

Kualitas Layanan Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Manado

Shirley Y. V. I. Goni¹, Nicolaas Kandowangko², Femmy M. G. Tulusan³, Very Y. Londa⁴

¹Universitas Sam Ratulangi, Manado; shirleygoni@unsrat.ac.id

²Universitas Sam Ratulangi, Manado; nicokandowangko@unsrat.ac.id

³Universitas Sam Ratulangi, Manado; femmytulusano@unsrat.ac.id

⁴Universitas Sam Ratulangi, Manado; verylonda@unsrat.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pemenuhan hak mobilitas penyandang disabilitas dalam layanan transportasi publik di Kota Manado dengan perspektif sosiologi. Penyediaan transportasi publik yang belum sepenuhnya aksesibel masih menjadi hambatan sosiologis dalam mewujudkan kesetaraan mobilitas bagi penyandang disabilitas. Hasil observasi pada Terminal Malalayang, Terminal Karombasan, dan Terminal Paal Dua menunjukkan bahwa fasilitas transportasi publik belum sepenuhnya menyediakan sarana pendukung aksesibilitas, seperti ramp, jalur landai, pegangan tangan, ruang kursi roda, serta informasi aksesibel berbasis braille dan audio, sehingga membatasi mobilitas kelompok disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan perlindungan hak penyandang disabilitas dan implementasinya dalam penyelenggaraan transportasi publik. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan transportasi publik masih belum memenuhi prinsip inklusivitas, terutama pada aspek aksesibilitas, keamanan, kenyamanan, keandalan, empati layanan, dan keterjangkauan. Temuan ini menunjukkan perlunya penguatan kebijakan transportasi publik yang berorientasi pada keadilan sosial melalui penyediaan infrastruktur aksesibel, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan komunitas difabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Informan dipilih secara purposive sampling, sedangkan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap penyandang disabilitas pengguna transportasi publik, pengemudi, pengelola terminal, serta pemerintah daerah. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman.

Kata kunci: Keadilan sosial; Kualitas layanan transportasi; Aksesibilitas difabel.

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan layanan dasar yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, aktivitas ekonomi, pendidikan, dan pelayanan publik. Selain meningkatkan efisiensi perjalanan, transportasi publik juga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan, penggunaan kendaraan pribadi, serta polusi udara sehingga mendukung pembangunan berkelanjutan (Usman, 2023; Wibowo, 2020; Rahmawati & Pratama, 2023).

Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi publik menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan merata bagi seluruh warga negara.

Komitmen tersebut diwujudkan melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin hak penyandang disabilitas atas aksesibilitas, termasuk dalam memperoleh layanan transportasi. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 yang mewajibkan penyedia layanan menyediakan fasilitas transportasi yang aksesibel bagi pengguna berkebutuhan khusus (Tukiman, dkk., 2021). Dengan demikian, aksesibilitas transportasi merupakan bagian dari pemenuhan hak warga negara sekaligus menjadi indikator kualitas pelayanan publik.

Beberapa kota di Indonesia, seperti Jakarta, Surabaya, dan Yogyakarta, telah mulai mengembangkan layanan transportasi publik yang lebih inklusif melalui penyediaan fasilitas berupa lift, ramp, jalur khusus, dan kursi prioritas bagi penyandang disabilitas (Sianipar, 2022; Anjani & Ariastita, 2021; Sugi Rahayu & Ahdiyana, 2013). Namun, implementasi kebijakan tersebut di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kapasitas petugas, serta minimnya kesadaran terhadap kebutuhan penyandang disabilitas (Rambe & Dompak, 2024).

Permasalahan tersebut juga terjadi di Kota Manado. Meskipun telah memiliki Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 8 Tahun 2021 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, implementasi kebijakan pada sektor transportasi publik belum berjalan secara optimal. Fasilitas pendukung aksesibilitas, seperti ramp, pegangan tangan, ruang kursi roda, halte yang aksesibel, serta informasi yang ramah difabel masih terbatas. Selain itu, petugas transportasi belum memperoleh pelatihan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas sehingga kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas.

Dari perspektif sosiologi dan administrasi publik, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan perlindungan hak penyandang disabilitas dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Padahal, transportasi yang inklusif merupakan prasyarat penting bagi penyandang disabilitas untuk bekerja, mengakses pendidikan, memperoleh layanan publik, serta berpartisipasi dalam kehidupan sosial secara setara. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kota Manado serta mengidentifikasi berbagai tantangan dalam mewujudkan sistem transportasi yang inklusif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas transportasi publik yang aman, adil, dan ramah bagi seluruh masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kota Manado (Sugiyono, 2021). Penelitian dilaksanakan pada April hingga September 2025 di beberapa titik

layanan transportasi publik di Kota Manado, meliputi terminal, halte, dan angkutan umum. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan dan pengalaman terkait layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas. Informan penelitian terdiri atas penyandang disabilitas pengguna transportasi publik, pengemudi angkutan umum, pengelola terminal, serta pejabat instansi pemerintah terkait. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap kondisi fasilitas transportasi, dan studi dokumentasi yang mencakup peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah, serta literatur ilmiah yang relevan. Analisis data dilakukan secara induktif menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2021). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber serta diperkuat melalui focus group discussion (FGD) yang melibatkan penyandang disabilitas, pengelola transportasi, dan pemerintah daerah.

3. ANALISIS DATA

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Manado, ibu kota Provinsi Sulawesi Utara, yang merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi, pemerintahan, dan pendidikan di kawasan timur Indonesia. Kota ini memiliki tingkat mobilitas penduduk yang tinggi dengan berbagai moda transportasi publik, seperti mikrolet, bus, dan transportasi daring yang beroperasi di seluruh wilayah kota. Dalam konteks pelayanan publik, transportasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas sosial ekonomi masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Oleh karena itu, Kota Manado dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki dinamika pelayanan transportasi yang kompleks serta menjadi salah satu indikator implementasi kebijakan transportasi inklusif di daerah.

Lokasi penelitian mencakup tiga terminal utama, yaitu Terminal Malalayang, Terminal Karombasan, dan Terminal Paal Dua, yang masing-masing berfungsi sebagai simpul mobilitas utama masyarakat dari berbagai wilayah Kota Manado dan sekitarnya. Ketiga terminal tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dalam aspek infrastruktur, intensitas pengguna, serta fasilitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga dilakukan pada Dinas Perhubungan Kota Manado dan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Utara sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pengawasan, serta pelaksanaan kebijakan transportasi publik di tingkat kota dan provinsi. Penelitian pada kedua instansi tersebut memberikan pemahaman mengenai kebijakan, program, dan strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Selain pada lokasi fisik penyedia layanan, penelitian ini juga berfokus pada masyarakat penyandang disabilitas di Kota Manado sebagai pengguna dan penerima manfaat utama layanan transportasi publik. Keterlibatan masyarakat penyandang disabilitas dalam penelitian ini memberikan perspektif empiris mengenai sejauh mana sarana, prasarana, dan pelayanan transportasi publik telah memenuhi prinsip aksesibilitas dan inklusivitas. Dengan melibatkan berbagai lokasi dan pemangku kepentingan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi aktual, tantangan, serta upaya peningkatan kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kota Manado.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas transportasi publik di Kota Manado masih sangat terbatas bagi penyandang disabilitas. Sebagian besar halte, terminal, dan kendaraan umum belum dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti ramp, jalur landai, atau pegangan tangan yang memadai. Kondisi pintu dan tangga kendaraan yang sempit serta memiliki ketinggian yang tidak sesuai menyulitkan pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas fisik dalam menaiki maupun menuruni kendaraan. Selain itu, informasi mengenai rute, jadwal, dan tarif belum tersedia dalam format yang aksesibel, seperti huruf braille atau pengumuman berbasis suara. Hal ini sejalan dengan temuan Kurniati (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur aksesibilitas menjadi salah satu hambatan utama dalam meningkatkan partisipasi sosial ekonomi penyandang disabilitas di kawasan perkotaan. Minimnya integrasi antarmoda juga semakin memperbesar keterbatasan mobilitas penyandang disabilitas di Kota Manado, karena perpindahan moda transportasi belum didukung oleh fasilitas pendukung yang inklusif.

