



COMTE: Journal of Sociology Research and Education is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Accepted Juny 19, 2025, Approved August 20, 2025, Published September 30, 2025

Persepsi Masyarakat Terhadap Sarana Publik Transjakarta untuk Penyandang Disabilitas

Cindy Nofitasari¹, Andi Nurlela²

^{1,2} Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka
E-mail Corresponding Author: cindynofitasari@ecampus.ut.ac.id

Abstract

This study aims to examine public perceptions of people with disabilities using Transjakarta public transportation. The research method used a qualitative approach through observations at four bus stops and obtained 40 informants. The study respondents were Transjakarta users. The number of respondents involved was 40 people. The results showed that the average respondent was not satisfied with the facilities provided by Transjakarta for both normal people and people with disabilities.

Keywords: Disability, Services, Public Transportation

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat persepsi masyarakat kepada para penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik Transjakarta. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi pada empat halte dan mendapatkan 40 narasumber. Responden penelitian adalah pengguna fasilitas Transjakarta. Jumlah responden yang dilibatkan adalah 40 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden belum merasa terpuaskan dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Transjakarta bagi manusia normal maupun penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Disabilitas, Pelayanan, Transportasi Publik

A. Pendahuluan

Penyandang disabilitas merupakan hal yang dianggap “tidak normal” sehingga menjadikan stigma buruk di masyarakat. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang tidak mampu menjamin dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individual normal dan/atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya. Padahal yang sebenarnya mereka butuhkan hanyalah pengakuan atas persamaan kesempatan serta hak dari lingkungannya,

bukan rasa iba atau belas kasihan semata. (Lembaga Negara RI, 2009; Colbran, 2010; Kusumaningtyas, 2014).

Kementrian Sosial Republik Indonesia (2002) mengatakan bahwa jumlah total penduduk difabel di Indonesia mencapai sebanyak 1.541.942 orang. Permasalahan yang muncul adalah penyandang disabilitas ini mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik pada aktivitas sehari-harinya (Rahayu et al., 2013). Oleh karena itu, pemerintah sudah semestinya memberikan perhatian, perlindungan, dan fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas, termasuk dalam hal pelayanan publik khususnya pada transportasi umum.

Karenanya, angkutan umum menjadi sarana transportasi yang dapat digunakan oleh semua orang tanpa memandang status sosial, kekayaan, atau jabatan. Angkutan umum memiliki beragam jenis dan bentuk, yang masing-masing memiliki karakteristik dan kelebihan tersendiri. Penggunaan angkutan umum memiliki banyak manfaat, seperti mengurangi kemacetan dan polusi udara, serta menghemat biaya transportasi. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk mendukung pengembangan dan penggunaan angkutan umum guna menciptakan mobilitas yang lebih efisien dan berkelanjutan. Akan tetapi, kenyataan di masyarakat menunjukkan keadaan yang berbeda. Akses sarana pelayanan publik yang dibutuhkan penyandang disabilitas masih sangat terbatas.

Heru Budi mengatakan, akan terus melakukan inspeksi serta meninjau layanan publik kepada masyarakat. Dengan begitu, bisa menampung aspirasi sekaligus bertukar pikiran dengan aparatur dan masyarakat. "Kualitas pelayanan harus terus meningkat, serta ada inovasi baru dan kreativitas dalam pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat," katanya. Heru Budi membutuhkan kerjasama dalam memimpin Jakarta. Ada banyak kritik dan saran yang disampaikan wakil rakyat kepadanya untuk mengelola dan menangani permasalahan Jakarta.

Berbicara terkait disabilitas, terlihat sisi sosial di transjakarta menjadi hal lain yang turut menghambat kebebasan bermobilisasi penyandang disabilitas. Hasil pengamatan menunjukkan kebiasaan orang non-disabilitas untuk menduduki kursi prioritas, panik ketika merespons serta berinteraksi dengan penyandang disabilitas yang mengakses transportasi umum, dan tidak

responsifnya pengemudi dan kernet transportasi umum saat mengangkut penumpang disabilitas.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai kepuasan persepsi masyarakat terhadap penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik transjakarta di Jakarta. Hal ini disebabkan permasalahan yang penulis lihat merupakan salah satu penyebab jarang pengguna disabilitas yang memakai jasa transjakarta. Selain itu, hal ini juga membuat peneliti beranggapan bahwa hal tersebut akan sangat mengganggu penyandang disabilitas dalam memperoleh hak akomodasi yang layak atas pelayanan publik secara optimal sesuai dengan apa yang diamanatkan undang-undang di negara ini, dalam mewujudkan layanan transportasi publik ramah disabilitas yang mampu memenuhi aspek keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian bagi penyandang disabilitas.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi. Pengumpulan melalui pencatatan terhadap objek yang diteliti. Lokasi yang penulis pilih untuk melakukan penelitian yaitu:

1. Halte Pasar Genjing RSIA Evasari
2. Halte Simpang Pramuka
3. Halte Pemuda Pramuka
4. Halte Sunter Kelapa Gading

Penyusunan observasi diterapkan pada empat halte Transjakarta dengan sample 10 orang di setiap halte. Terdapat lima pertanyaan, tiga diantaranya penulis ajukan pilihan jawaban yaitu: “Sangat Memuaskan”, “Memuaskan”, “Tidak Memuaskan”, dan dua lainnya jawaban mengenai opini dari narasumber. Pertanyaan yang penulis ajukan yaitu:

1. Bagaimana persepsi Anda terkait fasilitas tempat duduk untuk kalangan Disabilitas di Transjakarta?
2. Bagaimana persepsi Anda terkait Fasilitas Guding Block di Transjakarta untuk Disabilitas?

3. Bagaimana persepsi Anda terkait pelayanan pegawai di Transjakarta untuk Disabilitas?

4. Apa hambatan yang Anda rasakan selama menggunakan sarana publik Transjakarta?

5. Apa saran dan masukan bagi pemerintah untuk perbaikan Transjakarta terhadap penyandang Disabilitas?.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di empat halte berbeda pada tanggal 27 Mei 2024. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan Transjakarta sebanyak 40 orang. Adapun karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik berdasarkan usia responden

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang. Sedangkan frekuensi perempuan sebanyak 25 orang.

2. Karakteristik responden berdasarkan jam survey

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jam survei jam 10.00-13.00 sebanyak 22 orang. Sedangkan frekuensi jam 20.00-22.00 sebanyak 18 orang.

3. Karakteristik responden berdasarkan umur

Bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari atau sama dengan 30 tahun sebanyak 28 orang. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari atau sama dengan 40 tahun sebanyak 12 orang.

Hasil dari empat lokasi halte yang penulis observasi diantaranya:

Tabel .1
Hasil Observasi

No	Pertanyaan	Halte	Hasil
1.	Bagaimana persepsi Anda terkait fasilitas tempat duduk untuk kalangan Disabilitas di Transjakarta?	Pasar Genjing RSIA Evasari	Dari delapan responden yang menjawab sangat memuaskan ada tiga

			orang, memuaskan ada tiga orang, dan tidak memuaskan ada dua orang.
		Simpang Pramuka	Dari 12 responden yang menjawab sangat memuaskan ada empat orang, memuaskan ada tiga

			orang, dan tidak memuaskan lima orang.
		Pemuda Pramuka	Dari tujuh responden yang menjawab sangat memuaskan ada tiga orang, ada memuaskan tiga orang, dan tidak memuaskan satu orang.
		Halte Sunter Kelapa Gading	Dari 13 responden yang menjawab sangat memuaskan ada empat orang, memuaskan ada lima orang, dan tidak memuaskan ada empat orang.
2.	Bagaimana persepsi Anda terkait Fasilitas Guding Block di Transjakarta untuk Disabilitas?	Pasar Genjing RSIA Evasari	Dari delapan responden yang menjawab sangat memuaskan ada

			lima orang, memuaskan ada dua orang, dan tidak memuaskan ada satu orang.
		Simpang Pramuka	Dari 12 responden yang menjawab sangat memuaskan ada enam orang, memuaskan ada

			empat orang, dan tidak memuaskan ada dua orang.
		Pemuda Pramuka	Dari tujuh responden yang menjawab sangat memuaskan ada empat orang, memuaskan ada dua orang, dan tidak memuaskan ada satu orang.
		Sunter Kelapa Gading	Dari 13 responden yang menjawab sangat memuaskan ada lima orang, memuaskan ada empat orang, dan tidak memuaskan ada empat orang.
3.	Bagaimana persepsi Anda terkait pelayanan pegawai di Transjakarta	Pasar Genjing RSIA Evasari	Dari delapan responden yang

	untuk Disabilitas?		menjawab sangat memuaskan ada dua orang, memuaskan ada tiga orang, dan tidak memuaskan ada tiga orang.
		Simpang Pramuka	Dari 12 responden yang menjawab sangat memuaskan ada tiga orang, memuaskan ada empat orang, dan
			tidak memuaskan ada lima orang.
		Pemuda Pramuka	Dari tujuh responden yang menjawab sangat memuaskan ada dua orang, memuaskan ada tiga orang, dan tidak memuaskan ada dua orang.
		Sunter Kelapa Gading	Dari 13 responden yang menjawab sangat memuaskan ada tujuh orang, memuaskan ada empat orang, dan tidak memuaskan ada dua orang.

