

AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS FISIK PADA LAYANAN

***BUS RAPID TRANSIT*(BRT) MAMMINASANTA KOTA MAKASSAR**

LIS JUMARNI

Nomor Stambuk :10561 04714 13



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2017

**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS FISIK PADA
LAYANAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) MAMMINASANTA KOTA
MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun Dan Diajukan Oleh

LIS JUMARNI

Nomor Stambuk : 10561 04714 13

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Lis Jumarni
Nomor Stambuk : 10561 04711 13
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



PENERIMAAN TIM

Telah diterima Oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1204/FSP/A.1-VIII/VII/38/2017. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Senin tanggal 23 bulan Agustus tahun 2017.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Lis Jumarni

Nomor Stambuk : 10561 04714 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah peralihan saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, atau telah ditulis/dipurolis/dikopi orang lain, atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sebagai akibat pelanggaran peraturan akademik.

Makassar, 19 Juni 2017

Yang Menyatakan,

Lis Jumarni



KATA PENGANTAR

Bismillahi Rahmani Rahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar* “ini dengan baik. Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai rahmatan lilalamin yang telah mengantarkan umatnya dari jalan kegelapan ke jalan yang terang benderang.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ucapan terimakasih yang sebesar besarnya penulis berikan kepada orang tua tercinta, Ayahanda H.Russa dan Ibunda Hj. Sunarti serta Kakak tercinta Muhammad Bahar, Hj. Kasmianti, Hj. Nengsi ,Mona Lisa yang menjadi sumber kekautan untukku dan senantiasa memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun material.

2. Ibunda Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH selaku pembimbing satu serta bapak Nasrulhaq S. Sos., MPA selaku pembimbing dua yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Ayahanda Ir. H. Saleh Mollah, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ayahanda Dr. Burhanuddin, S. Sos M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Seluruh dosen pengajar dan Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang namanya penulis tak bisa sebutkan satu persatu
6. Pimpinan Kantor Perum Damri Kota Makassar beserta pegawai dan staf yang telah menerima penulis melakukan penelitian demi kelengkapan skripsi ini
7. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), Ikatan Pelajar Mahasiswa Luwu Timur (IPMA LUTIM), Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM FISIP)
8. Teman teman seperjuangan penulis Angkatan 2013 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu
9. Dan seluruh Civitas akademik yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima kritikan dan saran yang konstruktif demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. serta semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum W. Wb.

Makassar 26 Juni 2017

Lis Jumarni



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan	iii
Penerimaan Tim	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian, Konsep dan Teori	10
B. Kerangka Pikir	31
C. Fokus Penelitian	32
D. Defenisi Fokus Penelitian	33
E. Fokus dan Deskripsi Fokus	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
B. Jenis dan Tipe penelitian	35
C. Sumber Data	36
D. Informan Penelitian	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Pengabsahan Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Karakteristik Obyek Penelitian41
B. Hasil Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pengguna BRT Perum
Damri Kota Makassar52
C. Hasil Upaya pemerintah Dalam memberikan Layanan BRT Mammasata
Bagi Penyandang Disabilitas67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan83
B. Saran-saran84

DAFTAR PUSTAKA85

LAMPIRAN88

RIWYAT HIDUP94



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Skema 2.1 Kerangka Pikir	32
Skema 4.1 Struktur Teknis Operasional	50
Skema 4.2 Aktor Kelembagaan <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT).....	52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penyandang disabilitas di Kota Makassar	4
Tabel 2.1 Hambatan Aksesibilitas Terhadap Transportasi	13
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian	37
Tabel 4.1 Rute <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Mamminasata.....	46
Tabel 4.2 Laporan Hasil Operasional BRT 206.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disabilitas fisik merupakan kelompok masyarakat yang beragam diantara penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Kondisi penyandang disabilitas tersebut mungkin hanya sedikit berdampak pada kemampuan untuk berpartisipasi ditengah masyarakat, atau bahkan berdampak besar terhadap kelangsungan kehidupan bagi para penyandang disabilitas layaknya seperti manusia pada umumnya sehingga memerlukan dukungan baik dari segi moril maupun akses dalam menjalankan kehidupannya ataupun beraktivitas sehari-hari dan bantuan dari orang lain maupun pemerintah selaku penyedia akses bagi penyandang disabilitas agar dapat diberi kemudahan. Selain itu penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar tentunya bagi penyandang disabilitas fisik dan mental dibandingkan masyarakat non disabilitas dikarenakan hambatan dalam mengakses layanan umum, seperti akses dalam layanan pendidikan, kesehatan, maupun dalam hal ketenagakerjaan.

Penyandang disabilitas pada umumnya merupakan warga Negara yang layak diberikan hak sesuai dengan kebutuhannya sebagai warga Negara. Akan tetapi terkadang penyandang disabilitas dipandang sebelah mata karena keterbatasan fisik sehingga kebutuhannya sulit terpenuhi . tentunya gambaran seperti ini sering kita jumpai. Hal seperti ini perlu diubah terkait bagaimana

menyediakan kebutuhan sesuai dengan kemampuan ataupun bagi penyandang disabilitas itu sendiri.

Secara eksplisit Indonesia juga memiliki Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Cacat yang memeberikan landasan hukun secara tegas mengenai kedudukan dan hak penyandang disabilitas. Dalam konsisderan Undang Undang penyandang cacat ditegaskan dalam pasal 1 bahwa: Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dengan diterbitkannya Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang pemenuhan hak Penyandang Cacat, terlihat terjadi pergeseran konsepsi menuju ke arah perlindungan dan pemenuhan atas Hak Asasi Manusia (HAM) sebagai manusia yang bermartabat sebagaimana yang tertuang dalam pasal 3 UU Penyandang disabilitas yang berbunyi : “Pelaksanaan dan pemenuhan hak Penyandang disabilitas bertujuan:

1. Mewujudkan penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia serta kebebasan dasar penyandang disabilitas secara penuh dan setara;
2. Menjamin upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak sebagai martabat yang melekat pada diri Penyandang disabilitas;

3. Melindungi Penyandang disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif serta pelanggaran hak asasi manusia.

Selain itu hak-hak fundamental berikut kewajiban penyandang disabilitas juga ditegaskan dalam Pasal 41 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 39 tahun 2004 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM), yang menyebutkan bahwa : "Setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus".

Jumlah penyandang disabilitas fisik di Indonesia pada tahun 2016 Badan Pusat Statistik (BPS) menerbitkan survey ketenagakerjaan nasional (sakernas). Seseorang yang bekerja diluar tempat asalnya menetap sementara ditempat tersebut dan mengalami permasalahan sosial sehingga menjadi terlanjar pelayan sosial yang diberikan yaitu pemberdayaan bagi pekerja migran. Hal ini memungkinkan analisis yang lebih dalam tentang kondisi penyandang disabilitas dipasar tenaga kerja Indonesia. Sementara itu jumlah penyandang disabilitas di kota Makassar pada tahun 2015 di peridiksi 19.436 jiwa. Teguh menambahkan,pendataan terhadap kaum disabilitas dibatasi 10 tahun keatas ,karena usia tersebut masyarakat dinilai sudah bisa mengidentifikasi dirinya sendiri. Sehingga pendataan yang dilakukan menjadi cukup propesional (BPS 2016). Selain itu Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan hanya menagani administrasi dari pada penyandang disabilitas ini dan belum memeiliki rencana atau program kedepan.

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang disabilitas dikota Makassar

NO	Jenis Kecacatan	Jumlah		Jumlah
		Laki- Laki	Perempuan	
1	Tuna Daksa	7	15	22
2	Tuna Netra	108	66	174
3	Tuna Runggu Wicara	24	25	49
4	GDK yang dapat Jaminan berat	264	181	445
5	Eks Kusta	405	295	700
	Jumlah Penyandang Disabilitas	808	582	1.390

Sumber : Dinas Sosial 2015

Batasan dalam penelitian ini yakni penyandang disabilitas fisik terdiri dari tuna daksa, tuna netra, dan tuna runngu wicara. Penyandang disabilitas fisik di kota Makassar pada tahun 2013 sampai 2015 sebanyak 1.390 orang sedangkan penyandang disabilitas fisik adalah 245 (BPS 2016). sementara bila mengacu pada standar yang diterapkan Organisasi Kesehatan Dunia PBB dengan persyaratan lebih ketat, jumlah penyandang disabilitas Indonesia mencapai 10 juta jiwa (*tribunnews.com*, 11 Maret 2014). Kemudian Provinsi Sulawesi Selatan bersama International Classification of Functioning for Disability and Healty (ICF) mengungkapkan bahwa jumlah penyandang disabilitas hingga tahun 2016 ini di Sulsel mencapai 82.170 orang. Selain itu jumlah penyandang disabilitas yang menggunakan BRT Mamnisata kota Makassar mencapai 30% dalam satu tahun.

Jumlah penyandang disabilitas hanya sebagian kecil dari mereka yang mendapatkan perlakuan yang layak seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan

dan pekerjaan. Padahal mempekerjakan penyandang disabilitas sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan Negara yang terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta perusahaan swasta termasuk di dalamnya koperasi. Kemudian dalam hal kesehatan, penyandang disabilitas juga memiliki hak untuk menerima pelayanan yang setara dengan nondisabilitas, seperti imunisasi dan pelayanan kesehatan lainnya.

Minimnya sarana pelayanan sosial dan kesehatan serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh para disabilitas fisik, termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan umum yang dapat mempermudah kehidupan disabilitas fisik dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas tersebut berupa hambatan arsitektural, membuat disabilitas fisik kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik. menjadikan beban tambahan tersendiri bagi seorang disabilitas fisik. Didi Tarsidi (2008) mencoba melakukan pendeskripsikan beberapa hambatan atau permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas fisik dikarenakan oleh desain arsitektural. Sebelumnya Tarsidi (2008) membagi hambatan tersebut atas jenis kecacatan utama seperti kecatatan fisik, kecatatan sensoris dan kecatatan intelektual. Pernyataan tersebut senada dengan fakta yang ditemukan oleh Maria (HWDI) semakin meningkatnya penyandang disabilitas fisik. Masyarakat umum terkandung hanya memandang kasian atau kurang peduli terhadap keberadaan penyandang disabilitas fisik.

Dampak dari ketiadaan fasilitas umum yang tidak aksesibel bagi difabel cukup besar menyangkut ramah ekonomi, pendidikan, sosial budaya, dan politik. Mayoritas para difabel hidup dalam taraf ekonomi serta tingkat pendidikan yang rendah karena tidak adanya ruang publik yang memungkinkan mereka untuk dapat menjalankan aktifitas ekonomi dan pendidikan secara wajar sebagaimana anggota masyarakat lain. Dibidang sosial dan budaya para disabilitas fisik tidak memiliki ruang yang cukup untuk mengekspresikan potensi diri yang dimilikinya. Pada akhirnya peran politik disabilitas pun menjadi sangat terbatas karena

Bus Rapid Transit (BRT) bagi masyarakat khususnya penyandang disabilitas fisik tentunya di harapkan akan memberikan kemudahan bagi berbagai macam bentuk penyandang disabilitas khususnya disabilitas fisik. Selain itu transportasi ini secara umum sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting dalam hal mengakses untuk memudahkan aktivitas bagi penyandang disabilitas khususnya di kota Makassar. Tujuan dari sistem transportasi BRT adalah untuk mencapai kualitas layanan seperti pada transportasi *Bus Rapid Transit* sementara masih dapat menikmati penghematan biaya dan fleksibilitas pada BRT (Kristijo, 2011).

Bus Rapid Transit (BRT) di harapkan menjadi sebuah solusi bagi pemerintah kota Makassar dalam hal penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas fisik dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi yang ramah dan nyaman seperti *biuding block*, penyediaan tangga khusus disabilitas serta biaya dapat dijangkau. Namun berdasarkan data di lapangan setelah di lakukan observasi awal, peneliti menemukan keadaan yang berbeda. Akses sarana dalam

pelayanan publik yang dibutuhkan penyandang disabilitas masih sangat terbatas hambatan yang ada, biasanya terkait dengan hambatan arsitektural yang sulit diakses oleh penyandang disabilitas sehingga mereka kehilangan hak dalam mendapatkan pelayanan (Tarsidi 2008).