Dari aspek keamanan, keselamatan, keandalan, dan kenyamanan, kualitas transportasi publik di Kota Manado juga belum memenuhi standar pelayanan publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Belum tersedia alat bantu keselamatan, seperti sabuk pengaman khusus bagi pengguna kursi roda, sementara petugas lapangan belum memiliki pelatihan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Kondisi jalan dan trotoar yang tidak rata meningkatkan risiko kecelakaan, sedangkan sistem evakuasi darurat belum dirancang secara optimal bagi pengguna dengan kebutuhan khusus. Jadwal keberangkatan yang tidak konsisten dan minimnya perawatan kendaraan turut menurunkan keandalan layanan publik. Sementara itu, aspek kenyamanan masih kurang diperhatikan karena sebagian kendaraan belum menyediakan ruang khusus bagi pengguna kursi roda maupun kursi prioritas. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan implementasi di lapangan, sebagaimana diungkapkan oleh Litman (2022), bahwa keberhasilan sistem transportasi publik inklusif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur fisik, tetapi juga oleh kualitas manajemen layanan dan komitmen terhadap keselamatan pengguna rentan.

Selain itu, dimensi empati, pelayanan petugas, dan keterjangkauan tarif juga menjadi tantangan penting dalam penyelenggaraan transportasi publik inklusif. Sebagian besar petugas transportasi belum memperoleh pelatihan pelayanan bagi penyandang disabilitas, sehingga sikap empati dan kemampuan komunikasi masih terbatas. Tidak tersedianya petugas pendamping di terminal serta belum adanya penyampaian informasi perjalanan secara inklusif dalam bentuk audio maupun visual semakin membatasi akses pengguna difabel terhadap layanan transportasi. Meskipun tarif transportasi publik di Kota Manado relatif terjangkau, belum terdapat kebijakan subsidi khusus bagi penyandang disabilitas, sementara biaya tambahan seperti transportasi menuju halte atau kebutuhan pendamping dapat meningkatkan beban ekonomi pengguna. Menurut Rachmawati (2020), pelayanan publik yang inklusif membutuhkan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur serta kebijakan tarif yang berorientasi pada keadilan sosial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem transportasi publik di Kota Manado perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan infrastruktur aksesibel, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan kebijakan tarif dan insentif bagi operator transportasi yang mendukung layanan ramah disabilitas.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian

Fokus	Temuan Utama di Lapangan
Aksesibilitas	- Fasilitas transportasi (halte, terminal, kendaraan) belum ramah difabel. Tidak tersedia ramp, jalur landai, atau pegangan tangan. - Pintu dan tangga kendaraan tinggi dan sempit. - Informasi rute dan jadwal belum dalam format aksesibel (braille atau suara). - Integrasi antarmoda lemah; belum mendukung mobilitas difabel.
Keamanan & Keselamatan	- Tidak tersedia sabuk pengaman atau ruang khusus kursi roda di kendaraan. Petugas belum memiliki pelatihan penanganan penumpang difabel. - Kondisi jalan dan trotoar tidak rata, rawan kecelakaan. - Sistem evakuasi darurat belum memperhatikan kebutuhan difabel. - Difabel sering merasa tidak aman karena kurangnya empati petugas dan penumpang lain.
Keandalan (Reliability)	- Jadwal transportasi tidak konsisten, waktu kedatangan tidak pasti. Frekuensi kendaraan terbatas di beberapa rute. - Belum ada sistem informasi digital yang memudahkan difabel (misalnya papan informasi atau aplikasi). - Kondisi kendaraan kurang terawat, memengaruhi keandalan layanan. Ketepatan waktu belum menjadi prioritas dalam pelayanan publik.
Kenyamanan (Comfort)	- Interior kendaraan tidak mendukung difabel (tidak ada area kursi roda atau kursi prioritas). - Ventilasi dan pendingin udara kurang memadai. Getaran dan kebisingan tinggi di dalam kendaraan. Halte dan terminal kurang bersih dan tertata. - Difabel mengalami ketegangan sosial karena masih ada sikap diskriminatif dari masyarakat.
Empati & Pelayanan Petugas	- Petugas belum mendapat pelatihan tentang pelayanan difabel. Sikap empati masih rendah; difabel sering tidak diprioritaskan. - Tidak tersedia petugas pendamping di halte atau terminal. - Informasi belum disampaikan secara inklusif (audio & visual). - Ada inisiatif individu sopir yang membantu difabel, tapi belum jadi standar pelayanan.
Tarif & Keterjangkauan	- Tarif transportasi publik relatif terjangkau tetapi belum ada subsidi khusus bagi difabel. - Biaya tambahan (transportasi menuju halte atau bantuan pendamping) menambah beban ekonomi. - Sistem pembayaran masih tunai, belum ramah difabel sensorik. - Transportasi daring lebih inklusif tetapi tarifnya lebih mahal. - Belum ada kebijakan insentif bagi operator transportasi ramah difabel.

Sumber: Hasil Penelitian, 2025.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 merupakan dasar kebijakan bagi pemerintah dalam menyediakan dan memberikan

layanan transportasi publik yang berkualitas bagi penyandang disabilitas. Beberapa kota besar di Pulau Jawa telah mulai menyediakan layanan transportasi publik yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Provinsi Sulawesi Utara melalui Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 8 Tahun 2021 telah mengatur perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas melalui penyediaan pelayanan publik yang mudah diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan transportasi publik di Kota Manado masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Fasilitas transportasi publik di Kota Manado belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan setiap saat secara cepat dan memuaskan, dengan sikap sopan, ramah, membantu, serta dilakukan secara profesional dan kompeten (Wahyuni, 2017). Menurut Kotler dan Keller (2016), *“quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”*. Konsep Parasuraman sebagaimana diperkuat oleh Wahyuni (2017) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Zeithaml dan Bitner (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi konsumen. Dimensi kualitas layanan tersebut mencakup aspek berwujud, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Winarni, 2022). Sementara itu, dimensi pelayanan angkutan umum yang baik berkaitan dengan aspek keamanan, kecepatan, keterjangkauan, dan kenyamanan (Kurniawan, 2014). Kualitas pelayanan transportasi daring juga dapat dianalisis melalui empat aspek, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan (Winarni, 2022).

Menurut Bakti (2015), terdapat empat dimensi utama yang dikenal dengan istilah P-Transqual (*Public Transportation Quality*) yang menjadi dasar bagi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan transportasi publik. Dimensi pertama adalah bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya melalui ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan, termasuk fasilitas, teknologi, dan penampilan pegawai sebagai representasi mutu pelayanan. Dimensi kedua adalah kenyamanan (*comfort*), yang berkaitan dengan kemampuan penyedia transportasi dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna selama menggunakan layanan. Dimensi ketiga adalah personil (*personnel*), yang mencerminkan keramahan, rasa hormat, serta empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi keempat adalah keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat, tepat waktu, konsisten, dan dapat dipercaya tanpa diskriminasi maupun kesalahan. Keempat dimensi tersebut secara keseluruhan menjadi indikator penting dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi publik.

Kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas dapat dievaluasi melalui berbagai dimensi yang mencerminkan tingkat aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Dengan mempertimbangkan berbagai konsep terkait pelayanan publik dan transportasi publik, penelitian ini menggunakan beberapa dimensi utama untuk menilai kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas, yaitu aksesibilitas, keamanan dan keselamatan, keandalan (*reliability*), kenyamanan (*comfort*), empati dan pelayanan petugas, serta tarif dan keterjangkauan.

3.1. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan suatu lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan dalam aspek waktu, biaya, dan usaha yang diperlukan dalam melakukan perpindahan antar tempat atau kawasan (Prawira & Pranitasari, 2020). Aksesibilitas dimaknai sebagai upaya penyediaan kemudahan yang ditujukan bagi penyandang disabilitas melalui penerapan fasilitas secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai aktivitas, sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupan melalui penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel (Prajalani, 2017).

