

Akses Layanan Transjakarta Cares Bagi Penyandang Disabilitas Di Provinsi DKI Jakarta = Access to Transjakarta Cares Services for People with Disabilities in DKI Jakarta Province

Grenald Joshua Christian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506427&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tahun 2016, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan Transjakarta Cares sebagai layanan khusus bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Transjakarta. Layanan Transjakarta Cares merupakan salah satu wujud pemenuhan aksesibilitas pada transportasi di DKI Jakarta yang dikenal masih sangat minim (LBH Jakarta, 2015). Meski begitu, dalam pelaksanaannya, layanan Transjakarta Cares justru menerima keluhan dari para penyandang disabilitas mengenai sulitnya mendapat kesempatan layanan Transjakarta Cares. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akses layanan Transjakarta Cares bagi penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta dengan mengadopsi teori akses yang dikemukakan Peters et al. (2008). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah post-positivist dengan teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu wawancara mendalam kepada berbagai stakeholder terkait, seperti pemerintah daerah setempat, PT Transjakarta, serta individu maupun komunitas disabilitas sebagai data primer; observasi langsung pada proses layanan Transjakarta Cares; dan studi pustaka sebagai data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat berbagai isu kompleks pada membuat tidak terpenuhinya 8 dari 12 indikator yang diukur, yaitu indikator keterjangkauan jarak fisik, indikator ketersediaan armada, indikator ketersediaan alat pendukung, indikator ketersediaan panduan layanan; indikator konsekuensi ekonomi bagi pengguna layanan, indikator konsekuensi ekonomi bagi penyedia layanan; serta indikator penerimaan atas pelayanan Contact Center dan indikator karakteristik layanan. Dengan berbagai permasalahan tersebut, tata kelola operasional, kapasitas sumber daya, kerangka kebijakan ekonomi hingga cakupan dari layanan Transjakarta Cares menjadi sangat perlu ditingkatkan.</p><p> </p><hr /><p>In 2016, DKI Jakarta Provincial Government has launched Transjakarta Cares as a special service for people with disabilities in accessing Transjakarta services. Transjakarta Cares service act as the fulfillment of accessibility to transportation in DKI Jakarta which is known to be very minimal (LBH Jakarta, 2015). Nevertheless, in its implementation, the Transjakarta Cares service received complaints from people with disabilities regarding the difficulty of getting access to the Transjakarta Cares services. This thesis analyzes the access of Transjakarta Cares services for people with disabilities in DKI Jakarta Province by adopting the theory of access proposed by Peters et al. (2008). The research approach used is post-positivist. The data collection techniques used are in-depth interviews conducted with various key stakeholders, including local governments, PT Transjakarta, and individuals and community disabilities as the primary data, as well as direct observation of the Transjakarta Cares service process and literature study as the secondary data. The results of this study show that the complex issues found greatly affect the failure of 8 of the 12 measured indicators, namely physical distance affordability indicators, fleet availability indicators, availability of supporting equipment indicators, the availability of service guidance indicators, economic consequences for service users indicator, economic consequences for service providers indicator, and acceptance indicator for Contact Center services, and

service characteristics indicators. With the forenamed problems, operational governance, resource capacity, and economic policy frameworks to the scope of Transjakarta Cares services need improvement. </p>