Sebenarnya Pemerintah telah menjajikan kemudahan dalam aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik dalam Undang Undang No 8 Tahun 2016 tentang penuhan hak Penyandang Cacat dan Undang Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur secara tegas bahwa pelayanan publik harus memiliki beberapa asas yang mengamanahkan kemudahan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas (Lembaga Negeri RI,2009) serta di dukung perda Kota Makassar NO.6 Tahun 2013 tentang pemenuhan hak hak disabilitas (PEMKOT Makassar 2013). Namun pada kenyataannya hal ini masih jauh dari ketersediaan sarana dan prasarana disabilitas fisik sehingga mereka kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Beberapa permasalahan seperti diungkapkan oleh Komisi Nasional Difabel (2010) berkaitan dengan mobilitas para difabel dapat terlihat pada, belum adanya perlindungan terhadap penyandang disabilitas pengguna kendaraan pribadi, penyeberangan masih menyulitkan penyandang disabilitas untuk melintas, kendaraan yang dimodifikasi kurang dipromosikan penggunaannya serta belum tersertifikasi aman, bus yang dipergunakan hingga saat ini sebagian besar belum menyediakan ruang khusus untuk kursi roda maupun tempat duduk yang diutamakan bagi penyandang disabilitas rambu, marka dan informasi belum dapat diterima dan dipahami oleh semua orang, staff

bus belum secara merata mengetahui dan mampu melayani pengguna penyandang disabilitas secara baik dan benar.

Bedasarkan penjelasan melalui latar belakang maka dengan uraian permasalahan diatas penulis tertarik meneliti tentang “*Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas fisik pada layanan *Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta kota Makassar* ?
2. Bagaimana upaya pemerintah dalam memberikan layanan *Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta* terhadap penyandang disabilitas fisik ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas fisik pada layanan *Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar*.
2. Untuk mengetahui upaya pemerintah dalam memberikan layanan *Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta* penyandang disabilitas fisik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.

- b. Untuk menambah bahan referensi dan bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya penegakan terhadap Aksesibilitas penyandang disabilitas fisik
- b. Sebagai bahan masukan dalam upaya penegakan terhadap Aksesibilitas penyandang disabilitas



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Aksesibilitas

1. Pengertian Aksesibilitas

Aksesibilitas berasal dari kata yang berarti jalan masuk. Aksesibilitas sendiri berarti hal dapat dijadikan akses. Akses merupakan tujuan utama dari kegiatan pengangkutan (transport), sehingga pengadaan sarana perhubungan sebagai akses dari mobilitas memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468/KPTS/998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat dan orang sakit guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Selain keputusan Menteri pekerjaan umum diatas, Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1998 tentang aksesibilitas bagi penyandang cacat dan orang sakit pada sarana dan prasarana perhubungan. Bahasa pada peraturan ini mencakup seluruh angkutan yaitu, angkutan jalan, angkutan perkereta apian, angkutan laut, dan angkutan darat. Kepmen ini membahas mengenai fasilitas pelayanan untuk penyandang cacat dan orang sakit pada sarana angkutan jalan.

Konsep pelayanan publik, pelayanan publik yang baik harus menerapkan semua prinsip dan azas pelayanan publik. Semua prinsip tersebut harus di penuhi oleh lembaga pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan. Tetapi pada kenyataannya

lembaga pemerintah sering kali lupa tentang prinsip keadilan dan pemerataan bagi semua penerima layanan (aksesibilitas) atau sering disebut dengan *equity* (Ratminto dan Winarsi.2005) dalam (Seto,2013).

Aksesibilitas merupakan bagian yang mempunyai peran sangat vital bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut peraturan Menteri Pekerja Umum No.30 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, secara umum aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang yang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Menurut sumber lainya aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap objek, pelayanan maupun lingkungan.

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain 'mudah' atau 'susahnya' lokasi tersebut di capai melalui system jaringan transportasi dengan menghubungkannya.satu sama lain,mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi (Leksono dkk,2010). Para suraman dalam Tjiptono (2002) mengukapkan bahwa aksesibilitas secara khusus dalam pelayanan publik menyangkut seberapa mudah pelayanan publik tersebut bisa diakses oleh masyarakat. Aksesibilitas juga merupakan dimensi yang dijadikan sebagai ukuran kualitas sebuah jasa.

Aksesibilitas adalah konsep yang luas dan fleksibel. Kevin Lynch mengatakan aksesibilitas adalah masalah waktu dan juga tergantung

pada daya tarik dan identitas rute perjalanan (Talav Era, 2012). Derek Halden Conculancy (DHC, 2000) Aksesibilitas adalah bagian dari orang atau tempat. Apa peluang yang akan dicapai – fungsi tata guna lahan, aktivitas di dalamnya, atau sumber daya (termasuk orang-orang) yang memungkinkan orang itu memenuhi kebutuhan mereka. Bagaimana: faktor-faktor yang memisahkan orang-orang dengan tempat-tempat seperti jarak, waktu, biaya, informasi dan faktor-faktor lain yang bertindak sebagai pencegah atau hambatan untuk mengakses suatu tempat Berjalan kaki menjaga hubungan langsung dengan kota, misalnya melalui indra, berinteraksi dengan pedestrian lainnya, berpartisipasi dalam aktivitas perdagangan dan kebudayaan disepanjang jalan. Pedestrian sebagai mobilitas menikmati alam, lingkungan arsitektonis (Talavera, 2012)..

Salah satu variabel yang dapat dinyatakan apakah tingkat aksesibilitas itu tinggi atau rendah dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya (Mohammed, 2010).

Faktor yang mempengaruhi fungsi rendahnya aksesibilitas adalah topografi, sebab dapat menjadi penghalang bagi kelancaran untuk mengadakan interaksi di suatu daerah (Mohammed, 2010).

Tabel 2.1 Hambatan Aksesibilitas Terhadap Transportasi

Sumber Daya Manusia	Sumber daya manusia (stap) suatu kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya yang cukup kulalitas dan kuantitasnya
Aspek Fisik	Desain Kendaraan yang sesuai dengan penggunaan
	Ketinggian Trotoar
	Topografi
Waktu	Sistem Informasi
	Waktu Menunggu
	Jadwal transportasi dan Aktivitas
	Kapasitas
Keuangan	Biaya Perjalanan
	Potongan untuk group pejalan
Lingkungan	Percayaan
	Tempat Menunggu
	Keamanan
Informasi	Informasi Jalanan

(Sumber: *DHC dan Transport study Group, 2003*)

Definisi aksesibilitas menurut Black dalam Miro (2009) merupakan suatu konsep yang menggabungkan (mengkombinasikan) sistem tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menggabungkannya, di mana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona dan jarak geografis di suatu wilayah atau kota, akan mudah dihubungkan oleh penyediaan prasarana atau sarana angkutan.

2. Indikator Aksesibilitas

Indikator aksesibilitas secara sederhana dapat dinyatakan dengan jarak. Jika suatu tempat berdekatan dengan tempat lainnya, dikatakan aksesibilitas antara kedua tempat tersebut tinggi (Tamin, 2000). Sebaliknya jika berjauhan aksesibilitas antara keduanya rendah. Selain jarak dan waktu, biaya juga merupakan beberapa indikator aksesibilitas. Apabila

antar kedua tempat memiliki waktu tempuh yang pendek maka dapat dikatakan kedua tempat itu memiliki aksesibilitas yang tinggi. Biaya juga dapat menunjukkan tingkat aksesibilitas. Biaya disini dapat merupakan biaya gabungan yang menggabungkan waktu dan biaya sebagai ukuran untuk hubungan transportasi (Mohammed, 2010).

Selain biaya kebijakan tata ruang sangat erat kaitannya dengan kebijakan transportasi. Antara ruang kegiatan dan transportasi terjadi hubungan yang disebut siklus penggunaan ruang transportasi. Bila akses transportasi kesuatu ruang kegiatan tersebut menjadi lebih menarik, dan biasanya menjadi lebih berkembang.

Perkembangan ruang tersebut, meningkat pula kebutuhan akan transportasi. Peningkatan ini kemudian menyebabkan kelebihan beban pada transportasi, yang harus ditanggulangi, dan siklus akan terulang kembali bila aksesibilitas di perbaiki. (Ofyar Z. Tamin, Perencanaan dan pemodelan Transportasi, 2000)

3. Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan diatur mengenai fasilitas dan aksesibilitas yang layak bagi penyandang disabilitas. Bangunan yang dimaksud memberikan keselamatan, kemudahan, kegunaan dan kemandirian bagi pengguna, sehingga tidak hanya bagi non-disabilitas, tapi juga bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua

orang termasuk penyandang disabilitas dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala bentuk aspek kehidupan dan penghidupan.

Aksesibilitas penting untuk mewujudkan kesamaan, kesetaraan, kedudukan dan hak kewajiban serta peningkatan peran penyandang disabilitas dan lansia. Maka diperlukan semua sarana dan upaya yang memadai terpadu atau inklusif dan berkesinambungan yang pada akhirnya dapat mencapai kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas fisik dan lansia. Dalam pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dibutuhkan adanya sentuhan tangan pemerintah agar dapat sesuai dengan standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tersebut. Karena ketika aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tidak terpenuhi dengan baik maka sama saja bahwa pemerintah mengasingkan mereka, memenjarakan mereka, dan menutup hak-hak mereka untuk hidup sejahtera dan mengakses hak-hak yang lain.

Akses menuju transportasi umum merupakan bagian dari sarana bagi pengguna angkutan umum. Kemudahan yang ada memberikan kepuasan yang bagi mereka sebuah konsumen fasilitas umum untuk transportasi. Aksesibel disini menurut Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 468/KPTS Tahun 1998 diartikan sebagai *kondisi suatu tapak, bangunan, fasilitas, atau bagian darinya yang memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas*. Kondisi aksesibel ini dirujuk kepada beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang ramah bagi kelompok difabel, yakni jalur pejalan kaki

(*pedestrian*), pintu, *lift*, ramp, kamar kecil dan lain sebagainya. Halte sebagai area pemberhentian kendaraan pun perlu sarana yang dapat memudahkan calon penumpang apalagi mereka yang memiliki kebutuhan khusus seperti para lansia bahkan para penyandang disabilitas. Transportasi umum yang lebih menjadi sorotan adalah *Bus Rapid Transit* Mamminasata yang direncanakan menjadi angkutan umum yang aksesibel bagi siapa saja. Pada transportasi ini tentu saja jembatan penghubung juga menjadi prasarana yang mendukung keaksesibelan penyandang disabilitas. Desain dari jembatan yang memudahkan penumpang untuk menuju halte dilihat dari kemiringan atau material yang digunakan dapat memudahkan disabilitas untuk membolitasi diri sendiri secara pribadi. Penyandang membutuhkan beberapa sarana dan prasarana sebagai berikut.

a. Tuna Netra

a) Jalur Pendestrian

Hal yang menjadi perhatian adalah jalur pedestrian yang merupakan jalur khusus yang diperuntukkan bagi pejalan kaki dapat dirancang sesuai kebutuhan orang untuk bergerak secara aman, nyaman dan tak terhalang apabila digunakan oleh penyandang disabilitas. Dengan adanya keterbatasan, mereka perlu sarana pendukung yang membuat aman, nyaman yang bagi pergerakannya mereka.

b) Jalur Pemandu

jalur yang memandu penyandang disabilitas untuk berjalan dengan memanfaatkan tekstur ubin peringatan. Jalur pemandu ini digunakan terutama bagi penyandang disabilitas netra untuk dapat mengetahui keadaan lingkungan sekitar serta saat mereka berada

- c) *Furniture* Jalan Furniture jalan yang ada seperti lampu, pepohonan, sebagai pengisi pedestrian juga memiliki beberapa ketentuan. Ketentuan-ketentuan tersebut terkait dengan keamanan dan kenyamanan pengguna terutama bagi penyandang disabilitas netra. Bagi mereka memiliki keterbatasan penglihatan. Oleh karena itu, peletakan elemen jalan ini dikelilingi jarak tertentu diberi lantai dengan material berbeda (lantai pemandu) yang digunakan sebagai penanda agar berhati-hati.

b. Tuna Daksa

a).Pintu

Pintu keluar/masuk utama memiliki lebar bukaan minimal 90 cm, dan pintu-pintu yang kurang penting memiliki lebar bukaan minimal 80 cm. Plat tendang yang diletakkan di bagian bawah pintu diperlukan bagi pengguna kursi roda. Toleransi perbedaan muka lantai bangunan dengan muka lantai ruang *lift* maksimum 1,25 mm.

b).Ramp

Kemiringan suatu ramp di dalam bangunan tidak boleh melebihi 7°, perhitungan kemiringan tersebut tidak termasuk awalan atau akhiran

ramp (curb ramps/landing) Sedangkan kemiringan suatu ramp yang ada di luar bangunan maksimum 6° . Permukaan datar awalan atau akhiran suatu ramp harus memiliki tekstur sehingga tidak licin baik diwaktu hujan. Ramp harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup sehingga membantu penggunaan ramp saat malam hari. Pencahayaan disediakan pada bagian-bagian ramp.