4.	Apa hambatan yang Anda rasakan selama menggunakan sarana publik Transjakarta?	Pasar Genjing RSIA Evasari	Rata-rata hambatan yang dirasakan para responden di halte ini yaitu jam kedatangan tidak sesuai.
		Simpang Pramuka	Rata-rata hambatan yang dirasakan para responden di halte ini yaitu karena tidak ada akses lift.
		Pemuda Pramuka	Rata-rata hambatan yang dirasakan para responden di halte

			ini yaitu tangga nya terlalu panjang.
		Sunter Kelapa Gading	Rata-rata hambatan yang dirasakan para responden di halte ini yaitu menunggu kedatangan bus Transjakarta yang terlalu lama.
5.	Apa saran dan masukan bagi pemerintah untuk perbaikan Transjakarta terhadap penyandang Disabilitas?	Pasar Genjing RSIA Evasari	Yang diinginkan para responden di halte ini yaitu diadakannya toilet
		Simpang Pramuka	Yang diinginkan para responden di halte ini yaitu diadakannya lift
		Pemuda Pramuka	Yang diinginkan para responden di halte ini yaitu kursi prioritas di perbanyak
		Sunter Kelapa Gading	Yang diinginkan para responden di halte ini yaitu pelayanan petugas lebih responsif.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai observasi di atas, dapat disimpulkan bahwa para responden belum seluruhnya merasa puas dengan adanya fasilitas dari Transjakarta untuk para penyandang disabilitas.

D. Simpulan

Berdasarkan observasi dan hasil, dengan memakai metode yang diterapkan diperoleh kesimpulan sebagai berikut, berdasarkan karakteristik penumpang yang mayoritas adalah wanita menyatakan kurang puas dengan kondisi pelayanan Transjakarta terhadap penyandang disabilitas dan rata-rata usia penumpangnya mayoritas pekerja.

Hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Halte menandakan pengguna kurang merasa puas terhadap tingkat pelayanan pihak Transjakarta. Kurang puasnya ditandai dengan metode observasi menunjukkan bahwa aspek yang kurang terpelihara pada pelayanan halte adalah aksesibilitas, fasilitas halte, kenyamanan tempat duduk, fasilitas kebersihan, pelayanan petugas, tangga, petugas keamanan, fasilitas turun naik, jalur masuk halte disabilitas, fasilitas turun naik disabilitas. Sedangkan aspek yang perlu dikembangkan pada pelayanan Transjakarta adalah jumlah tempat duduk, kamera pengawas, informasi tanggap darurat, tempat duduk disabilitas, informasi untuk disabilitas, ruang tunggu khusus wanita, tanda area khusus wanita.

Aspek yang perlu dipelihara pada pelayanan di dalam Bus agar pengguna merasa puas adalah waktu operasional bus, kenyamanan didalam bus, petugas keamanan, fasilitas pegangan tangan, akses turun naik disabilitas, akses keluar masuk khusus wanita dan ibu hamil. Sedangkan aspek yang perlu dikembangkan pada pelayanan di dalam Bus adalah tombol panik, informasi tanggap darurat, alat keselamatan, kotak P3K, tempat duduk disabilitas, informasi audio untuk disabilitas, dan area khusus wanita.

E. Daftar Pustaka

- Sri Wahyuni, E. (2016). Aksebilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Transportasi Publik. *Kesehatan*, 21 (5), 803-823.
- Philiya Putri, R. Dan Fatmawati. (2022). Persepsi Penyandang Disabilitas Tunadaksa Terhadap Pelayanan Bus Trans Kota Padang. *Pendidikan Kebutuhan Khusus*, 10 (5), 2622-5077.
- Dwi Ayuningtias, M. Ramadhani Putri, R. Dan Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. *JUPSIM*, 2 (2), 188- 197.

- Irviani, E. Dan Wijayanto H. (2020). Implementasi Layanan Publik Transjakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksebilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *Administrasi*, 6 (2), 2460-0369.
- Adliansyah, R. Idami, Z. Dan Rahman, A. (2022). Analisis Pelayanan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh Terhadap Kepuasan Difabel Dan Lansia. *FISIP*, 7 (4), 711-803.
- Suharko. (1996). Pengantar Sosiologi. Intan Pariwara.
- Waluya, B. Dan Fakhrudin, H. (2007). Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat. Bandung: Setia Purna Inves.
- Wijaya, H. Dan Nur Chasanah, R. (2020). Aksebilitas Penyandang Disabilitas Pada Layanan Transportasi Publik. Graha Ilmu.
- Listyawati, A. (2021). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Media Nusa Creative.
- Basry, E. Dan Hidayat, A. (2021). Strategis Pengembangan Kota Ramah Disabilitas. Kencana.