Aksesibilitas merupakan faktor utama dalam pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas (Putra & Adeswastoto, 2018). Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas pendukung, seperti ramp, lift, jalur khusus kursi roda, dan pegangan tangan pada halte maupun kendaraan. Selain itu, aksesibilitas juga mencakup kemudahan dalam memasuki dan keluar dari kendaraan, misalnya melalui penyediaan pintu yang lebih luas, lantai kendaraan yang rendah, atau fasilitas lift otomatis. Aspek lainnya adalah integrasi transportasi yang memastikan keterhubungan antar berbagai moda transportasi tanpa hambatan bagi penyandang disabilitas (Wahyuni, 2021).

Aksesibilitas fasilitas transportasi publik di Kota Manado masih tergolong rendah, khususnya bagi pengguna kursi roda dan penyandang tunanetra. Berdasarkan hasil observasi di Terminal Malalayang, Terminal Karombasan, dan Terminal Paal Dua, sebagian besar fasilitas publik belum memiliki sarana dasar seperti ramp, jalur landai, atau pegangan tangan yang sesuai dengan standar aksesibilitas. Kondisi tersebut menyebabkan penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam melakukan perpindahan secara mandiri dan aman. Menurut Kurniawan (2022), aksesibilitas merupakan prasyarat utama bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh hak yang setara dalam mobilitas publik. Namun, di berbagai daerah di Indonesia, desain infrastruktur transportasi masih lebih banyak berorientasi pada pengguna non-difabel.

Kendaraan umum seperti mikrolet dan bus kota juga belum sepenuhnya ramah bagi pengguna difabel fisik. Tangga kendaraan yang tinggi, pintu masuk yang sempit, serta belum tersedianya ruang khusus bagi pengguna kursi roda menjadi hambatan utama. Hasil wawancara dengan beberapa responden difabel menunjukkan bahwa mereka masih sering bergantung pada bantuan orang lain untuk menaiki dan menuruni kendaraan. Kondisi ini memperkuat temuan Handayani (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan desain kendaraan umum menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi sosial penyandang disabilitas dalam aktivitas ekonomi dan sosial di wilayah perkotaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek teknis transportasi publik belum sepenuhnya menerapkan prinsip *universal design*, yaitu desain yang dapat digunakan oleh semua orang tanpa memerlukan adaptasi khusus (Center for Universal Design, 1997).

Selain keterbatasan fisik, minimnya integrasi antar moda transportasi turut memperburuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Manado. Perpindahan dari satu moda transportasi ke moda lainnya, seperti dari mikrolet ke bus, belum didukung oleh fasilitas bantu berupa jalur penghubung yang landai maupun panduan visual dan audio. Padahal, menurut

Tamin (2020), sistem transportasi yang terintegrasi tidak hanya meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat umum, tetapi juga menjadi elemen penting dalam mewujudkan transportasi yang inklusif. Ketiadaan fasilitas tersebut menyebabkan penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam melakukan perjalanan secara berkelanjutan dari titik awal hingga tujuan akhir. Kondisi ini pada akhirnya berdampak pada menurunnya tingkat kemandirian dan kenyamanan mereka dalam menggunakan transportasi publik.

Dari aspek informasi, hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa penyediaan informasi transportasi publik masih belum sepenuhnya aksesibel. Informasi mengenai jadwal, rute, dan tarif transportasi belum tersedia dalam format yang ramah bagi difabel, seperti tulisan braille maupun pengumuman berbasis suara di halte dan terminal. Kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip *access to information* sebagaimana ditegaskan dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (United Nations, 2006), yang mewajibkan negara untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses terhadap informasi publik dalam bentuk yang dapat dipahami. Dengan demikian, peningkatan aksesibilitas transportasi publik di Kota Manado memerlukan pendekatan yang menyeluruh, tidak hanya melalui penyediaan sarana fisik, tetapi juga melalui pengembangan sistem informasi dan layanan yang inklusif.

3.2. Keamanan & Keselamatan

Salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan jasa transportasi umum adalah penyediaan layanan yang mampu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna (Putra, dkk, 2023). Dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, salah satu komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) adalah jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Hal tersebut juga ditegaskan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa salah satu komponen standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik adalah adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, serta mengurangi risiko keragu-raguan bagi pengguna layanan.

Keamanan dan kenyamanan merupakan bagian penting dalam prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Keamanan dalam pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan proses dan produk pelayanan dalam memberikan rasa aman serta kepastian hukum kepada masyarakat. Sementara itu, aspek kenyamanan mencakup lingkungan pelayanan yang tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan fasilitas lainnya (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Keamanan juga dapat dipahami sebagai upaya untuk mencegah terjadinya tindakan yang merugikan atau eksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab di lingkungan pelayanan (Rahayu & Susanti, 2022). Sementara itu, keselamatan transportasi merupakan aspek mutlak dalam penyelenggaraan transportasi agar setiap pengguna terhindar dari risiko kecelakaan selama perjalanan yang dapat disebabkan oleh faktor manusia, kendaraan, maupun lingkungan (www.gaikindo.or.id).

Pelayanan transportasi publik harus mampu menjamin keamanan dan keselamatan bagi seluruh pengguna (Putra, dkk, 2023), termasuk penyandang disabilitas (Wahyuni, 2023). Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas keselamatan, seperti sabuk pengaman atau penahan khusus bagi pengguna kursi roda di dalam kendaraan, pelatihan petugas transportasi dalam menangani penumpang difabel sesuai standar keselamatan, serta sistem evakuasi darurat yang mempertimbangkan kebutuhan penyandang disabilitas melalui penyediaan jalur keluar yang mudah diakses dalam kondisi darurat (Yulita & Wijaya, 2020).

Aspek keamanan dan keselamatan merupakan elemen penting dalam kualitas layanan transportasi publik, khususnya bagi penyandang disabilitas. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas transportasi di Kota Manado belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan keselamatan pengguna difabel. Belum tersedia fasilitas keselamatan khusus, seperti sabuk pengaman bagi pengguna kursi roda, ruang aman di dalam kendaraan, maupun area penempatan kursi roda yang stabil. Kondisi ini sejalan dengan temuan Prawira (2020) yang menyatakan bahwa sebagian besar sistem transportasi di kota-kota Indonesia belum mengintegrasikan aspek keselamatan difabel dalam perencanaan kendaraan maupun infrastruktur terminal. Keterbatasan fasilitas keselamatan tersebut berpotensi meningkatkan risiko cedera, terutama ketika kendaraan berhenti secara mendadak atau melewati kondisi jalan yang tidak rata.

Selain aspek fasilitas, kompetensi sumber daya manusia juga menjadi perhatian penting dalam penyelenggaraan transportasi publik yang aman dan inklusif. Berdasarkan hasil wawancara dengan sopir dan kondektur, sebagian besar petugas belum pernah mengikuti pelatihan mengenai penanganan penumpang difabel. Kondisi tersebut menyebabkan keterbatasan kemampuan dalam memberikan bantuan yang aman, tepat, dan empatik kepada pengguna penyandang disabilitas. Menurut Rachman (2021), pelatihan bagi operator transportasi sangat diperlukan agar petugas memahami teknik pemberian bantuan fisik yang tepat serta menerapkan etika pelayanan yang inklusif. Tanpa pengetahuan tersebut, interaksi antara petugas dan penumpang difabel berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bahkan risiko keselamatan, terutama bagi penyandang disabilitas dengan keterbatasan mobilitas dan sensorik.