B.Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. A.S.Moenir A(2002) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995), unsur-unsur tersebut antara lain :

a) Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Dimana sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakannya, prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, dan terakhir adalah metode yang menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.

b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur;

Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Karena itu merupakan salah satu cara personil pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan atau masyarakat.

c) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai ataupun semua yang menunjang segala kegiatan demi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai.

d). Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Tanpa

adanya masyarakat yang bertindak sebagai pelanggan maka proses pelayanan aksesibilitas tidak akan bisa berjalan sesuai dengan prosedurnya. Selain itu masyarakat juga dapat menjadi penentu baik buruknya kualitas pemerintah.

3. Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

a) Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu merupakan salah satu

penentu kualitas dalam memberikan pelayanan, karena akan pelayanan yang sesuai dengan waktunya akan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Selain itu juga termasuk teliti, tepat, cermat, seksama, akurat. Dalam memberikan informasi harus jelas, karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak data tersebut.

e) Keamanan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan". Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus di

tingkatkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang di berikan

c) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat kurang mampu.

d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus di pahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat

e) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana yang

memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

f) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

C. Konsep Pelayanan Bagi Disabilitas Fisik

1. **Pengertian Penyandang Disabilitas fisik**

Dalam konvensi Internasional Hak-Hak Penyandang Cacat dan Protokol Opsional terhadap konvensi (Resolusi PBB 61/106 13 Desember 2006) penyandang cacat berarti setiap orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individual normal dan atau/atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik atau

mentalnya. Secara yuridis pengertian penyandang disabilitas di atur dalam pasal 1 ayat (1) UU No 4 Tahun 1997 sebagai berikut :

Setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya, yang terdiri dari :

- a) Penyandang cacat fisik
- b) Penyandang cacat mental
- c) Penyandang cacat fisik dan mental

Pada pasal 1 ayat (7) PERDA Kota Makassar NO.6 TAHUN 2013 Tentang Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas yaitu penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama di mana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya. Menurut WHO (1980), pengertian penyandang cacat dibagi menjadi 3 hal yaitu :

- a) *Impairment* yang merupakan suatu kehilangan atau ketidak normalan baik psikologis, fisiologis maupun kelainan struktur atau fungsi anatomi.
- b) *Disability* diartikan sebagai suatu ketidak mampuan melaksanakan suatu aktivitas/kegiatan tertentu sebagaimana layaknya orang normal yang disebabkan oleh kondisi *impairment*.

c) *Handicap* diartikan kesulitan/kesukaran dalam kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat baik dibidang sosial ekonomi maupun psikologi yang dialami oleh seseorang disebabkan ketidaknormalan.

Penyandang disabilitas fisik merupakan gangguan pada tubuh yang membatasi fungsi fisik salah satu anggota badan bahkan lebih atau kemampuan motorik seseorang. Disabilitas fisik lainnya termasuk gangguan yang membatasi sisi lain dari kehidupan sehari-hari. Misalnya gangguan pernapasan dan juga epilepsy.(Mandiri, 2015).Sementara penyandang disabilitas fisik menurut Departemen Kesehatan (dalam Mangunsong, 1998) adalah individu yang menderita kekurangan yang sifatnya menetap pada alat gerak (tulang, otot, sendi) sedemikian rupa sehingga untuk berhasilnya pendidikan mereka perlu mendapatkan perlakuan khusus.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia pasal 1 menjelaskan bahwa penyandang cacat/disabilitas merupakan kelompok masyarakat rentan yang berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Dalam UU No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 1 ditegaskan bahwa penyandang cacat/disabilitas digolongkan sebagai bagian dari masyarakat yang memilimi kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial.

a) .Kelainan Tubuh (Tuna Daksa).

Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan(kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.

b) .Kelainan Indera Penglihatan (Tuna Netra).

Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (blind) dan low vision

c) Kelainan Pendengaran (Tunarungu).

Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.

d) Kelainan Bicara (Tunawicara).

adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional di mana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.

Menurut *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang disabilitas) yang telah disahkan dengan UU No 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak penyandang disabilitas) pasal 1, penyandang disabilitas termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama di mana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya. Konvensi ini tidak memberikan batasan tentang penyandang cacat. Dalam konvensi ini penyandang cacat disebut sebagai penyandang disabilitas.

D. Bus Rapid Transit

Bus Rapid Transit (BTR) atau *Busway* merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan. *Bus Rapid Transit* (BRT), pada dasarnya mengemulasi karakteristik kinerja sistem transportasi kereta api modern. Satu sistem BRT biasanya akan dikenakan biaya 4-20 kali lebih kecil dari *Light Rail Transit* (LRT) dan 10-100 kali lebih kecil dari sistem kereta api bawah tanah. Istilah BRT telah muncul dari penerapannya di Amerika Utara dan Eropa.

Meskipun memiliki istilah yang bervariasi antara satu negara dengan negara lain, tetapi memiliki prinsip dasar yang sama, seperti : kualitas, pelayanan kendaraan yang bersaing dengan transportasi umum lainnya dengan ongkos yang dapat terjangkau. Untuk memudahkan, istilah BRT atau *busway* akan sering digunakan dalam menggambarkan sistem ini. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat.”(Levinson et al, 2003). Tujuan dari sistem transportasi BRT adalah untuk mencapai kualitas layanan seperti pada transportasi dengan kereta api sementara masih dapat menikmati penghematan biaya dan fleksibilitas pada BRT (Kristijo, 2011) Sistem transportasi menggunakan BRT masih tergolong baru, dan mulai berkembang dengan pesat di beberapa kota besar dan negara berkembang di dunia

Bus Rapid Transit (BRT) adalah berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman, dan harga yang terjangkau.”(Wright, 2003). “*Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda transportasi yang cepat yang mengombinasikan kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.”(Tomas, 2001). Semua definisi ini menetapkan *Bus Rapid Transit* BRT terpisah dengan pelayanan bus konvensional. Bahkan, definisi cenderung menunjukkan bahwa BRT banyak kesamaan dengan sistem berbasis rel, terutama dalam hal kinerja operasi dan pelayanan terhadap

penumpang. BRT telah berusaha mengambil aspek sistem LRT dan metro dan paling disayangi oleh pelanggan angkutan umum dan membuat atribut-atribut lebih untuk mudah diakses berbagai kutipan lebih luas. Perbedaan utama antara BRT dengan sistem rel pada perkotaan adalah bahwa BRT biasanya dapat memberikan layanan transportasi umum dengan kualitas yang tinggi dan dengan biaya yang mudah terjangkau oleh masyarakat. *Transit Cooperative Reserch Program (TRCP) A-23*, yakni merupakan sebuah modet transit cepat yang fleksibel menggunakan ban karet yang mengkombinasikan stasium (halte) kendaraan, pelayanan, jalur khusus dan emen dari inteligent transportasion system (ITS) kedalam suatu sistem yang terintegrasi dengtan indentitas yang kuat (Levinson 2002).

E. Kerangka Pikir

Penelitian ini dikembangkan suatu kerangka berpikir dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam penelitiannya. Melalui kerangka pikir ini, maka tujuan dil akukan penelitian semakin jelas telah terkonsep terlebih dahulu. Penyandang disabilitas fisik adalah cacat tubuh yang anggota tubuhnya yang tidak lengkap oleh karena bawaan dari lahir, kecelakaan, maupun akibat penyakit yang menyebabkan terganggunya mobilitas yang bersangkutan. (Novian, 2011).

Permasalahan yang dialami oleh penyandang cacat/disabilitas fisik yakni dimana mereka masih sangat terdiskriminsikan. Penyandang cacat/disabilitas fisik terbelunggu oleh adanya keterbatasan dalam mengembangkan potensi dirinya, kesempatan untuk belajar sangat terbatas

atau tidak ada sama sekali, tidak mampu untuk hidup mandiri secara ekonomi serta ketergantungan hidup pada orang lain secara sosial dan ekonomi.

Melihat permasalahan tersebut, maka perlu adanya suatu aksesibilitas penyandang cacat/disabilitas fisik. Tentu saja usaha tersebut tidak dapat dilakukan oleh penyandang cacat/disabilitas fisik sendiri, tetapi diperlukan campur tangan pihak lain seperti Kementerian Sosial Republik Indonesia, Kota Makassar, Perum Damri, Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI), Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI), dan kelompok tuna daksa, tuna netra, tuna rungu wicara. Berikut merupakan bagan kerangka fikir.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah Aksesibilitas penyandang disabilitas fisik pada layanan *Bus Rapid Transit* kota Makassar . Guna Untuk Meningkatkan pelayanan bagi disabilitas fisik. Fokus Ini meliputi: Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan *Bus Rapid Transit*(BRT) kota Makassar baik dari segi biaya, jarak, dan waktu dan Upaya pemerintah dalam memberikan layanan pada *Bus Rapid Transit*(BRT) Kota Makassar.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi berinteraksi satu sama lain mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui system. Jaringan transportasi dengan menghubungkannya.
2. Lingkungan merupakan hambatan bagi penyandang disabilitas fisik jika dalam ruang lingkup tersebut tidak menjamin keamanan bagi pendandang disabilitas fisik di tempat menunggu BRT tersebut.
3. Jarak merupakan lokasi yang ingin di tempuh antara yang satu tempat dengan tempat yang lain dalam penggunaan BRT di kota Makassar memberikan kenyamanan bagi pengguna penyandang disabilitas.
4. Biaya merupakan factor yang sangat menentukan dalam kegiatan transportasi termasuk bagi penyandang disabilitas fisik dalam penetapan tarif, dan alat kontrol agar dalam pengoperasian mencapai tingkat yang

seefisien dan seefektif meungkin untuk mengases jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata

5. Upaya Pemerintah dalam pemberian layanan bagi penyandang disabilitas pada Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata di Kota Makassar dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan dan akses serta fasilitas yang menjadi kebutuhan bagi penyandang disabilitas di Kota Makassar sebagai pengguna jasa layanan Bus Rapid Transit .
6. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai ataupun semua yang menunjang segala kegiatan demi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai.
7. Sumber Daya Manusia (Staf) adalah suatu kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya yang cukup kualitas dan kuantitasnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini selama dua bulan yang dilaksanakan mulai dari tanggal 6 juni sampai dengan 06 Agustus 2017 dan bertempat kantor Perum Damri cabang kota Makassar. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota Makassar.

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini yaitu kantor Perum Damri Cabang kota Makassar, dasar pertimbangan memilih lokasi karena data ataupun dokumen-dokumen yang sesuai Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota Makassar pada lokasi tersebut.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Maleong, 2004) bahwa metode penelitian Kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa fakta- fakta tertulis lisa dari orang orang dan perilaku yang dapat diamati .
2. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian Fenomenologi kualitatif yaitu merupakan penelitian yang menggambarkan secara jelas

tentang Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasanta Kota Makassar.

C. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, berupa pendapat para *staff* kantor Perum Damri dan pemberi pelayanan public di bidang transportasi kota Makassar serta lembaga lembaga swadya masyarakat (LSM) yang mempunyai perhatian terhadap kaum disabilitas fisik. Selain itu informasi langsung dari kaum disabilitas sebagai juga menjadi sumber utama dalam penelitian ini.
2. Data sekunder, berupa data dan dokumentasi terkait disabilitas fisik dan aksesibilitas pada bidang transportasi yang terdapat pada Dinas dan LSM seperti: jumlah disabilitas fisik, jenis dan karakteristik disabilitas fisik jumlah dan jenis moda transportasi serta pelayanan publik transportasi lainnya sebagai penunjang program program kemandirian dan kesejahteraan disabilitas fisik dan hal hal yang mendukung tentang aksesibilitas penyandang disabilitas fisik

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000). Berikut ini beberapa informan atau stackholder yang terkait Aksesibilitas

Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rsfid Transit (BRT) Mamminsata Kota Makassar.

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian

NO	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1	Musran Hakim	MH	Manager Usaha	1 orang
2	Saul S	S	Petugas BRT	1 orang
3	Abdul Samad	AS	Petgas BRT	1 orang
4	Duffa	D	Petugas BRT	1 orang
5	Abdul Rauf	AR	Pengguna BRT Tuna Netra	1 orang
6	Bagus	B	Pengguna BRT Tuna Netra	1 orang
7	Rustan	R	Pengguna BRT Tuna Runggu Wicara	1 orang
8	Anita	A	Pengguna BRT Tuna Runggu Wicara	1 orang
Jumlah				8 orang

E. Teknik Pengumpuln Data

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang penting dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebi penting lagi untuk memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaanya. Metode atau cara pengumpulan data yang menyusun digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengana cara pengumpulan data yang menyusun digunakan dalam penyususunan skripsi ini adalag dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara lansung terhadap gejala gejala subyek yang diselidiki.

Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika diperlukan pengecekan langsung terhadap Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bis Rapid Transit (BRT) Mamminasata Kota Makassar.

2. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara peneliti dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)
3. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang- barang tertulis. Jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda benda tertulis, buku-buku, yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata Kota Makassar.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interktictive model of analysis*). Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi data adalah komponen pertama analisis data yang mempertegas, mempendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian data adalah susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian. Penyajian data dalam bentuk gambaran, skema, dan tabel mungkin akan berguna mendapatkan gambaran yang jelas serta memudahkan dalam penyusunan kesimpulan penelitian. Pada dasarnya, sajian data dirancang untuk menggambarkan suatu informasi secara sistematis dan mudah dilihat serta dipahami dalam bentuk keseluruhan sajiannya.
3. Kesimpulan merupakan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Pengabsahan Data

Penelitian metodologi kualitatif pengabsahan data menggunakan metode triangulasi, dimana metode ini merupakan pengecekan akan kebenaran data dengan menggunakan teknik pengumpulan data lainnya serta pengecekan pada waktu yang berbeda. Triangulasi terdiri atas tiga bagian, antara lain :

1. Triangulasi sumber data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian menganalisis mana data

yang sama dari sumber yang didapatkan sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dibuatkan kesepakatan (*member chek*) dari sumber data.

2. Triangulasi metode

Dilakukan untuk menguji sumber data, memiliki tujuan untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data peneliti melakukan wawancara dengan informan dalam kondisi waktu yang berbeda untuk menentukan kredibilitas data.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Deskripsi umum hasil penelitian dipaparkan dalam pembahasan ini bertujuan untuk memberi gambaran yang komprehensif tentang objek penelitian dan juga menjadi bahan informasi guna menganalisis lebih lanjut tentang Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota Makassar.

1. Deskripsi Kota Makassar

Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena berada di persimpangan jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara dalam propinsi di Sulawesi, dari wilayah kawasan Barat ke wilayah kawasan Timur Indonesia dan dari wilayah utara ke wilayah selatan Indonesia. Dengan kata lain, wilayah kota Makassar berada koordinat 119 derajat bujur timur dan 5,8 derajat lintang selatan dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0-5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai.

Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km². Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu

kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kota Makassar sendiri berdekatan dengan sejumlah kabupaten yakni sebelah utara dengan kabupaten Pangkep, sebelah timur dengan kabupaten Maros, sebelah selatan dengan kabupaten Gowa dan sebelah barat dengan Selat Makassar.

Gambaran selintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memberi penjelasan bahwa secara geografis, kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain. Memang selama ini kebijakan makro pemerintah yang seolah-olah menjadikan Surabaya sebagai home base pengelolaan produk-produk di kawasan Timur Indonesia, membuat Makassar kurang dikembangkan secara optimal. Padahal dengan mengembangkan Makassar, otomatis akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di kawasan Timur Indonesia dan percepatan pembangunan. Dengan demikian, dilihat dari sisi letak dan kondisi geografis - Makassar memiliki keunggulan komparatif dibanding wilayah lain di kawasan Timur Indonesia. Saat ini Kota Makassar dijadikan inti pengembangan wilayah terpadu Mamminasata. Sejarah Perum Damri kota Makassar

2. Gambaran umum Perum DAMRI Kota Makassar

merupakan perpanjangan sejarah warisan dari perusahaan angkutan semasa pendudukan Jepang di Indonesia pada kurun tahun sekitar 1943, yaitu

dari semulanya bernama Jawa Unyu Zigyosha-sebuah perusahaan angkutan barang dengan truk dan cikal dipulau jawa serta Zidosha Sokyoku adalah sebuah perusahaan angkutan penumpang bus. Pada saat kemerdekaan Republik Indonesia diproklamasikan pada 17 Agustus 1945 kedua perusahaan angkutan tersebut direbut paksa oleh para pejuang Indonesia dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia yang kemudian mengelolanya dibawah fungsi Departemen Perhubungan. Oleh pemerintah Republik Indonesia, kedua perusahaan angkutan warisan jepang tersebut diubah namanya menjadi "Djawatan Pengangkutan Untuk Angkutan Barang" dan "Djawatan Angkutan Darat Untuk Angkutan Penumpang". Pada tanggal 25 November 1946, berdasarkan maklumat Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 01/DM/46, kedua perusahaan tersebut disatukan dan diberi nama "Djawatan Angkoetan Motor Republik Indonesia" atau disingkat DAMRI.

Berdasarkan maklumat tersebut maka fungsi utama DAMRI adalah menyelenggarakan angkutan darat bagi kepentingan masyarakat dengan menggunakan truk, bus serta jenis angkutan motor lainnya. Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1984, sebagaimana telah diubah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor :31 Tahun 2002 status DAMRI diubah menjadi Perusahaan Umum DAMRI dengan lapangan usaha berupa angkutan bus kota, angkutan perintis, angkutan antar wilayah, angkutan wisata serta jenis angkutan lainnya yang dimungkinkan oleh peraturan perundangan yang berlaku

3. Visi dan Misi Kantor Perum Damri Kota Makassar .

Visi

1. Menjadi penyedia jasa angkutan jalan yang aman, terjangkau, berkinerja unggul andalan masyarakat Indonesia dan regional Asean.

2. Misi

- a) Menyajikan layanan angkutan jalan berkelas dunia (World Class Land Transportation Provider) yang aman (Safe) berkualitas prima (High Quality Service) dan terjangkau (Affordable) yang dapat memuaskan pengguna jasa (Customer Satisfaction) di Indonesia dan regional Asean.
- b) .Menjalankan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) dalam rangka memenuhi harapan stake holder.
- c) Mendorong tumbuhnya kegiatan ekonomi sosial budaya nasional serta regional Asean sekaligus menjaga keutuhan wilayah negara Kesatuan Republik Indonesia.

4. Struktur Kepegawaian Perum Damri Cabang Kota Makassar

Penentuan struktur Organisasi di dalam suatu Perusahaan adalah sangat penting, Struktur Organisasi akan nampak jelas dan tegas apabila digambarkan dalam bagan organisasi. Jadi dengan struktur organisasi akan menjadi jelas, letak tanggung jawab dari masing-masing bagian. Adapun struktur organisasi pada Perum Damri cabang Kota Makassar adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan tertinggi di Perum Damri cabang Kota Makassar terletak pada General Manager, GM Perum Damri cabang Kota Makassar yaitu, M. IlyasHarianto

2. Dibawah General Manager ada Manager Usaha yaitu Misran Hakim, Manager Keuangan dan SDM yaitu Rahman Ulle, dan Manager Teknik yaitu Hermanto.

a) .Manager Usaha membawahi, 4 orang bagian pool, 6 orang staff usaha, 20 orang pengawas angkutan, dan 66 orang crew atau pengemudi

b) .Manager Keuangan dan SDM membawahi, 2 orang personalia, 5 orang staff keuangan, dan 8 orang staff tata usaha.

c) .Manager Operasional membawahi, 6 orang staff teknik, 3 orang staff gudang, dan 11 orang mekanik.

5. Gambaran umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasanta

Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta merupakan massal perkotaan di Sulawesi Selatan yang melintasi beberapa daerah yakni kota makassar, kabupaten maros, kabupaten gowa dan kabupaten takalar. Mamminasanta merupakan singkatan dari makassar (Ibukota Kota Makassar), Maros (Ibukota Kabupaten Maros,) Sungguminasa (Ibukota Kabupaten Gowa) Dan Takalar (Ibukota Kabupaten Takalar)

Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta pertama kali diresmikan untuk beroperasi di koridor II dengan tipe mini Bus sebanyak 7 unit yang berkapasitas 33 penumpang pada tahun 2014. Pada tahun 2015 Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pemegang otoritas BRT Mamminasanta mengganti tipe Mini Bus Mercedes bens 6000 cc. Kapasitas penumpangnya sebanyak 60 orang dengan rincian 34 orang duduk termasuk 8 kursi prioritas dan 26 pasang pegangan untuk

orang berdiri. Saat ini jumlah BRT Mamminasata yang tersedia sebanyak 30 unit yang didatangkan secara bertahap. Pada tahun 2015 sebanyak 15 unit dan pada tahun 2016 sebanyak 15 unit. Sema bus yang disediakan merupakan bantuan dari Pemerintah Pusat melalui dana hibah Kementerian Perhubungan. Berikut ini, jumlah koridor dan rute secara rinci akan dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 4.1. Rute *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata

NO	KORIDOR	RUTE	JARAK (KM)	KET
1	I	Bandara-Tol Reformasi - Jl. Nusantara - Jl. Ahmad Yani - Jl.Jend. Sudirman-Jl.Haji Bau - Jl. Metro Tanjung Bunga- Mall GTC	25,2 KM	Belum Beroperasi
		Mall GTC- Trans Studio - Jl. Metro Tanjung Bunga - Jl. Penghibur - Jl. Nusantara - Jl. Tol Repormasi - Bandara	24.7 KM	
2	II	Mall GTC - Trans Studio - Jl. Metro Tanjung Bunga - Jl. Penghibur - Jl. Pasar Ikan - Jl. Bulusaraung - Jl. Masjid Raya - Jl. Urip Sumurahrjo - Jl. AP. Pettarani - Jl. Boulevard - Mall Panakukang.	13,5 KM	Sudah Beroperasi (Tahun 2014)
		Mall Panakukang - Jl. Boulevard - Jl. AP Pettarani - Jl. Urip Sumurahrjo - Jl. Gunung Bawakaraeng - Jl. Jend Sudirman - Jl. Dr. Sam Ratulangi (Mall Ratu Indah) - Jl. Kakatua - Jl. Gagak - Jl. Nuri - Jl. Rajawali - Jl. Metro Tanjung Bunga - Trans Studio - Mall GTC	14.9 KM	
3	III	Halte Bandara Baru - Jl. Perintis Kemerdekaan (Daya) - Depan Kampus Cokro - Depan Kampu UMI - Depan Kampus Bosowa - Jl. AP Pettarani - Jl. Boulevard - Mall Panakukang - Jl. AP Pettarani - Jl. Sultan Hasanuddin	21.8. KM	Sudah Beropersi (Tahun 2015)

		– Jl. Poros Gowa – Terminal Palangga.		
		Terminal Palangga – Jl. Poros Gowa – Jl. Sultan Alauddin – Jl. AP Pettarani – Jl. Boulevard – Mall Panakukang – Jl. AP Pettarani – Fly Over – Depan Kampus Bosowa – Depan Kampus UMI – Jl. Perintis Kemerdekaan – Sudiang – Bandara Baru .	21,8 KM	
4	IV	Terminal Daya – Jl. Perintis Kemerdekaan – Bandara Baru – Jl. Poros Makassar Maros – Terminal Maros	19,2 KM	Sudah Beroperasi (Tahun 2015)
		Terminal Maros – Jl. Poros Makassar – Bandara Baru – Jl. Bandara Baru – Jl. Perintis Kemerdekaan – Daya.	19,2 KM	
5	V	Untia – Terminal Panampu – Jl. Tinumbu – Jl. Ujung – Jl. Bandang – Jl. Veteran Selatan – Jl. Sultan Alauddin – Terminal Mallengkeri – Jl. Gowa Raya – Terminal Palangga.	10,6 KM	Belum Beroperasi
		Terminal Palangga – Jl. Gowa Raya – Terminal Mallekeri – Jl. Sultan Alauddin – Jl. Veteran Selatan – Jl. Veteran Utara – Jl. Bandang – Jl. Ujung – Jl. Tinumbu – Terminal Panampu – Untia.	10,6 KM	
6	VI	Terminal Palangga – Jl. Poros Gowa – Takalar – Jl. Poros Bontomanai Barombong – Jl. Tanjung Bayang – Mall GTC – Trans Studio .	16,3 KM	Belum Beroperasi
		Trans Studio Mall GTC – Jl. Poros Barombong Bontomanai – Jl. Poros Gowa Takalar – Terminal Palangga.	16,3 KM	
7	VII	Terminal Palangga – Jl. Poros Gowa Takalar – Terminal Takalar	25 KM	Belum Beroprasi
		Terminal Takalar – Jl. Poros Gowa Takalar – Terminal	25 KM	

