tujuan pelayanan publik sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

---

[56] Isnawati Koestijah, Penyandang Disabilitas yang Tidak Lagi Menggunakan Transportasi Publik Bus Damri Kota Surabaya, *Wawancara*, Surabaya, 25 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2 Analisis Informan

No.	Informan	Data	Teori
1.	H. Achmad Heri (Ketua Komisi D DPRD provinsi Jawa Timur)	• Melakukan monitoring pada pelaksana Perda Provinsi No 3 tahun 2013. • Menerima dan mendengarkan keluhan penyandang disabilitas mengenai transportasi publik Bus Damri kota Surabaya.	Manajemen pelayanan publik pada prinsip pelayanan publik, tanggung jawab pimpinan pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2.	H. sukirno Zainuddin (Manajer Operasional PO Damri kota Surabaya)	• Sarana dan prasarana yang belum memadahi bagi penyandang disabilitas. • Produk pelayanan yang kurang baik bagi penyandang disabilitas belum sesuai dengan	Manajemen pelayanan publik, pada standar pelayanan publik karena sarana dan prasarana yang belum memadahi, dan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		ketentuan. • Manajemen pelayanan yang masih standar.	
3.	Pranowo (Kepala Bidang Sarpras Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya).	• Memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi.	Manajemen pelayanan publik pada pola penyelenggaraan pelayanan publik fungsional, pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara sesuai dengan tugas dan fungsi.

Ketiga pendapat yang disampaikan oleh narasumber menunjukkan bahwa akses bagi penyandang disabilitas pada transportasi publik Bus Damri tidak terlaksana dengan baik. Pemerintah daerah selalu melakukan tugas nya untuk memonitoring berjalannya Peraturan Daerah, dan menerima keluhan para penyandang disabilitas. Tetapi, belum ada realisasi yang bisa memberikan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Sarana dan prasarana yang belum memadahi, serta pelayanan yang kurang baik bagi penyandang disabilitas yang sampai saat ini masih terjadi.

Pemerintah beserta dinas terkait tidak bisa merealisasikan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan dan Perlindungan Bagi Penyandang Disabilitas pada Pasal 63. Tidak tersedia tempat duduk tersendiri, ramp, dan tanda-tanda bagi penyandang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disabilitas pada transportasi publik Bus Damri Kota Surabaya. Bus Damri sebagai penyedia pelayanan dalam bidang jasa, berada dibawah naungan BUMN, seharusnya bisa merealisasikan sesuai dengan Peraturan tersebut.

Sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan, kenapa sampai sekarang Bus Damri tidak bisa merealisasikan Peraturan Daerah tersebut dikarenakan armada yang sekarang sudah terlalu tua, jadi dibutuhkan peremajaan pada armada, dan itu membutuhkan dana yang tidak sedikit. Persoalan transportasi publik menjadi persoalan yang sangat kompleks sampai saat ini. Pemerintah beserta dinas terkait harus bisa memecahkan permasalahan tersebut, dan menjadian Peraturan Daerah sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan.

Manajemen pelayanan yang masih standar, sehingga penyandang disabilitas tidak memperoleh kesetaraan dalam pelayanan. Daya saing yang semakin tinggi sehingga banyak penyandang disabilitas yang beralih ke transportasi publik baru. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan publik yang bagus agar bisa memberikan banyak konstribusi bagi para penyandang disabilitas, dan menjadikan kota Surabaya sebagai percontohan transportasi publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Jika dibandingkan dengan negara-negara maju, transportasi publik di Indonesia bisa dibilang masih jauh dari kata sempurna. Masih dibutuhkan banyak waktu, serta perbaikan di segala sisi sampai akhirnya bisa menjadi transportasi publik yang layak. Jika Pemerintah ingin mengubah transportasi publik menjadi lebih baik, pemerintah bisa melakukan studi banding dengan beberapa negara maju yang memiliki transportasi publik yang bagus.

Seperti di Tokyo, dimana Tokyo kembali masuk ke dalam daftar kota dengan transportasi publik yang sangat bagus. Transportasi publik di Tokyo sangat menjunjung tinggi kebersihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan efisiensi. Tidak hanya kereta, kendaraan umum lainnya seperti bus, monorail, dan trem semuanya dikelola dengan sangat baik oleh pemerintah. Keteraturan sistem transportasi di Tokyo membuatnya layak masuk ke dalam daftar kota dengan transportasi terbaik di dunia. Selain itu transportasi publik yang bagus ada di kota Seoul, Korea Selatan. Seoul memiliki 14 jalur bus disetiap daerah di tiap kota, dengan biaya yang murah sehingga masyarakat Seoul memilih menggunakan transportasi publik ketika bepergian.

Negara lain yang memiliki transportasi publik yang bagus yaitu Inggris, pemerintah Inggris sangat mengawasi sistem transportasi publik yang ada di negara tersebut. Selain itu, negara yang memiliki transportasi publik yang bagus yaitu Singapura. Singapura memiliki kemajuan teknologi dan juga sistem transportasi yang jauh melewati banyak kota di Indonesia. Pemerintah Singapura sangat memperhatikan kebersihan dan ketertiban sarana transportasinya. Transportasi publik seperti bus dan taksi juga menjadi fokus pemerintah agar warganya bisa menikmati transportasi publik tanpa adanya rasa khawatir.

Selain negara maju, di negara berkembang seperti Malaysia juga memiliki transportasi publik yang bagus. Pemerintah Malaysia mengembangkan sistem transportasi terintegrasi yang mengandalkan moda kendaraan bus dan kereta. Tetapi Malaysia memliki kereta dan bus yang bisa menunjang kebutuhan masyarakatnya. Dari beberapa negara yang saya sebutkan diatas, transportasi yang dimiliki sangat bagus dan bisa di naiki siapapun, terutama penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas di negara-negara tersebut tidak perlu khawatir ketika menggunakan transportasi publik, karena memang transportasi publik di negara-negara tersebut sangat bagus dan mudah dijangkau.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lain halnya dengan Indonesia, transportasi publik yang dimiliki di Indonesia khususnya di kota terbesar kedua setelah ibukota Jakarta yaitu Surabaya bisa dibilang sangat jauh dari kata sempurna. Transportasi publik yang ada di kota Surabaya bisa dibilang tidak ramah bagi penyandang disabilitas. Padahal itu semua sudah di atur dalam peraturan daerah, tetapi sampai saat ini pemerintah beserta dinas terkait tidak bisa merealisasikan peraturan tersebut.

Seperti yang terlihat dilapangan, transportasi publik di Surabaya terutama Bus Damri masih sangat jauh dari kata layak, terutama bagi penyandang disabilitas. Jika pemerintah dan dinas terkait bisa selalu bersinergi atau berkeinginan untuk melakukan studi banding dengan negara lain dalam hal transportasi, mungkin Indonesia akan memiliki transportasi publik yang *human friendly* dan *disabilities friendly*.

Kesadaran pemerintah dan dinas terkait sangat diperlukan, sebagai penyedia pelayanan seharusnya mereka memperhatikan kebutuhan pengguna pelayananan terutama penyandang disabilitas. Jika memang dana sebagai alasan utama, seharusnya pemerintah daerah melakukan hearing dengan pemerintah pusat guna membahas transportasi publik yang layak bagi masyarakatnya, dan kemudian mendapatkan solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id