Dari aspek infrastruktur pendukung, kondisi jalan dan trotoar di sekitar halte maupun terminal di Kota Manado juga masih belum memenuhi standar keselamatan bagi difabel. Permukaan jalan yang tidak rata, keberadaan lubang, serta berbagai hambatan seperti tiang dan kendaraan yang parkir sembarangan sering kali menghambat mobilitas pengguna kursi roda dan penyandang tunanetra. Hal tersebut sejalan dengan Handayani (2021) yang menyatakan bahwa kualitas infrastruktur pejalan kaki memiliki hubungan langsung dengan tingkat keselamatan pengguna difabel dalam transportasi publik. Selain itu, sistem evakuasi darurat bagi difabel, baik di dalam kendaraan maupun terminal, belum dirancang secara khusus. Tidak tersedianya petunjuk evakuasi berbasis suara maupun visual yang ramah difabel dapat meningkatkan risiko keselamatan ketika terjadi kondisi darurat, seperti kebakaran atau kecelakaan lalu lintas (World Health Organization, 2011).

Dari perspektif sosial, sebagian besar responden difabel menyatakan bahwa mereka masih merasa kurang aman secara psikologis ketika menggunakan transportasi publik. Kondisi tersebut disebabkan oleh kurangnya perlakuan empatik dari petugas maupun penumpang lain

serta masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak difabel dalam ruang publik. Keamanan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik, tetapi juga mencakup rasa aman secara sosial dan emosional (UN-Habitat, 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan transportasi publik di Kota Manado perlu dilakukan secara menyeluruh melalui pelatihan empati dan etika pelayanan bagi seluruh pihak yang terlibat, disertai dengan perbaikan infrastruktur serta penyediaan fasilitas keselamatan yang sesuai dengan prinsip *inclusive mobility*.

3.3. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan (Tjiptono & Chandra, 2011). Konsep keandalan juga merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji pelayanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan harapan pengguna (Marati, 2016). Keandalan dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan (Yulita & Wijaya, 2020). Keandalan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu (*on time*), dapat dipercaya dalam perkataan maupun tindakan (*dependably*), melaksanakan kegiatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan (*accurately*), serta meminimalkan terjadinya kesalahan (Lovelock & Wright, 2005).

Dalam konteks transportasi publik, dimensi keandalan mengacu pada tingkat konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna, termasuk penyandang disabilitas (Bahri & Darmawan, 2018). Aspek yang termasuk dalam dimensi ini antara lain ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan sesuai dengan informasi yang diberikan (Ginusti, 2023), serta keberlanjutan layanan yang memastikan transportasi publik tetap dapat diakses tanpa gangguan besar yang dapat menghambat mobilitas penyandang disabilitas (Wahyuningsi et al., 2023).

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan transportasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, jadwal keberangkatan transportasi umum di Kota Manado masih belum konsisten dan belum memiliki kepastian waktu yang jelas, sehingga menyulitkan penyandang disabilitas dalam merencanakan perjalanan. Sebagian besar difabel menyatakan bahwa mereka harus menunggu dalam waktu yang lama di terminal maupun halte tanpa kepastian waktu kedatangan kendaraan. Ketidakpastian tersebut meningkatkan risiko kelelahan, terutama bagi pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas dengan keterbatasan mobilitas. Menurut Parasuraman, dkk. (1988), keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat. Oleh karena itu, ketidakteraturan jadwal menunjukkan masih lemahnya kemampuan operator dalam memenuhi harapan pengguna layanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa frekuensi kendaraan pada beberapa rute utama di Kota Manado masih terbatas, terutama di luar jam sibuk. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pengguna menjadi lebih lama dan tidak menentu. Bagi penyandang disabilitas, waktu tunggu yang panjang di ruang publik tanpa fasilitas tempat duduk maupun perlindungan

dari cuaca menjadi hambatan tambahan dalam menggunakan layanan transportasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Susilo dan Joewono (2017) yang menjelaskan bahwa ketepatan waktu dan frekuensi layanan merupakan dimensi penting dalam persepsi kualitas transportasi, terutama bagi kelompok pengguna rentan seperti lansia dan difabel. Keterbatasan jumlah armada juga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum sebagai moda utama mobilitas perkotaan.

Dari aspek teknologi dan informasi, penelitian menunjukkan bahwa belum tersedia sistem informasi secara waktu nyata (*real-time*), seperti aplikasi digital, papan informasi jadwal elektronik, maupun pengumuman otomatis yang dapat membantu pengguna difabel memantau kedatangan kendaraan. Kondisi tersebut menyebabkan penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam menyesuaikan waktu perjalanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan sensorik. Padahal, penerapan sistem informasi berbasis teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan keandalan pelayanan publik (Setiawan, 2020). Menurut World Bank (2022), pengembangan *intelligent transport system* (ITS) memiliki peran penting dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih andal, transparan, dan inklusif bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas.

Selain itu, hasil pengamatan lapangan menunjukkan bahwa kondisi fisik kendaraan umum di Kota Manado masih kurang terawat, seperti terdapat kursi yang rusak, ventilasi yang tidak berfungsi optimal, serta kebersihan kendaraan yang belum terjaga dengan baik. Faktor tersebut berpengaruh terhadap persepsi pengguna mengenai keandalan dan kenyamanan layanan. Hal ini sejalan dengan Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh konsistensi kinerja dan kondisi sarana pendukung pelayanan. Kurangnya pemeliharaan kendaraan juga dapat berdampak terhadap keselamatan pengguna, khususnya penyandang disabilitas yang lebih rentan terhadap guncangan dan kehilangan keseimbangan. Oleh karena itu, peningkatan keandalan transportasi publik di Kota Manado membutuhkan upaya terpadu melalui perbaikan sistem jadwal, optimalisasi armada, penerapan teknologi informasi, serta pemeliharaan sarana transportasi secara rutin agar lebih layak, aman, dan dapat diakses oleh seluruh pengguna.

3.4. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan kebutuhan manusia untuk memperoleh rasa lega (*relief*), kemudahan (*ease*), dan transendensi (*transcendence*) yang mencakup empat konteks utama, yaitu fisik, psikospiritual, sosiokultural, dan lingkungan (Kolcaba, 2005). Dalam upaya memenuhi harapan pengguna, penyedia layanan perlu memahami kebutuhan penumpang secara lebih mendalam serta mampu mengantisipasi kebutuhan tersebut sebelum pengguna menyampaikannya. Meskipun kebutuhan setiap penumpang berbeda-beda, pada dasarnya seluruh pengguna memiliki tujuan yang sama, yaitu memperoleh rasa nyaman dalam menggunakan layanan (Utami, 2012). Kenyamanan dalam pelayanan tercermin melalui kondisi lingkungan dan fasilitas yang mampu memberikan rasa aman, menyenangkan, dan mendukung pengalaman positif pengguna, seperti tersedianya pendingin udara, lingkungan yang bersih, sejuk, dan nyaman.

Pelayanan transportasi publik harus mampu memberikan tingkat kenyamanan yang

memadai bagi penyandang disabilitas agar perjalanan tidak menjadi pengalaman yang menyulitkan (Setiawan, 2023). Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam dimensi kenyamanan meliputi desain tempat duduk yang ergonomis, termasuk penyediaan kursi prioritas dan ruang khusus bagi pengguna kursi roda (Atmono, 2021), kondisi suhu dan ventilasi kendaraan yang baik agar memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna (Wulandari, dkk, 2023), serta minimnya tingkat getaran dan kebisingan di dalam kendaraan untuk mengurangi ketidaknyamanan, khususnya bagi penyandang disabilitas sensorik (Poetra, 2021).

Kenyamanan (*comfort*) merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas layanan transportasi publik, terutama bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan kondisi perjalanan yang aman, tenang, dan tidak melelahkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa interior kendaraan umum di Kota Manado belum sepenuhnya dirancang untuk mendukung kenyamanan pengguna difabel. Hal tersebut terlihat dari belum tersedianya ruang khusus bagi pengguna kursi roda, kursi prioritas yang jelas, serta fasilitas pegangan tangan yang memadai pada area pintu masuk kendaraan. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya ruang gerak pengguna difabel dan meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan ringan ketika kendaraan berhenti secara mendadak. Menurut Tamin (2021), desain interior transportasi publik yang belum inklusif menjadi salah satu hambatan utama dalam mewujudkan sistem mobilitas perkotaan yang berkeadilan bagi penyandang disabilitas.