		Palangga		
8	VIII	Terminal Takalar – Jl. Galesong Selatan – Galesong Utara – Barombong.	30 KM	Belum Beroperasi
		Barombong – Jl. Galesong Utara – Galesong Selatan – Galesong Utara – Barombong	30 KM	
9	IX	Terminal Daya – Jl. Lingkar Tengah – Bontomanai – Jl. Poros Gowa Takalar – Terminal Palangga	25,4 KM	Area
10	X	Terminal Daya – Jl. Lingkar Luar Bontomanai – Jl. Poros Gowa Takalar – Bontomanai – Terminal Palangga	25 KM	Area Pengembangan
		Terminal Palangga – Jl. Poros Gowa Takalar – Bontomanai – Barombong	25 KM	
11	XI	Terminal Maros – Jl. By Pass Mamminasata – Terminal Maros	47 KM	Area Pengembangan
		Barombong – Bontomanai – Jl. Pass Mamminasata – Terminal Maros	47 KM	

Sumber : Dishubkominfo Sulawesi Selatan, 2017

Berdasarkan tabel diatas mengenai rute bus rapid transit (BRT) Mamminasata menunjukkan bahwa jumlah koridor yang beroperasi sampai saat ini sebanyak 3 (tiga) koridor yaitu koridor II, III, IV. Tiga koridor ini didukung dengan adanya halte yang tersebar diberbagai tempat yaitu sebanyak 36 titik. Disamping itu, jumlah bus yang di operasikan untuk melayani *pengguna Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata masih disesuaikan dengan jumlah partipasi masyarakat untuk menggunakan transportasi tersebut. Hal ini dapat kita lihat pada koridor II dan III, pada hari kerja hari senin sampai jumat, jumlah Bus yang beroperasi yaitu 7 sampai 8 bus/ hari dan setiap Armada Bus beroperasi 6-7 ki rit. Sedangkan pada hari *weekend* (Sabtu – Ahad) mengalami penambahan Armada

Bus beroperasi yaitu mencapai 10 sampai 12 bus. Perbedaan yang sangat jauh terlihat pada koridor IV, jumlah bus yang beroperasi setiap harinya (Senin – Ahad) yaitu hanya satu armada bus. Hal ini disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat menggunakan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata pada koridor ini.

Tabel 4.2 Laporan Hasil Operasional BRT Tahun 2016

NO	Bulan	SO	HJ	RIT	KM	PNP	Pendapatan	L/P
1	Januari	17	533	3,807	137,053	38,842	198,874,000	12%
	Februari	16	459	3,223	113,595	30,798	158,770,00	11%
	Maret	15	458	3,277	115,183	39,035	171,181,000	12%
	April	13	398	2,704	96,252	33,771	146,602,000	14%
	Mei	13	416	2,838	100,646	35,331	177,869,000	16%
	Juni	14	416	3,026	108,828	26,780	151,837,000	13%
	Juli	13	411	2,913	104,269	35,331	158,989,000	14%
	Agustus	12	375	2,533	90,001	26,780	120,463,000	13%
	September	9	269	1,748	63,644	21,044	94,684,500	14%
	Oktober	12	363	2,416	87,120	24,845	111,687,000	12%
	Nopember	16	493	3,379	127,013	28,415	127,717,000	10%
	Desember	20	868	6,046	226,010	57,419	258,246,000	11%
Jumlah			5,459	37,912	1,369,614	400,612	1,876,886,000	13%

Sumber :Perum Damri Hasil Operasional 2016

Disamping itu, tarif *Bus Rapid Transit* Mamminasata terbilang cukup murah dibandingkan dengan transportasi umum lainnya yaitu RP.4.500 (empat ribu lima ratus rupaiah), apalagi ditambah dengan fasilitas yang bagus, setiap hari beroperasi mulai pukul 07:00 wita sampai 18.00 wita. Setiap bus masing masing berjarak 15 menit untuk renggang waktunya. Sehingga waktu menunggu pada setiap halte yaitu 15 menit berkaitan dengan ketepatan waktu setiap bus. Perum DAMRI memiliki petugas lapangan yang berfungsi sebagai *timer*. *Timer* ini merupakan berperan sebagai pengatur jarak setiap bus yang berangkat. Disamping itu pula, terdapat pengawas yang ditempatkan di beberapa titik yang dilalui *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata. Pengawas ini memiliki fungsi dan tugas untuk mengevaluasi jumlah penumpang bus serta mengontrol laporan dari kondektur dan pengemudi serta melaporkannya pada general manager. Secara ringkas struktur teknis operasional di lapangan dapat kita lihat pada skema berikut:



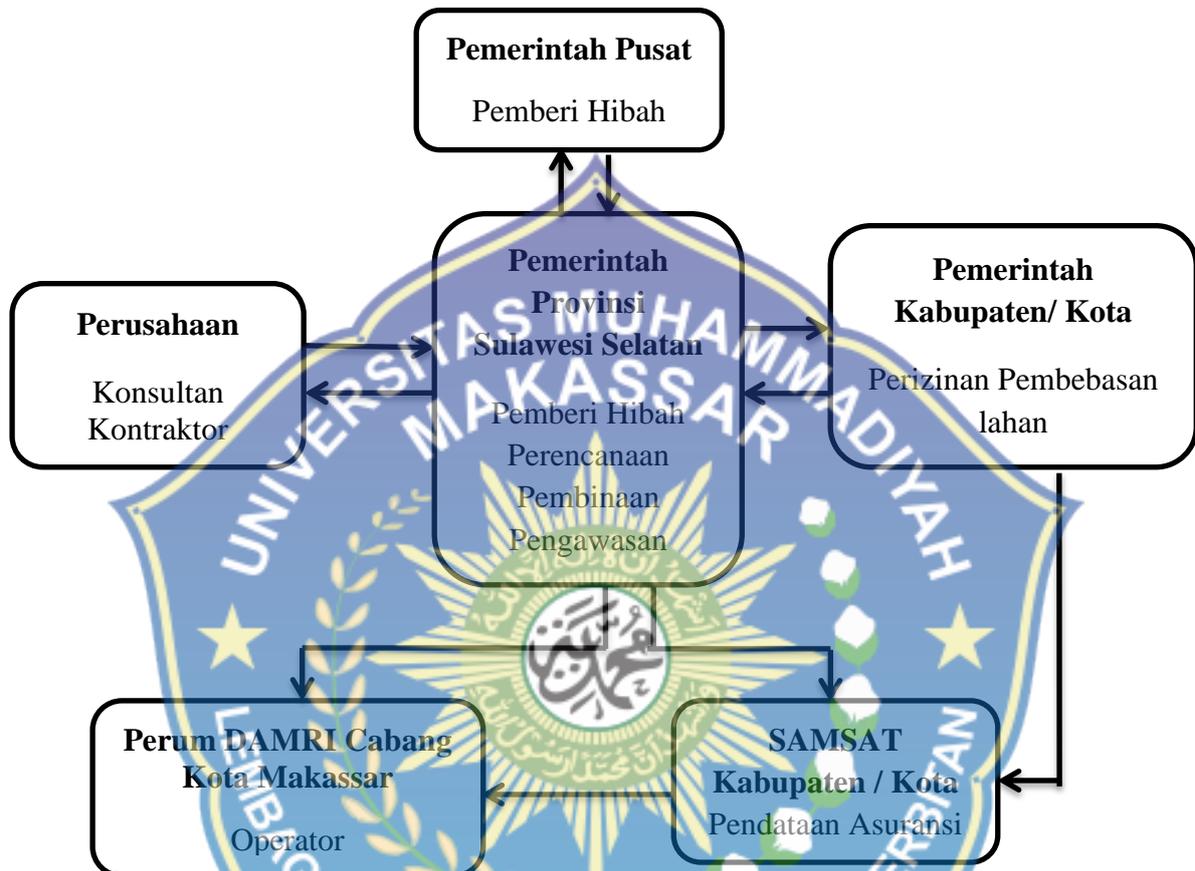
Skema 4.1 Teknis Operasional

6. Struktur Aktor Kelembagaan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nasrulhaq (2016) menyatakan bahwa kebijakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata diinisiasi oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Dinas Perhubungan, Komonikasi dan Informasi (Dishubkominfo). Inisiasi tersebut diawali dengan studi penyusunan Pola Transportasi makro (PTM) Mamminasata yang pihak ketigakan kepada PT. Citra Wahana pada tahun 2011. Pada tahun 2012, Pemerintah Provinsi menyusun studi *Detail Enginering Desain* (DED) *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata yang pihak ketigakan kepada PT. Tranadi Tatautama. Pada saat yang sama, Pemerintah Pusat mealalui Kementerian Perhubungan menyediakan “Hibah Bus” kepada Provinsi atau kota yang minat dan layak menyelenggarakan angkutan massal.

Demi mewujudkan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Pemerintah juga menjalin *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Pemerintah Daerah untuk memudahkan proses yang terkait dengan persoalan administrasi perizinan layanan transportasi dan pembebasan lahan halte. Dalam hal ini Pemerintah Kota Makassar, Pemerintah Kabupaten Maros, Pemerintah Kabupaten Gowa, Dan Pemerih Kabupaten Takalar. Disamping itu, pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga berkordinasi dengan pihak yang terkait, yakni kepolisian dan Jasa Raharja sebagai kelompok pendukung tidak langsung, selama pengurusan administrasi kendaraan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Pengaturan admnistrasi banyak ditangani oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Pada prinsipnya, Pemerintah Kabupaten dan kota menjadi kelompok pendukung langsung. Dengan demikian, eksistensi BRT Mamminasata sangat bergantung pada berbagai pada kelompok yang ada. Secara sederhana, struktur kelembagaan

aktor yang terkait dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata dapat kita lihat pada skema berikut:



Sumber: *Nasrulhaq dalam penelitian analisis kebijakan Bus Rapid Transit maminasata kota makassar 2016*

Skema: 4.2. Aktor Kelembagaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata.

B. Hasil Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pengguna BRT Perum Damri Kota Makassar

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah, tak terkecuali mereka yang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas fisik. Penyandang disabilitas fisik tidak hanya menjadi urusan Dinas Sosial tetapi mereka juga membutuhkan aksesibilitas dalam bidang pendidikan, kesehatan terutama dalam bidang pelayanan transportasi. Oleh karena

itu peneliti akan mendeskripsikan bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas fisik dalam layanan *bus rapid transit* (BRT) maminasata kota Makassar.

1. Lingkungan

Lingkungan bagi penyandang disabilitas fisik merupakan keadaan sekitar yang akan memengaruhi, keamanan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas fisik. Lingkungan yang ramah dan bersahabat merupakan harapan setiap manusia, aksesibilitas merupakan salah satu bukti nyata untuk menciptakan lingkungan yang demikian. Penyediaan aksesibilitas tidak hanya dirasakan manfaatnya oleh penyandang disabilitas saja, namun bisa juga dirasakan oleh manusia yang sudah berada pada usia lanjut, maupun yang sudah menjalani proses penyembuhan dari suatu penyakit. Pada umumnya fasilitas umum dibuat hanya untuk mendapatkan fungsi dan tampilannya saja, tanpa memperhatikan faktor faktor ekonomi didalamnya, akibat kenyamanan penggunaannya tidak di perhatikan, hal ini tidak hanya dirasakan oleh penyandang disabilitas namun juga dirasakan oleh orang normal yang tidak mengalami kecacatan. Aksesibilitas memberikan kemudahan bagi penyandang cacat namun melakukan aktifitas sehari hari sehingga kemandirian dan kenyamanan bisa dirasakan dan untuk menciptakan interaksi dengan lingkungan yang nyaman. Hal ini di tegaskan oleh salah satu pengguna BRT Mamminasata Kota Makassar :

“ kalau saya sejauh ini belum pernah kudapati penumpang yang tidak baik, karena petugas disini mermberikan arahan,begitu juga kalau mau kha turun dari bus na kasih juga arahan, sedangkan kalau didalam bus disitu memang sudah disediakan khusus penyandang disabilitas,tapi kalau dari segi kenyamanan menunggu bus sudah bisa dikatakan

nyaman,tapi kalau dari segi kebersihan, belum bisa dikatakan bersih” (hasil wawancara AR jum’at 7- Juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar sudah cukup baik hal ini dilihat dari sikap petugas yang cepat tanggap, apabila ada pengguna BRT yang merasa kebingungan dalam mengakses BRT tersebut. Hal lain yang dirasakan oleh pengguna BRT dalam menunggu kedatangan BRT adalah dari tingkat kebersihan halte tersebut yang mengatakan bahwa masih kurangnya kebersihan dan tingkat kepedulian masyarakat setempat. Hal senada yang disampaikan oleh salah satu pengguna BRT Mamminasat Kota Makassar :

“untuk keamanan saya sudah cukup aman karena sudah ada petugas yang cukup ramah dan sopan, karena banyak yang kita temukan petugas yang tidak sopan atau kalau kita tanya petusnya biasa sok sibuk” (hasil wawancara A 13 juni 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat di diketahui bahwa segi kewanaman bagi penyandang disabilitas yang diarahkan langsung oleh petugas BRT sudah cukup baik sehingga masyarakat merasa aman. Dalam hal ini petugas BRT dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata cukup ramah, sehingga memberikan rekomendasi kepada orang untuk menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata sebagai moda transportasi. Hal ini di dukung oleh adanya rasa senang yang dirasakan mengenai fasilitas yang memberikan aman dan nyaman, sebagai solusi untuk megurangi kmacetan dan sosialisasi kepada orang lain. Selain dari jaminan keaman lingkungan pelayanan yang ada tidak kalah penting rasa puas

pada pengguna BRT. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh petugas.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan dimana sikap petugas terhadap pengguna BRT cukup ramah ini dirasakan pula oleh peneliti dimana saat peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan, selain itu peneliti juga pernah berkunjung ke kantor Perum Damri. Peneliti mewawancarai salah satu informan yang terkena penyandang disabilitas menanyakan bagaimana sikap petugas BRT bagi penyandang disabilitas. Respon yang diberikan oleh informan tersebut mengatakan bahwa sejauh ini petugas yang ada di BRT maupun di halte cukup ramah dan sopan dan sejauh ini belum ada kritikan untuk pihak Perum Damri cabang kota Makassar.

Peneliti menyimpulkan bahwa lingkungan yang berada di setiap halte BRT mampu memberikan keamanan lingkungan bagi pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata terutama bagi penyandang disabilitas fisik dalam hal petugas BRT sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani pengguna BRT sehingga pengguna BRT terutama bagi penyandang disabilitas di kota Makassar tidak ragu untuk mengakses *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Hal ini fasilitas juga sangat mendukung bagi para penyandang disabilitas untuk menggunakan jasa layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata.

Selain rasa aman,nyaman di lingkungan sekitar tempat menunggu Bus Rapid Transit, yang dibutuhkan ada fasilitas yang mendukung bagi penyandang disabilitas. Fasilitas khusus bagi para penyandang disabilitas fisik

yaitu berupa halte yang menggunakan jalur khusus atau fasilitas yang di legakapi tangga landai. Tangga tersebut digunakan para penyandang disabilitas bagi pengguna kursi roda untuk mengakses jasa layanan BRT agar semakin mudah menggunakan jasa layanan BRT tersebut. Sementara itu pintu masuk dan keluar bagi penumpang sudah didesain lebih luas. Pintu yang luas pada BRT semakin mempermudah penyandang disabilitas khususnya tuna daksa untuk mengakses angkutan jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota makassar. Hal ini di tegaskan salah satu informan pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar :

“ selain petugas yang cukup sopan fasilitas juga mendukung bagi saya, seperti pintu bagi kami yang penyandang cacat suad bebas bergerak, tidak sempit sempitan kalau kurang penumpang, ditambah lagi tempat duduknya yang sudah lumayan bagus, tetapi yang biasa menjadi masalah itu adalah tempat pengannya yang terlalu tinggi, jadi kasian kalau ada pengguna kursi rosda naik bus , pasti merasa tidak aman, karena tidak ada pegangan untukya” (hasil wawancara R 13 juni 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu informan penyandang disabilitas fisik dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar :

“ karena adanya pintu yang lebar antara halte dan bis yang berhenti, tentu ini menyulitkan bagi kami yang prnyandang tuna netra, dan juga pengguna kursi roda karena antara pintu keluar atau masuk tempat sinngahnya bis itu terlalu curam dan di dalam bis ini masih kurang kursinya masih sempit, jadi kasian kalau ada pengguna kursi roda yang naik tidak bisa terlalu bergerak, padahal di halte sudah ada disiapkan jalur khusus” (hasil wawancara AR 7 juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dikatakan bahwa Sarana *Bus Rapid transit* masih banyak penyandang disabilitas merasa

kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit*. Hal ini dikarenakan *Space* yang masih lebar antara halte dengan bus selain itu, *Ramp* pada pintu keluar atau masuk masih curam bahkan hampir mencapai 45 derajat. Tentu hal ini menyulitkan penyandang disabilitas dalam menggunakan BRT baik penyandang tuna netra maupun tuna daksa. Selain itu *Ramp* dan *Space* selalu berbatasan langsung dengan tiang, pohon atau benda yang lain tanpa ada *space* bagi pengguna kursi roda hingga menyulitkan bagi penyandang disabilitas naik turun dari halte. Dalam hal ini juga tidak ada petunjuk alarm atau sinyal suara bagi penyandang disabilitas ruwi dan tuna netra sehingga mereka selalu salah turun. Hal ini pula dirasakan salah satu informan pengguna jasa layanan Bus Rapid Transit Mamminasata Kota Makassar.

“kalau dari fasilitas memang belum memadai, masih banyak didesain ulang, karena dalam bus ini saja masih sangat sempit selain itu kursinya juga masih kurang lebih banyak yang berdiri di banding duduk, kita sebagai orang cacat begini tentu butuh kenyamanan, seperti pengangan jangan terlalu tinggi, dan juga itu pintu halte disiapkan petunjuk, misalnya alarm atau suatu informasi biar kami tidak salah turun, memang ada petugas tapi kan dia didepan. (hasil wawancara R 13 juni 2017).

Sarana memang sangat penting bagi penyandang disabilitas fisik agar mereka merasa aman dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasa Kota Makassar. Dalam *Bus Rapid Transit* Mamminasata pengangan terlalu tinggi, tidak ada penggait untuk pengguna kursi roda dan tempat duduk sehingga kurang memberikan kenyamanan bagi pengguna BRT terutama bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang ada khususnya tuna daksa atau pengguna kursi roda biasanya hanya digendong pihak keluarga untuk naik BRT, karena memang minimnya sarana fasilitas bagi

tuna daksa apa lagi ketinggian halte yang masih curam atau tinggi tanpa di lengkapi fasilitas yang memadai. Hal ini seolah bahwa membuktikan bahwa kemudahan transportasi hanya milik kaum normal saja.

Hal ini sesuai observasi peneliti yang temukan di lapangan mengenai sarana dan prasarana di beberapa tempat memang belum standar bagi penyandang disabilitas. Hal ini terjadi karena di beberapa tempat masih banyak tempat menunggu BRT yang tidak mempunyai jalur khusus atau tangga landai. *Ramp* yang sering berbatasan langsung dengan tiang, pohon, bangunan, trotoar yang tinggi atau yang lainnya, hal ini yang sering menyulitkan bagi pendang disabilitas, seperti yang peneliti yang tinjau di lapangan banyak halte yang tidak mempunyai jalur khusus bagi pengguna kursi roda, seperti halte Univ Bosowa dan dekat RSUD wahidni. Dalam menyikapi hal tersebut diharapkan pemerintah tersebut mendesain secara khusus Bus Rapid Transit Mamminasata Kota Makassar agar mempermudah penyandang disabilitas untuk menggunakan jasa layanan BRT.

Berdasarkan dari beberapa informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa fasilitas yang ada di *Bus Rapid Transit* Mamminasata belum memenuhi standar. Hal ini terjadi karena masih banyak tempat yang belum bisa diakses seperti bagi penyandang tuna netra belum bisa menikmati fasilitas transportasi ini dengan nyaman, karena jalur khusus bagi mereka hanya tersedia di beberapa tempat saja. Misalnya fasilitas pada trotoar jalan yaitu fasilitas yang dilengkapi guide atau biasa disebut dengan track atau juga *guiding block*. *Guiding block* ini berfungsi untuk membantu para penyandang disabilitas terutama bagi

penyandang tuna netra dalam memudahkan mengakses jalan dengan pembuatan block yang berbeda dengan blok trotoar yang berbeda

Pelayanan transportasi di kota Makassar sudah tergolong mulai mengadopsi kebutuhan penyandang disabilitas fisik. Menjadikan lingkungan yang aman bagi penyandang disabilitas dan melengkapi beberapa fasilitas yang masih sulit diakses oleh penyandang disabilitas seperti masih kurangnya halte yang tidak mempunyai jalur khusus dan tidak kondusif digunakan untuk penyandang disabilitas. Dalam menyikapi hal tersebut diharapkan pihak Dinas perhubungan penyedia dan pihak Perum Damri sebagai operator melakukan pembenahan dari segi desain dan posisi lahan yang akan digunakan sebagai halte agar penyandang disabilitas tidak merasa sulit untuk mengakses jasa layanan BRT tersebut.

Selama ini penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses bangunan dan prasarana fisik yang ada di Kota Makassar. Sebagai contoh, ketika sedang dekat halte, para penyandang disabilitas tetap mengalami kesulitan ketika harus menaiki tangga tanpa ada jalur kursi roda, karena tidak semua halte di kota Makassar memiliki jalur kursi roda, hanya sebagian saja yang memiliki jalur tersebut. Hal seperti ini masih sering kita jumpai di hampir semua bangunan termasuk halte BRT Mamminasata. Pihak-pihak yang berwenang melakukan pembangunan sarana gedung atau bangunan lainnya belum banyak mempertimbangkan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Hanya pada sejumlah kecil fasilitas publik yang telah teraksesibel bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi upaya pelayanan tersebut ternyata

dalam prakteknya tidak selalu memberikan keberadan pada penyandang disabilitas. Beberapa hal teap saja kurang memeperhatikan keberadaanya para penyandang disabilitas sebagai pengguna BRT. Penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses *Bus Rapid Transit* Mamminasata terutama penyandang disabilitas pengguna kursi roda . Sarana dan prasarana yang aksibel juga harus mmenuhi desain universal dan layak untuk individu, mudah, nyaman, aman, selamat, dan mandiri. Tapi hanya ada satu halte yang layak digunakan bagi penyandang disabilitas di Kota Makassar yaitu di Jalan A.P. Pettarani tepat di depan kampus UNM. Halte tersebut didesain sendiri oleh salah seorang penyandang disabilitas. Sedangkan untuk lahan parkir, belum tersedianya parkir khusus bagi penyandang disabilitas dimana seharusnya , dari 25 tempat parkir harus ada satu tempat parkir untuk penyandang disabilitas.

2. Jarak

Jarak bagi penyandang disabilitas merupakan hal yang penting untuk di tempuh antara tempat yang satu dengan yang tempat lainya dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata. Kehadiran Bus Rapid Trassit di kota Makassar dengan segala kenyamanan dan fasilitas disambut hangat oleh masyarakat kota Makassar secara umum, apalagi menjajikan dapat diakses semua masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas di kota makassar.

Jarak juga merupakan salah satu hal perlu diperhatikan dalam penentuan jarak dari suatu tempat ke tempat yang lain berupa halte yang pastinya tentunya

harus ditempatkan pada kondisi yang strategis ketika masyarakat membutuhkan jasa layanan BRT. Selain itu jarak juga ini harus juga menjadi perhatian ketika menentukan antara suatu tempat ke tempat lain apakah jarak terlalu jauh atau terlalu dekat sehingga ketika masyarakat yang berdomisili di di sekitar wilayah tersebut tidak mengalami kesulitan maupun penyandang disabilitas selaku pengguna BRT di kota makassar.

Penentuan suatu jarak dari satu lokasi ke lokasi lain harus lah menjadi tanggung jawab dari pemerintah dalam hal ini dinas perhubungan maupun dari perum damri wilayah kota makassar dengan segala pertimbangan kebutuhan dan kenyamanan sehingga akses untuk pengguna BRT tersebut jadi lebih mudah. Hal ini sesuai pernyataan dengan General manager usaha perum damri kota makassar yang menyatakan bahwa:

“untuk penentuan jarak tentunya sudah dilakukan pemetaan terkait lokasi dari suatu halte ke halte lain sehingga dalam mengakses jasa BRT jadi lebih mudah berdasarkan di wilayah masing-masing selain itu juga penambahan halte yang dilakukan karena ada beberapa wilayah yang belum memiliki halte sehingga jarak menuju tujuan bisa tercapai”. (hasil wawancara dengan MH tanggal 3 juni 2017).