Kenyamanan fisik juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan di dalam kendaraan. Sebagian besar armada transportasi umum di Kota Manado belum dilengkapi dengan sistem ventilasi maupun pendingin udara yang memadai, sehingga menyebabkan suhu kendaraan menjadi panas dan sirkulasi udara kurang optimal, terutama pada waktu sibuk. Kondisi tersebut dapat memperburuk pengalaman perjalanan, khususnya bagi penyandang disabilitas dengan kondisi kesehatan tertentu, seperti gangguan pernapasan. Penelitian Setyawan (2020) menunjukkan bahwa kenyamanan termal dan kualitas udara dalam kendaraan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna transportasi publik. Kurangnya pemeliharaan sistem ventilasi serta belum adanya standar teknis kendaraan yang ramah difabel menunjukkan bahwa aspek kenyamanan masih belum menjadi prioritas dalam penyelenggaraan transportasi publik di Kota Manado.

Selain aspek interior kendaraan, tingkat kebisingan, getaran kendaraan, serta kondisi jalan yang kurang baik turut memengaruhi kenyamanan pengguna difabel sensorik, seperti penyandang tunarungu dan tunanetra. Getaran berlebihan dan suara mesin kendaraan yang keras dapat menyebabkan kelelahan sensorik yang berdampak terhadap kondisi fisik maupun psikologis pengguna. Menurut Litman (2022), faktor lingkungan seperti kebisingan dan vibrasi merupakan komponen penting dalam persepsi kenyamanan transportasi publik yang sering kali kurang diperhatikan dalam perencanaan sistem transportasi di negara berkembang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jalan, pemeliharaan kendaraan, dan pengawasan terhadap standar kebisingan perlu menjadi bagian integral dari kebijakan transportasi inklusif di Kota Manado.

Lebih lanjut, kenyamanan penyandang disabilitas juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan sosial dan fisik pada halte maupun terminal. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagian besar area tunggu masih kurang bersih, belum tertata secara optimal, dan memiliki keterbatasan fasilitas tempat duduk. Selain itu, masih ditemukan adanya ketegangan

sosial dan sikap diskriminatif dari sebagian masyarakat yang menyebabkan penyandang disabilitas merasa kurang nyaman, canggung, atau tidak sepenuhnya diterima ketika menggunakan transportasi publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widiastuti dan Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa kenyamanan sosial merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman transportasi publik yang inklusif.

Dengan demikian, peningkatan kenyamanan transportasi publik di Kota Manado tidak hanya membutuhkan perbaikan aspek fisik dan teknis, tetapi juga memerlukan perubahan budaya pelayanan serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap prinsip kesetaraan dan penghormatan terhadap hak penyandang disabilitas.

3.5. Empati & Pelayanan Petugas

Empati merupakan kemampuan penyedia layanan dalam membangun hubungan yang baik, melakukan komunikasi secara efektif, memberikan perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan pengguna layanan (Tjiptono & Chandra, 2011). Empati juga dapat dipahami sebagai bentuk kepedulian dan perhatian individual kepada konsumen melalui kesediaan memahami kebutuhan, memberikan pelayanan yang sesuai, serta menciptakan hubungan positif antara penyedia layanan dan pengguna (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2010). Empati menunjukkan kemampuan organisasi dalam memahami permasalahan pelanggan dan bertindak berdasarkan kepentingan pengguna layanan (Putra, 2014), termasuk memberikan perhatian personal dan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Budiningsih (2004), empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, dan merasakan kondisi orang lain yang diwujudkan melalui komunikasi verbal maupun perilaku, serta mampu menyampaikan pemahaman tersebut kepada pihak lain. Sejalan dengan hal tersebut, Lupiyoadi (2017) menjelaskan bahwa *empathy* merupakan pemberian perhatian yang tulus, bersifat individual, dan berupaya memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.

Dalam konteks transportasi publik, dimensi empati menilai sejauh mana petugas memiliki kesadaran, kepedulian, dan kemampuan dalam memahami kebutuhan penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan (Cahyono, 2017). Beberapa faktor yang memengaruhi dimensi ini meliputi pelatihan bagi pengemudi dan staf agar mampu memberikan pelayanan yang ramah serta membantu penumpang difabel (Astuti, dkk, 2021), ketersediaan informasi dalam berbagai format, seperti pengumuman berbasis suara bagi penyandang tunanetra dan informasi visual bagi penyandang tunarungu (Saputra & Yusuf, 2024), serta penerapan pendekatan pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif terhadap pengguna berkebutuhan khusus (Herawati, 2024).

Aspek empati dalam layanan transportasi publik merupakan elemen penting dalam dimensi *SERVQUAL* yang menekankan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan khusus pengguna, khususnya penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sebagian besar petugas transportasi di Kota Manado, termasuk sopir, kondektur, dan pengelola terminal, belum pernah memperoleh pelatihan khusus mengenai pelayanan bagi difabel. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya sensitif terhadap keterbatasan fisik maupun sensorik pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rachmawati (2020) yang menyatakan bahwa rendahnya kapasitas sumber

daya manusia dalam aspek empati dan pelayanan inklusif menjadi salah satu tantangan utama dalam penyediaan layanan publik bagi kelompok rentan.

Sikap empati dan komunikasi petugas terhadap penumpang difabel di lapangan juga masih tergolong rendah. Sebagian penyandang disabilitas menyampaikan pengalaman mengenai perlakuan yang kurang sabar, kurang responsif, atau bahkan diabaikan oleh petugas maupun pengguna transportasi lainnya, terutama ketika membutuhkan bantuan untuk naik maupun turun kendaraan. Menurut Parasuraman, dkk. (1988), dimensi empati mencakup perhatian personal, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, serta kesediaan memberikan bantuan secara tepat. Rendahnya empati dalam pelayanan transportasi publik di Kota Manado menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kemanusiaan (*human-centered service*) belum sepenuhnya terinternalisasi dalam sistem pelayanan transportasi lokal.

Selain aspek sikap dan komunikasi, tidak tersedianya layanan bantuan khusus bagi difabel di halte maupun terminal juga menjadi hambatan dalam proses mobilitas. Belum terdapat petugas khusus yang berperan sebagai pendamping atau asisten bagi penyandang disabilitas, padahal layanan tersebut sangat dibutuhkan oleh pengguna dengan keterbatasan fisik maupun sensorik. Penelitian Nugroho dan Yuliani (2022) menunjukkan bahwa keberadaan petugas pendamping pada titik layanan transportasi publik dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa aman penyandang disabilitas dalam melakukan perjalanan. Ketiadaan fasilitas pendukung tersebut menunjukkan bahwa orientasi pelayanan publik di Kota Manado masih lebih berfokus pada aspek operasional dibandingkan dengan pemenuhan kebutuhan sosial kelompok rentan.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa inisiatif positif dari individu petugas maupun pengemudi angkutan umum yang secara pribadi memberikan bantuan kepada penumpang difabel. Bentuk bantuan tersebut antara lain memperlambat kendaraan ketika menaikkan pengguna kursi roda atau membantu penyandang tunanetra menemukan tempat duduk. Namun, tindakan tersebut masih bersifat individual dan belum didukung oleh kebijakan maupun standar pelayanan resmi dari instansi terkait. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem manajemen transportasi publik belum memiliki pedoman pelayanan inklusif yang terintegrasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Supriyanto (2021), peningkatan empati dan pelayanan inklusif membutuhkan komitmen kelembagaan melalui pelatihan berkelanjutan serta penerapan *standard operating procedures* (SOP) berbasis kesetaraan bagi seluruh petugas transportasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan transportasi publik di Kota Manado perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada penguatan kapasitas sumber daya manusia yang memiliki kepedulian, sensitivitas, dan kemampuan dalam melayani penyandang disabilitas.

3.6. Tarif & Keterjangkauan

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok badan atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dikenal sebagai *public service* (Dwiyanto, 2011; Hardiyansyah, 2018). Pada dasarnya, pelayanan publik diselenggarakan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat luas dan pembiayaannya bersumber dari pendapatan publik (Mardiasmo, 2019). Pembiayaan pelayanan publik dapat berasal dari dua sumber utama, yaitu:

(1) pajak dan (2) pembebanan langsung kepada masyarakat sebagai pengguna jasa publik (*charging for service*) (Stiglitz, 2000; Rosen & Gayer, 2021).

Apabila pelayanan publik dibiayai melalui pajak, setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk berkontribusi tanpa mempertimbangkan apakah mereka menikmati manfaat layanan tersebut secara langsung atau tidak (Mardiasmo, 2018). Sementara itu, dalam mekanisme pembebanan langsung kepada masyarakat, penetapan biaya layanan biasanya dilakukan karena suatu jasa, baik yang bersifat barang publik maupun barang privat, tidak selalu dapat diberikan kepada seluruh masyarakat secara bebas (Rosen & Gayer, 2021). Oleh karena itu, menjadi kurang adil apabila seluruh biaya layanan dibebankan kepada masyarakat melalui pajak, sementara tidak semua pihak menikmati layanan tersebut secara langsung (Stiglitz, 2000; Mahmudi, 2019).

Dengan demikian, pembiayaan pelayanan publik perlu mempertimbangkan prinsip keadilan, efisiensi, dan akuntabilitas agar tercipta keseimbangan antara kepentingan pemerintah dan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2011; Osborne & Gaebler, 1992; Tangkilisan, 2005).

Tarif pelayanan publik merujuk pada biaya yang ditetapkan oleh lembaga pemerintah atau badan usaha negara dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Layanan publik tersebut mencakup berbagai sektor, seperti air minum, listrik, transportasi, telekomunikasi, pendidikan, kesehatan, dan sektor lainnya (Lantini & Bunganingtyas, 2023). Dalam konteks transportasi, layanan publik harus tetap terjangkau bagi penyandang disabilitas (Zakiyah & Fadiyah, 2020), mengingat kelompok tersebut sering menghadapi keterbatasan ekonomi akibat hambatan aksesibilitas yang mereka alami.

Dimensi tarif dan keterjangkauan mencakup penyediaan subsidi atau tarif khusus bagi penyandang disabilitas untuk memastikan akses transportasi yang lebih mudah dan setara (Affandi & Sofiati, 2019). Selain itu, aspek keterjangkauan juga mencakup kemudahan sistem pembayaran, seperti penggunaan *e-money* atau tiket khusus yang dapat diakses tanpa hambatan oleh pengguna difabel (Hendrayana, dkk, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian pada beberapa titik layanan transportasi publik di Kota Manado, diketahui bahwa tarif angkutan umum dan bus kota relatif terjangkau bagi masyarakat umum, dengan rata-rata tarif sekitar Rp5.000–Rp7.000 untuk perjalanan jarak pendek. Namun, belum terdapat kebijakan tarif khusus maupun subsidi yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, baik pada layanan angkutan kota maupun bus yang dikelola pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem tarif transportasi publik di Kota Manado masih bersifat umum (*universal*) dan belum sepenuhnya mempertimbangkan prinsip keadilan sosial bagi kelompok rentan. Sejalan dengan pendapat Prihantoro (2020), prinsip keadilan tarif dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan membayar, tetapi juga harus memperhatikan kesetaraan akses bagi seluruh kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Selain tarif dasar perjalanan, penyandang disabilitas juga sering menghadapi biaya tambahan untuk mendukung mobilitas mereka, seperti biaya transportasi menuju halte, penggunaan jasa ojek dari rumah ke lokasi pemberhentian, maupun kebutuhan pendamping selama perjalanan. Biaya tambahan tersebut dapat menjadi beban ekonomi yang signifikan, terutama bagi penyandang disabilitas dengan tingkat pendapatan terbatas. Menurut Sari dan

Hidayat (2021), pengeluaran transportasi penyandang disabilitas di wilayah perkotaan dapat mencapai 30–40% lebih tinggi dibandingkan masyarakat non-difabel akibat keterbatasan aksesibilitas dan infrastruktur pendukung. Dalam konteks Kota Manado, kondisi ini menunjukkan bahwa keterjangkauan ekonomi transportasi publik belum sepenuhnya tercapai meskipun tarif nominal terlihat relatif rendah.

Dari aspek sistem pembayaran, transportasi publik di Kota Manado masih menggunakan metode konvensional berbasis tunai yang belum sepenuhnya mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sensorik maupun motorik. Penyandang tunanetra, misalnya, mengalami kesulitan dalam memastikan jumlah uang yang diberikan atau diterima, sedangkan penyandang disabilitas dengan keterbatasan gerak tangan atau pengguna kursi roda dapat mengalami hambatan ketika melakukan transaksi di dalam kendaraan yang bergerak.

Penerapan sistem pembayaran non-tunai yang ramah difabel, seperti kartu prabayar berbasis sentuhan atau aplikasi dengan panduan suara, belum diterapkan secara luas. Kondisi ini berbeda dengan layanan transportasi daring (*online*) yang relatif lebih inklusif karena menyediakan fitur komunikasi berbasis teks, pelacakan lokasi digital, serta kemudahan pemesanan. Namun, biaya layanan transportasi daring yang lebih tinggi dibandingkan transportasi publik konvensional menyebabkan layanan tersebut lebih banyak dapat diakses oleh penyandang disabilitas dengan kemampuan ekonomi menengah ke atas (Rahardjo, 2022).

Lebih lanjut, belum adanya kebijakan insentif dari pemerintah daerah bagi penyedia transportasi yang menerapkan layanan ramah difabel menjadi salah satu hambatan struktural dalam mendorong transformasi transportasi inklusif. Pemerintah Kota Manado dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara belum memiliki skema penghargaan, pengurangan pajak, maupun subsidi operasional bagi operator transportasi yang melakukan investasi dalam penyediaan fasilitas aksesibilitas. Padahal, kebijakan insentif tersebut telah terbukti dapat mendorong keterlibatan sektor swasta dalam pengembangan transportasi inklusif di beberapa wilayah perkotaan. Menurut Kurniawan (2023), dukungan fiskal dan regulasi pemerintah menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan kebijakan transportasi publik yang berpihak kepada penyandang disabilitas. Dengan demikian, keterjangkauan tarif transportasi publik di Kota Manado perlu dipahami secara lebih luas, tidak hanya dari aspek nominal biaya perjalanan, tetapi juga dari perspektif keadilan sosial, kemudahan akses, dan dukungan kebijakan pemerintah.

Kondisi lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas transportasi publik, seperti terminal, halte, dan kendaraan umum, belum dilengkapi dengan sarana aksesibilitas yang memadai. Keterbatasan infrastruktur berupa jalur landai, ramp, pegangan tangan, serta informasi berbasis suara maupun visual menyebabkan mobilitas penyandang disabilitas masih menghadapi berbagai hambatan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk memperoleh akses yang setara terhadap layanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas belum sepenuhnya terwujud pada tingkat daerah.

Selain hambatan infrastruktur, rendahnya kesadaran dan kompetensi petugas transportasi publik juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Petugas lapangan, baik sopir, kondektur, maupun pengelola terminal, sebagian besar belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas secara empatik dan

profesional. Kondisi ini menunjukkan pentingnya program pelatihan terpadu bagi aparaturnya transportasi agar memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik inklusif. Menurut Rachmawati (2020), peningkatan kapasitas sumber daya manusia merupakan langkah strategis untuk mengubah paradigma pelayanan publik dari pendekatan administratif menuju pelayanan yang berorientasi pada nilai kemanusiaan dan kesetaraan.