Hal Senada juga diungkapkan oleh petugas BRT yang menyatakan bahwa:

“untuk jarak sejauh ini cukup memberikan kenyamanan terhadap pengguna layanan termasuk bagi penyandang disabilitas. Tentunya dengan jarak yang ada sejauh ini memberikan akses yang mudah sehingga tujuan tersebut dapat dicapai” (hasil wawancara D 3 juni 2017).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sejauh ini jarak yang ada berdasarkan wilayah yang ada cukup memberikan kemudahan dalam mengakses Layanan BRT berdasarkan wilayah yang ada di kota makassar selain itu adanya penambahan halte yang dilakukan terkait dengan

adanya wilayah yang tidak memiliki halte sehingga mempermudah atau memperluas akses layanan BRT di kota makassar

Akan tetapi upaya pelayanan tersebut dalam prakteknya tidak selalu memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas. Hal ini yang menjadi hambatan adalah jarak dari halte yang satu ke halte berikutnya, contohnya adalah sepanjang jalan A.P. Pettarani hanya terdapat dua halte saja, selain itu di bagian tempat bangunan lainya belum di bisa diakses oleh masyarakat umum misalnya di sepanjang jalan Vetran belum terdapat halte. Dalam hal ini yang selalu menjadi hambatan bagi penyandang disabilitas adalah jaraknya halte yang membuat penyandang disabilitas merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Hal ini ditegaskan salah satu informan peneliti dalam menggunakan jasa layanan BRT .

“ kalau merasa kesulitan dalam menggunakan BRT, saya memang merasa kesulitan apa lagi kalau penumpangnya penuh, ditambah lagi kursi yang kurang, memang ada disediakan bagi kami untuk penyandang cacat, tpi tidak semua penumpang mau mengerti” (hasil wawancara AR 7 Juli 2017)

Sejauh ini pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* masih banyak yang merasa kesulitan untuk menuju halte. Halte merupakan fasilitas penting bagi penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan tersebut, namun masih banyak yang terdapat halte memiliki jarak yang terbilang cukup jauh, sehingga hal menjadi sulit untuk penyandang disabilitas, selain itu pengguna BRT bagi penyandang disabilitas masiug mengalami hambatan. Dalam hal ini juga pengguna BRT terutama bagi penyandang disabilitas masih banyak belum merasakan kenyamanan, misalnya kenyamanan dalam menggunakan BRT yang

masih sempit, sehingga hal ini penyandang disabilitas masih kurang bebas dalam bergerak. Hal ini juga yang selalu dirasakan oleh pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata adalah penempatan halte dengan jarak yang berjauhan:

“yang selalu membuat kami adalah halte yang berkejuahan dan kedatangan bus yang belum jelas, selain itu dari halte ke yang satu tidak semua memenuhi standar atau tidak semua bisa dilengkapi dengan tangga khusus, (Hasil wawancara R 13 Juni 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa selama ini yang menjadi kendala bagi penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata adalah ketersediaan halte yang masih kurang dan berjauhan. Hal ini juga terjadi karena belum terjadwalnya dengan baik mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan *Bus Rapid Transit* Mamminasata karena jadwal kedatangan bus yang belum jelas. Selain itu juga fasilitas untuk penyandang disabilitas belum dilengkapi yang dibutuhkan khusus, misalnya tangga landai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti selama dilapangan menemukan fakta bahwa ketersediaan halte yang masih kurang dan berkejuahan membuat para penyandang disabilitas fisik merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Selain dengan jarak yang berkejuahan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus yang belum teratur dengan baik. Dengan hal ini yang jadwal keberangkatan dan kedatangan *Bus Rapid Transit* Mamminasata tentu menjadi masalah bagi penyandang disabilitas, meski dalam hal ini bukan keinginan pihan Damri, seperti yang kita ketahui bahwa dalam perjalanan banyak hambatan yang dilalui oleh BRT misalnya menghadapi

kemacetan hal ini tidak bisa dihindari. Namun untuk biaya tidak dibebankan pada pengguna BRT, melihat hal ini salah satu keringanan bagi pengguna BRT dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* sedikit meringankan.

Berdasarkan penjelesan oleh informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa dengan jarak halte yang masih berkejawahan membuat para penyandang disabilitas merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Dalam hal ini pihak Perum Damri selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan kepada para pengguna BRT terutama bagi penyandang disabilitas fisik agar merasa nyaman, aman dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata.

3. Biaya

Biaya merupakan elemen terpenting dalam penerapan dalam sebuah penggunaan jasa transportasi baik transportasi udara, laut, dan darat. Biaya tentunya harus memiliki standar yang ditentukan dalam menentukan harga sesuai dengan jasa transportasi yang disediakan oleh pemerintah. Kebutuhan transportasi umum memang sangat dibutuhkan di era saat ini ini tak lepas dari kegiatan ataupun aktivitas yang setiap hari dilakukan oleh masyarakat. Selain itu kebutuhan transportasi juga tak lepas dari kebutuhan masyarakat yang dijadikan sebagai mata pencaharian.

Biaya juga harus memperhatikan keadaan ekonomi masyarakat sehingga harga yang telah ditetapkan oleh otoritas jasa terhadap masyarakat dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat sehingga harga tersebut dapat

terjangkau dan murah. Tentunya dengan kondisi seperti itu dapat meningkatkan pada penggunaan jasa transportasi umum dalam hal ini *Bus Rapid Transit* (BRT). Selain itu dalam penentuan biaya dalam penggunaan suatu transportasi tentunya tidak sekedar hanya biaya yang murah dan terjangkau. Tetapi bagaimana pelayanan atau kenyamanan yang di dapatkan harus sebanding dengan biaya yang ditentukan sehingga para pengguna tersebut dapat menikmati layanan transportasi umum dalam hal ini *Bus Rapid Transit* (BRT). Hal ini sesuai yang diungkapkan dengan General Manager Usaha Perum Damri Cabang kota makassar:

“kalau soal biaya dalam penentuan harga tentunya tersebut sangat di utamakan apalagi ini soal pengguna jasa tentunya biaya harus sebanding dengan fasilitas yang ada dan BRT pastinya harus memiliki harga yang terjangkau bagi seluruh masyarakat dan di harapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan BRT di kota makassar”. (hasil wawancara MH senin 2 juni 2017).

Bedasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa biaya merupakan salah satu bagian terpenting dalam menyediakan layanan jasa transportasi khususnya BRT di kota makassar dan tentunya harus sebanding harga dengan penyediaan fasilitas yang ada pada BRT tersebut agar minat masyarakat khususnya kota makassar terhadap layanan transportasi makin banyak.

Khususnya bagi penyandang disabilitas selaku pengguna, faktor penting bagi penyandang disabilitas adalah biaya yang merupakan harga yang telah disediakan, biaya tersebut dengan ketentuan yang ada, tidak melebihi harga yang ada dan tidak kurang dari harga tersebut. Biaya merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rincian harus di tentukan

secara konsisten dan tidak ada diskriminasi bagi penyandang disabilitas fisik. Namun biaya yang dikenakan bagi penyandang disabilitas fisik tidak dibebankan biaya, sehingga para penyandang disabilitas akan sedikit meringankan beban dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Hal ini juga ditegaskan petugas BRT Perum Damri Cabang kota Makassar:

“kami tidak terlalu membebankan biaya pada penyandang disabilitas, kalau kami menyodorkan karcis kalau dia mengatakan tidak ada, kami tidak memaksanya karena kami mengerti bahwa dia juga perlu bantuan, sekira dengan hal ini kami membantunya sedikit”(hasil wawancara D 7-Juli-2017)

Hal senada juga diungkapkan oleh pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata.

“kalau persoalan biaya memang kami tidak dibebankan atau kami hanya membayar separuh, dan jika petugas BRT menyodorkan karcis kalau kami melambatkan tangan dia sudah paham, atau kami hanya membayar separuhnya dia juga sudah mengerti”(hasil wawancara AR 7 Juli 2017).

Selain itu juga ungkapan yang sama oleh pengguna bus rapit transit mamminasata kota makassar dalam mengakses jasa layanan bus rapit transit mamminisata

“kalau biaya bagi saya bukan menjadi hambatan karena kadang kami diberikan perlakuan khusus pada petugas misalnya tidak dikenakan biaya ataupun gratis kemanapun tujuan yang ingin dicapai. Dan tentunya ini bagus karena tentunya membuat saya semakin minat dalam penggunaan bus rapit transit”. (hasil wawancara B 7 juli 207).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, kita dapat mengetahui bahwa biaya bukan hambatan bagi penyandang disabilitas fisik

untuk mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Selain dengan biaya yang tidak terlalu dibebankan kepada para penyandang disabilitas tentu ini akan sedikit meringankan beban bagi penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang temukan dilapangan bahwa mengenai ketetapan biaya yang di tentukan oleh pihak Perum Damri Cabang kota Makassar tidak sepenuhnya dibebankan oleh pengguna BRT bagi penyandang disabilitas, ada potongan harga sehingga hal ini sedikit meringnakan beban bagi penyandang disabilitas fisik dalam mengases jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminsata. Walaupun dalam perjalanan menuju ke tempat yang diingka memerlukan waktu yang tidak ditentukan, hal ini terjadi karena banyaknya hambatan hambtan yang ditemukan dijalan.

Berdasarkan penjelasan informan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa biaya yang telah ditentukan oleh pihak Damri cabang kota Makassar tidak sepenuhnya dibebankan oleh penyandang disabilitas. Selain itu jarak yang berkejauhan antara halte yang satu dengan halte berikutnya membuat pengguna BRT merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Mengenai biaya yang ditentukan diharap bagi pengguna penyandang disabilitas dapat sedikit meringankan beban untuk menggunakan *Bus Rapid Transit*.

C. Hasil Upaya Pemerintah Dalam Memberikan Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Bagi Penyandang Disabilitas.

Kota Makassar merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Indonesia Timur dengan segala kompleksitas yang ada di dalamnya termasuk sistem

transportasi. Pengelolaan sistem transportasi di Kota Makassar dibagi menjadi tiga, yaitu pengelolaan oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dan ada yang dikelola langsung oleh Kementerian Perhubungan. Begitupun dengan pengelolaan jalan yang juga terbagi menjadi tiga tipe yaitu jalan kota, jalan provinsi dan jalan nasional yang tentunya memiliki spesifikasi jalan yang berbeda-beda. Berikut Upaya Pemerintah dalam memberikan pelayanan BRT kepada penyandang disabilitas yaitu:

1. Sarana dan Prasarana

Dalam Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2013 tentang Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Pasal 30 Ayat (1) dijelaskan mengenai kewajiban pemerintah daerah Kota Makassar untuk menyediakan sarana dan prasarana transportasi atau angkutan umum yang aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Dengan sistem pengelolaan jalan yang terbagi – bagi, maka Kota Makassar memiliki beberapa moda transportasi yang dikelola oleh beberapa instansi, salah satunya adalah Bus Rapid Trans (BRT) Maminasata yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dan Perum Damri yang ditunjuk sebagai operator dari bus tersebut. Armada bus yang berjumlah 30 unit tersebut adalah bantuan teknis dari Kementerian Perhubungan yang diperuntukkan bagi pengembangan transportasi umum di Sulawesi Selatan khususnya di Kota Makassar dan sekitarnya. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Dinas Perhubungan selaku pengelola BRT Trans Maminasata telah membangun infrastruktur berupa jalur bus dan halte sebagai

penunjangnya, saat ini sudah terdapat 115 halte yang beroperasi sebagai lokasi naik turunnya penumpang yang membentang sepanjang jalan di Kota Makassar. Namun baru sekitar 40% yang dapat dikatakan layak sebagai tempat naik turunnya penumpang sisanya masih dalam kondisi ‘seadanya’ dan cenderung kurang terawat. Pemerintah berupaya untuk melakukan perawatan dan pengembangan terhadap halte – halte yang sudah ada. Namun, dibutuhkan partisipasi aktif dari masyarakat selaku pengguna halte untuk sama –sama menjaga dan merawat halte BRT yang sudah ada.

Aksesibilitas halte BRT untuk penyandang disabilitas, dari total 115 halte yang ada, baru ada sekitar 80 unit yang memiliki jalur khusus (ramp) yang aksesibel bagi penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda. Dari jumlah 80 tersebut, baru hanya sekitar 10% yang benar – benar aksesibel bagi penyandang disabilitas. Hal ini, dikarenakan panjang lintasan (ramp) yang terlampaui curam sehingga menyulitkan bagi pengguna kursi roda untuk melintas di atasnya terutama saat posisi naik menuju halte yang tingginya kurang lebih 1 meter. Hal ini diakibatkan banyak pemilik bangunan yang letaknya dibelakang halte tidak ingin agar bangunannya terlampaui terhalang oleh panjangnya lintasan (ramp). Padahal untuk tinggi halte sekitar 1 meter, panjang lintasannya minimal 12 meter agar tidak menyulitkan pengguna kursi roda untuk naik di atasnya, sementara yang ada sekarang ini hanya 8 meter, itupun dengan negosiasi yang cukup lama dengan pemilik bangunan dibelakangnya. Menyikapi hal ini, akan dilakukan koordinasi dengan pihak – pihak terkait agar dapat ditemukan solusinya. Hal ini ditegaskan juga oleh

pihak perum Damri Kota Makassar sebagai salah satu operator *Bus Rapid*

Transit:

“ untuk penambahan halte di kota Makassar ini merupakan sesuatu yang sulit, karena banyak masyarakat tidak mau di tempati pembangunan halte di depannya bangunan, contohnya sepanjang di Jl. A.P. Pettraani hanya terdapat dua halte saja itu pun memerlukan waktu negosiasi, itu salah satu hambatan bagi kami, makanya hanya terdapat beberapa halte besar saja” (hasil wawancara MH12 juni 2017).