Dari aspek kebijakan, belum tersedianya peraturan mengenai tarif khusus, skema subsidi, maupun standar pelayanan transportasi ramah difabel menunjukkan bahwa intervensi pemerintah dalam mewujudkan keadilan akses transportasi masih perlu diperkuat. Pemerintah Kota Manado dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara perlu merancang kebijakan transportasi yang lebih berpihak kepada penyandang disabilitas, termasuk melalui penetapan *Service Standard for Disability-Friendly Transport*, penyediaan armada inklusif, serta pemberian insentif bagi operator yang menerapkan layanan ramah disabilitas. Sebagaimana ditegaskan Kurniawan (2023), kebijakan fiskal dan regulasi insentif memiliki peran penting dalam mempercepat transformasi menuju sistem transportasi publik yang inklusif dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kota Manado masih belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas dan kesetaraan pelayanan. Berdasarkan enam dimensi utama, yaitu aksesibilitas, keamanan dan keselamatan, keandalan, kenyamanan, empati petugas, serta tarif dan keterjangkauan, hampir seluruh aspek pelayanan masih belum mencapai standar transportasi yang ramah bagi penyandang disabilitas. Fasilitas dasar seperti ramp, jalur landai, pegangan tangan, serta informasi transportasi yang aksesibel masih sangat terbatas. Selain itu, infrastruktur pendukung dan kendaraan umum belum sepenuhnya mampu menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna difabel. Pada aspek sumber daya manusia, petugas transportasi juga belum memiliki pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Ketidakkonsistenan jadwal transportasi, kondisi kendaraan yang kurang nyaman, serta masih ditemukannya sikap diskriminatif dalam lingkungan sosial turut memengaruhi kualitas layanan transportasi publik.

Dari aspek ekonomi, belum tersedianya kebijakan subsidi maupun tarif khusus bagi penyandang disabilitas menyebabkan meningkatnya beban biaya mobilitas bagi kelompok tersebut. Secara keseluruhan, sistem transportasi publik di Kota Manado belum mampu menjamin aksesibilitas, keselamatan, dan kenyamanan secara optimal bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan perencanaan transportasi inklusif melalui peningkatan fasilitas aksesibilitas, perbaikan kualitas pelayanan, pelatihan petugas, penyediaan kebijakan subsidi, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan transportasi, dan komunitas difabel untuk mewujudkan sistem transportasi publik yang adil, inklusif, dan ramah bagi seluruh masyarakat.

PENGAKUAN

Diucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sam Ratulangi yang telah membiayai penelitian ini. Juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan publikasi.

REFERENSI

- Affandi, Denny dan Nining Sofiati. 2019. *Dampak sistem bonus dan tarif PT. Gojek terhadap kualitas pelayanan transportasi berbasis online "Gojek"*. (Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik Vol. 3 No. 1). Yogyakarta, Universitas Proklamasi 45. Diakses pada https://ejournal.up45.ac.id/index.php/Jurnal_Enersia_Publika/article/view/618.
- Anjani, Aissyah Nabila dan Putu Gde Ariastita. 2021. *Evaluasi penerapan konsep universal design di Stasiun Surabaya Gubeng*. (Jurnal Teknik ITS Vol. 10 No. 2). Surabaya, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Diakses pada <https://www.neliti.com/publications/510824/>
- Astuti, Septin Puji, Taufik Ismail Alhakim dan Eko Setiawan. 2021. *Evaluasi transportasi publik di Surakarta melalui Fuzzy Quality Function Deployment*. (Jurnal Penelitian Transportasi Darat Vol. 23 No. 2). Jakarta, Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan. Diakses pada https://www.researchgate.net/publication/358120658_Evaluasi_Transportasi_Publik_di_Surakarta_melalui_Fuzzy_Quality_Function_Deployment
- Atmono, Yohanes Firananta Setyo. 2021. *Desain Halte Bis Surabaya dengan Tema Ikonik*. (Jurnal Kreatif: Desain Produk Industri dan Arsitektur Vol. 9 No. 2). Surabaya, Institut Sains dan Teknologi Terpadu Surabaya. Diakses pada <https://www.researchgate.net/publication/355246777>
- Bahri, Syamsul dan Armin Darmawan. 2018. *Evaluasi tingkat kualitas layanan industri moda transportasi publik dengan integrasi pendekatan Servqual dan IPA diagram*. (Spektrum Industri Vol. 16 No. 2). Yogyakarta, Universitas Ahmad Dahlan. Diakses pada <https://www.researchgate.net/publication/333242151>
- Bakti, I Gede Mahatma Yuda dan Sik Sumaedi. 2015. *P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services*. (International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 32 No. 6). Bradford, Emerald Insight. Diakses pada <https://www.emerald.com/ijqrm/article/32/6/534/139783/P-TRANSQUAL-a-service-quality-model-of-public-land>.
- Budiningsih, C. Asri. 2005. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Cahyono, Sunit Agus Tri. 2017. *Penyandang disabilitas: Menelisik layanan rehabilitasi sosial difabel pada keluarga miskin*. (Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial Vol. 41 No. 3). Yogyakarta, Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS) Kementerian Sosial RI. Diakses pada <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/2151417>
- Center for Universal Design. 1997. *The principles of universal design*. North Carolina State University.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons. 2008. *Service management: Operations, strategy, information technology* (6th ed.). New York; McGraw-Hill.
- Batara, La Ode Putra dan Gallis Nawang Ginusti. 2023. Analisis informasi status keberangkatan penerbangan oleh unit customer service PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional

- Husein Sastranegara Bandung. (Student Research Journal Vol. 1 No. 3). Makassar, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Yappi Makassar. Diakses pada <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/srj/article/view/324>.
- Handayani, N. 2021. Aksesibilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas di kawasan perkotaan. *Jurnal Transportasi dan Mobilitas*, 9(2), 113–124.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Yogyakarta; Gava Media.
- Hendrayana, I Gede, Degdo Suprayitno, Loso Judijanto, Ferry Kosadi, Sri Yani Kusumastuti dan Sepriano. 2024. *E-money: Panduan lengkap penggunaan dan manfaat e-money dalam era digital*. Jambi; PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Elfarizza, Aliefia, Nunik Retno Herawati dan Lusia Astrika. 2024. *Pelayanan bus Trans Banyumas bagi penyandang tunadaksa di Kabupaten Banyumas tahun 2022–2023*. (Journal of Politic and Government Studies Vol. 14 No. 1). Semarang, Universitas Diponegoro. Diakses pada <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/48853>.
- Karim, H. A., Lesmini, S. H., Sunarta, D. A., Suparman, A., & Bus, M. 2023. *Manajemen transportasi*. Batam; Cendikia Mulia Mandiri.
- Kolcaba, Katharine dan Marguerite A. DiMarco. 2005. Comfort Theory and its application to pediatric nursing. (Pediatric Nursing Vol. 31 No. 3). Pitman, Jannetti Publications. Diakses pada <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16060582/>.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing management* (15th ed.). New Jersey; Pearson Education.
- Kurniawan, Andhika Alif. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Umum. (Tugas Akhir Teknik Sipil). Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses pada <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/6299/>.
- Kurniawan, A. 2023. Kebijakan fiskal dan insentif untuk transportasi inklusif di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 11(2), 77–91.
- Kurniati, S. 2021. Aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di kawasan perkotaan Indonesia. *Jurnal Transportasi dan Masyarakat Inklusif*, 5(2), 87–101.
- Litman, Todd. 2022. Evaluating public transport quality: Inclusive and equitable mobility planning. (Victoria Transport Policy Institute Research Report. April 2022: Vol. 92 edisi IV). Victoria, Victoria Transport Policy Institute. Diakses pada <https://www.vtpi.org/equity.pdf>
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta; PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta; Salemba Empat.
- Mahmudi. 2019. *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta; UPP STIM YKPN.
- Mar'ati, Nafisa Choirul dan Tri Sudarwanto. 2016. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (studi pada konsumen Gojek di Surabaya). (Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). Juni 2016: Vol. 04 edisi III). Surabaya, Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Surabaya. Diakses pada <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/15757/14293>.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta; Andi Offset.
- Mardiasmo. 2019. *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta; Andi Offset.

- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, MA; Addison-Wesley.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. (*Journal of Retailing*. Maret 1988: Vol. 64 edisi I). New York, New York University. Diakses pada <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Poetra, Ricky Perdana. 2021. *Pengantar kesehatan dan keselamatan kerja (K3)*. Makassar; Tohar Media.
- Prastanto, Arbi Dwi dan Juanita. 2025. *Rerouting trayek angkutan umum bus Trans Banyumas studi kasus Stasiun Purwokerto–Terminal*. (Jurnal Teknik Sipil. Juni 2025: Vol. 04 edisi I). Purwokerto, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Diakses pada <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JTSIP/article/view/11555>
- Prawira, Sendi Arief dan Diah Pranitasari. 2020. Pengaruh aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di KRL Jakarta. (*Media Manajemen Jasa*. Agustus 2020: Vol. 08 edisi II). Jakarta, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Diakses pada <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MMJ/article/view/4397/0>
- Putra, Agus Alisa dan Hanantatur Adeswastoto. 2018. Transportasi publik dan aksesibilitas masyarakat perkotaan. (*Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*. April 2018: Vol. 01 edisi I). Kampar, Program Studi Teknik Industri Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Jurnal JUTIN. Diakses pada <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/view/312>.
- Putra, Dewa Dwi, Rayhan Dhevano Aufaa, Haura Luthfiyah dan Siti Sahara. 2023. Peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna. (*MIMBAR Administrasi FISIP UNTAG Semarang*. April 2023: Vol. 20 edisi I). Semarang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Jurnal MIA. Diakses pada <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/659>.
- Rahmawati, Siti dan Inka Nusamuda Pratama. 2023. Pengaruh penggunaan transportasi berkelanjutan terhadap kualitas udara dan kesejahteraan masyarakat. (*Journal of Environmental Policy and Technology*. Oktober 2023: Vol. 01 edisi II). Mataram, Universitas Muhammadiyah Mataram. Diakses pada <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jeptec/article/view/17349/7954>.
- Rahardjo, B. 2022. Transportasi daring dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di perkotaan Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat Inklusif*, 4(3), 112–126.
- Rahayu, Listia Puji dan Ari Susanti. 2022. Pengaruh faktor harga, keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap perilaku belanja online di masa pandemi Covid-19. (Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS). Februari 2022: Vol. 03 edisi III). Medan, Forum Kerjasama Pendidikan Tinggi (FKPT) EKUITAS. Diakses pada <https://ejournal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/1279/868>.
- Rahayu, Sugi, Utami Dewi dan Marita Ahdiyana. 2013. Pelayanan publik bidang transportasi bagi difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. (SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial. September 2013: Vol. 10 edisi II). Yogyakarta, Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS Universitas Negeri Yogyakarta. <https://journal.uny.ac.id/index.php/sosia/article/view/5347>.
- Rambe, Reni Damayanti dan Timbul Dompok. 2024. Inklusivitas dan transportasi umum (studi kasus: Jakarta dan Singapura). (*Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*. September 2024: Vol. 06 edisi I). Batam, LPPM Universitas Putera Batam E-Journal UPB. Diakses pada <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/article/view/9379>
- Rosen, Harvey S. dan Ted Gayer. 2021. *Public finance* (12th ed.). New York, NY; McGraw-Hill Education.

- Setiawan, Fatiha Tiara. 2023. Pengalaman penyandang disabilitas dalam menggunakan BRT Transjakarta. (Skripsi Sarjana Sosiologi FISIP UIN Jakarta. November 2023: No. 76469). Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/76469>.
- Sianipar, Jose Arga, Puji Astuti dan Turtiantoro. 2022. Analisis kebijakan pemerintah daerah dalam pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap layanan moda transportasi di DKI Jakarta. (Journal of Politic and Government Studies. April 2022: Vol. 11 edisi II). Semarang, Departemen Politik dan Pemerintahan Universitas Diponegoro. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/33630>.
- Stiglitz, Joseph E. 2000. *Economics of the public sector* (3rd ed.). New York; W. W. Norton & Company.
- Sugiyono. 2021. Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif. Bandung; Alfabeta.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. 2019. Optimalisasi pengelolaan dan pelayanan transportasi umum (studi pada Suroboyo Bus di Surabaya). *IAPA Proceedings Conference*, 152–165.
- Susilo, Y. O., & Joewono, T. B. 2017. How do Indonesian commuters perceive the quality of public transport services? *Transport Policy*, 55, 11–19.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen publik*. Jakarta; Grasindo.
- Tamin, Ofyar Z. 2020. *Perencanaan dan pemodelan transportasi*. Bandung; ITB Press.
- Tamin, Ofzar. Z. 2021. Perencanaan, pemodelan, dan rekayasa transportasi: Prinsip dasar dan aplikasi. Bandung; ITB Press.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. 2011. *Service, quality and satisfaction* (Edisi ke-3). Yogyakarta; Andi.
- Tukiman, Temi Puji Lestari, Esti Puji Rahayu dan Rohmatul Afrida Nor Laili. 2021. Pemberdayaan disabilitas mental melalui program Karepe Dimesemi Bojo di Kabupaten Jombang. (*Jurnal Syntax Transformation*. Mei 2021: Vol. 02 edisi V). Cirebon, CV. Syntax Corporation Indonesia. Diakses pada <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/2223818>
- UN-Habitat. 2019. Enhancing urban safety and accessibility for persons with disabilities. Nairobi; UN-Habitat.
- United Nations. 2006. Convention on the rights of persons with disabilities (CRPD). New York; United Nations.
- Usman, Muhammad Yusuf. 2023. Mitra sanding pelayanan publik bidang transportasi online (studi kasus kebijakan publik dalam konteks transportasi). (SEIKO: Journal of Management & Business. November 2023: Vol. 06 edisi II). Makassar, Program Pascasarjana STIE Amkop Makassar. Diakses pada <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/5687>
- Wahyuni, Erna Setiyowati. 2021. Aksesibilitas penyandang disabilitas pada layanan transportasi publik. Pekalongan; Penerbit NEM.
- Wahyuni, Ruslina Dwi. 2017. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (studi tentang kualitas pelayanan jasa transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya). (*JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Oktober 2017: Vol. 03 edisi II). Surabaya, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1268>.
- Wahyuningsih, E., Faozanudin, M., & Kurniasih, D. 2023. Akuntabilitas penerapan skema *buy the service* pada transportasi massal. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 21(2), 205–216.
- Wibowo, Agung Nurul Falaq Adi. 2020. Collaborative governance dalam pelayanan transportasi publik (studi BRT Trans Semarang). (*Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. Maret 2020: Vol. 05

- edisi III). Cirebon, CV. Syntax Corporation Indonesia. Diakses pada <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/970>
- Widiastuti, A., & Hidayat, R. 2019. Persepsi difabel terhadap pelayanan transportasi umum di kawasan perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 9(2), 134–147.
- Winarni, Eko. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek. (*Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, akuntansi dan Bisnis*. Desember 2022 Vol 27. Edisi II). Surabaya, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Diakses pada https://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/majalah_ekonomi/article/view/6471/4414
- Wulandari, Anis, Uras Siahaan dan Margareta Maria Sudarwani. 2023. Kota berkelanjutan: Analisis efektivitas penerapan smart mobility dan smart living untuk menciptakan happy city di Kota Jakarta. (*Jurnal Arsitektur WASTUPADMA*. Desember 2023: Vol. 01 edisi II). Jakarta, Program Pasca Sarjana Universitas Kristen Indonesia. Diakses pada <http://repository.uki.ac.id/13607/1/KotaBerkelanjutan.pdf>
- Yulita, Henilia dan Brendi Wijaya. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan konsumen. (*Management and Accounting Expose*. Juni 2020: Vol. 03 edisi I). Jakarta, Universitas Sahid. Diakses pada <https://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accounting/article/view/131>
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service marketing* (4th ed.). New York; McGraw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A., Ananthanarayanan Parasuraman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York; The Free Press.
- Zakiah, Umami dan Dina Fadiah. 2020. Inovasi pelayanan transportasi publik ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta. (*Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Juni 2020: Vol. 11 edisi I). Bandar Lampung, Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung. Diakses pada <https://jurnaladministratio.fisip.unila.ac.id/index.php/administratio/article/view/102>