Penempatan halte pada setiap jalan memerlukan waktu negosiasi yang cukup lama pada pemilik bangunan tersebut, karena tidak semua masyarakat di lingkungan sekitarnya dapat memberikan izin untuk pembangunan halte. Hal ini menjadi hambatan bagi pemerintah dalam pemenuhan bagi penyandang disabilitas. Pada beberapa fasilitas publik yang ada di kota Makassar Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah telah membuat dan membangun fasilitas untuk pemenuhan kebutuhan bagi penyandang disabilitas yaitu jalan khusus atau trotoar pada beberapa ruas jalan di beberapa jalan utama di kota Makassar khususnya di jalan A.P. Pettarani . Fasilitas yang ada pada trotoar jalan yaitu berupa trotoar yang dilengkapi dengan guide atau biasa disebut dengan track atau *guiding block*. *Guiding block* ini berfungsi untuk membantu para penyandang tuna netra dalam memudahkan mengakses jalan dengan pembuatan block yang berbeda dengan block trotoar yang lain. Akan tetapi, trotoar tersebut menjadi tidak dapat berfungsi maksimal bagi para difabel karena alih fungsi trotoar menjadi lahan parkir atau tertutupi pedagang kaki lima seperti yang terjadi di Jalan A.P. Pettarani. Hal ini di tegaskan oleh salah satu informan pengguna BRT Mamminasata Kota Makassar :

“kami memang biasa merasa kesulitan untuk naik halte karena tinggi trotoar dengan tangga halte, selain itu trotoar yang ada lebih dipadati pedagang kaki lima atau dijadikan lahan parkir, jadi untuk penempatan penempatan halte, jadi mungkin ini yang menjadi hambatan bagi pemerintah untuk penambahan halte, sehingga halte halte yang ada jaraknya cukup jauh dan susah dijangkau bagi pengguna kursi roda” (hasil wawancara R 13 juni 2107)

Hasil wawancara tersebut senada yang disampaikan oleh salah satu pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar

“pemenuhan aksesibilitas, tetapi belum optimal, misalnya di halte bus mamminasata, sudah ada ram, tetapi standar kemiringannya masih bermasalah, seharusnya standar yang idial itu adalah 1:12 atau 1:14 akan tetapi di beberapa tempat ramp yang ada, berbentur lansung dengan tiang atau semacamnya. Contohnya halte perpustakaan daerah belum memenuhi standar, sehingga kami masih sulit mengakses terutama bagi tuna daksa” (hasil wawancara AR 7 juli 2017)

Secara umum, pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di kantor pemerintahan dan swasta di Makassar masih memprihatinkan. Tidak semua tempat aksesibel, masih parsial antara satu tempat dengan lainnya, *political will* pemerintah yang terlihat rendah, serta minimnya pelibatan penyandang disabilitas dalam perumusan kebijakan. Dampaknya menurut salah satu informan mengatakan bahwa sangat menyakitkan; setiap ada pembangunan fisik pasti meninggalkan diskriminasi bagi penyandang disabilitas. Padahal, sudah ada aturan yang *respect* bagi penyandang disabilitas, tetapi selalu diingkari oleh pemegang kebijakan. Hal ini pemenuhan aksesibilitas bangunan di makassar masih dengan catatan. Dilevel perencanaan, beberapa pembangunan halte sudah baik, tapi dilevel pelaksanaan dan pengawasan masih sangat lemah.

Hal tersebut diatas sesuai dengan obeservasi peeti selama dilapangan, yang menemukan bahwa pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas

terutama dalam menggunakan jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata, masih belum optimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya bangunan bangunan termasuk bangunan halte yang masih sulit di akses oleh pengguna BRT, selain itu bangunan halte yang masih yang ketinnginya kurang lebih 1 meter dan lintasan 12 meter. Sehingga pengguna kursi roda masih sulit dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan data, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pemenuhan kebutuhan bagi penyandang disabilitas tergolong sudah mulai mengadopsi kebutuhan pentandang disabilitas meskipun belum optimal. Di jalan A.P. Pettarani pembangunan trotal dan halte bagi penyandang disabilitas merupakan hasil desain penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga hanya terdapat satu halte yang optimal dan memenuhi standar dan layak digunakan bagi penyandang disabilitas fisik.

Penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diupayakan berdasarkan kebutuhan penyandang disabilitas sesuai dengan jenis dan derajat disabelnya, serta standar yang ditentukan yang ditetapkan oleh pemerintahan setempat. Penyediaan fisik dan non fisik antara lain sarana dan prasarana umum serta informasi yang diperlukan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh kesempatan yang sama. Hal ini dilakukan dengan maksud agar penyandang disabilitas dapat memperoleh dan memanfaatkan kesamaan kesempatan seperti anggota masyarakat lainnya dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan sehingga dapat menunjang mobilitas dan

kemandirian penyandang disabilitas. Namun dalam pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas masih dirasakan kesulitan atau beberapa hambatan dalam pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas fisik dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata kota Makassar. Berikut hasil wawancara dengan petugas BRT Mamminasata:

“dampak yang dirasakan pemerintah adalah bangunan yang satu akses dan yang lainnya semuanya tidak berjalan dengan baik. Disatu tempat sudah diakses tapi beberapa tempat menunggu bus belum bisa diakses. Sedangkan disektor swasta sebenarnya lebih bagus bangun halte,karena dekat dari market, pasar dan kampus kampus. (hasil wawancara D 7-juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat kita ketahui bahwa tidak semua fasilitas yang dapat diakses oleh pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata terutama bagi penyandang disabilitas fisik. Hal ini seharusnya pemerintah menempatkan halte yang dilengkapi fasilitas yang optimal di beberapa sektor swasta seperti mini market, atau perguruan tinggi lainnya yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Hal agar penyandang disabilitas dapat menjangkau tempat tersebut dengan mudah. Dengan beberapa bangunan yang ditempati mengakses *Bus Rapid Transit* Mamminasata memperlihatkan bahwa masih sangat sedikitnya akses yang diberikan pemerintah untuk penyandang disabilitas tersebut di Kota Makassar. Aksesibilitas adalah persoalan yang tidak hanya menimpa penyandang disabilitas. Berbagai kalangan juga turut merasakan miskinnya fasilitas yang terdapat di Kota Makassar. Fasilitas umum yang menjadi hak bagi setiap warga tidak dinikmati maksimal oleh warga Makassar. Hal ini ditegaskan oleh salah satu informan pengguna BRT

Mamminasata dalam mengakses jasa layanan Bus Rapid Transit

Mamminasata Kota Makassar:

“kalau naik bus, masih ada masyarakat yang tidak peduli atau kurang peka, karena mereka menganggap bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang aneh, dan merasa jijik, tapi hanya sebagaian tidak semua pengguna BRT seperti itu” (Hasil wawancara AR 7 Juni 2017).

Permasalahan sebagaimana disebutkan di atas, menjadi penghambat dalam mengubah birokrasi menjadi peduli kepada kepentingan kelompok terpinggirkan, yang memerlukan perubahan yang mendasar di dalam dan diluar birokrasi pemerintah. Mereformasi struktur birokrasi yang masih sangat Weberian menjadi pilihan yang takterhindarkan. Nilai-nilai dan tradisi birokrasi Weberian sering menghalangi tumbuh suburnya semangat dan kepedulian untuk menjawab kebutuhan masyarakat terpinggirkan termasuk masyarakat penyandang disabilitas. Perubahan budaya baik di dalam ataupun di luar birokrasi perlu dilakukan agar budaya dapat menjadi lingkungan yang kondusif bagi birokrasi untuk lebih peduli kepada kelompok terpinggirkan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dipalangan menemukan fakta bahwa tidak semua masyarakat peduli kehadiran penyandang disabilitas fisik, masih banyak masyarakat yang bersifat apatis. Hal ini menjadi hambatan bagi pemerintah untuk mewujudkan implementasi undang undang Nomor 8 Tahun 2016 bahwa tidak tercapainya cita-cita yang tertuang dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Cacat mengindikasikan bahwa implementasi undang-undang tersebut tidak terlaksana maksimal. Selain itu, pemberian hak aksesibilitas bagi penyandang dsabilitas tidak mampu dipenuhi oleh pemerintah Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penjelasan informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa masih adanya masyarakat yang menganggap penyandang disabilitas adalah hal yang aneh, dan kurang mempedulikan kehadiran ditengah tengah mereka. Dal hal ini faslitas yang diberikanoleh perintah untuk menyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata belum sepenuhnya memenuhi standar bagi penyandang disabilitas fisik, sehingga masih banyak masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Dinas Sosial sebagai garda terdepan dalam mengurus persoalan sosial di Provinsi Sulawesi Selatan sebenarnya sudah melakukan beberapa hal yang berkaitan dengan penanganan penyandang disabilitas salah satunya adalah dengan memberikan bantuan berupa dana sosial sebesar Rp.300.000/bulan/orang kepada masyarakat penyandang kecacatan berat selama 12 bulan yang disalurkan melalui PT. Pos Indonesia di Kabupaten/Kota masing – masing. Dana tersebut bertujuan untuk membantu perekonomian bagi penyandang disabilitas berat walaupun hal ini sebenarnya tidaklah terlalu berdampak besar bagi yang bersangkutan. Selain itu Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan hanya menangani administrasi dari para penyandang disabilitas ini dan belum memiliki rencana atau program kedepan.

Terakhir upaya pemerintah Kota Makassar dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas yaitu, pada tahun 2015 telah dibuat Peraturan Walikota Makassar No. 61 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pemenuhan Hak-Hak

Penyandang Disabilitas yang mengatur mengenai teknis pemenuhan hak disabilitas dan membahas mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Rumusan dari Perwali yang ada saat ini berasal dari PPDI, hal ini dikarenakan dalam Pasal 4 CRPD mengamanatkan bahwa proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang menyangkut penyandang disabilitas wajib melibatkan organisasi – organisasi yang mewakili penyandang disabilitas. Isi dari peraturan walikota ini kurang lebih hampir sama dengan Peraturan Menteri PU No. 30/PRT/M/2006 dengan maksud dan tujuan yang sama pula yaitu untuk mewujudkan kesamaan, kesetaraan, kedudukan dan hak kewajiban serta peningkatan peran penyandang disabilitas dan lansia.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam melaksanakan kegiatan perusahaan. Manusia juga berperan sebagai sumber tenaga kerja yang menjadi objek vital dan menjadi *asset* dalam pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan. Dalam hal ini Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah petugas *Bus Rapid Transit* (BRT) untuk melayani penyandang disabilitas fisik. Setiap petugas BRT di harus mempunyai *skill* khusus atau kemampuan yang mampu memberikan pelayanan dengan baik. Sikap para petugas BRT harus mampu dipahami oleh penyandang disabilitas fisik. Hal ini juga ditegaskan oleh petugas *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata kota Makassar.

“Setiap Konektur atau petugas BRT memang ada pelatihan khusus dan juga mempunyai jobdes masing masing, misalnya yang biasa kita liat itu kan ada dua satu supirnya satu kerneknya, na itu memang sudah dilatih, dan tidak sembarang yang kasih jalan bus, sama juga

kalau petugas BRT beda juga ,kalau petugas BRT hanya terima laporan sekian yang penumpang dari bus ini” (Hasil Wawancara MH Jumat 7-Juli -2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa setiap petugas atau Kondektur *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata sudah berkeja dengan job atau sesuai dengan *skill* yang dimiliki,sehingga semakin memudahkan penumpang dalam menaiki BRT terutama bagi penyandang disabilitas fisik. Dalam hal ini Penyandang disabilitas dapat merasa cukup aman dalam pelayanan yang diberikan oleh para petugas BRT. Hal ini dapat diketahui tugas pokok para petugas dilapangan bahwa tidak semua petugas BRT dapat mengemudi Bus dan juga petugas di *halte* semua sudah ada tugas dan kerja masing masing.

Hal senada yang disampaikan oleh General Manager usaha Perum Damri Cabang kota Makassar.

“sejauh ini kita memang sudah melakukan pelatihan khusus bagi supir,dan kami juga bekerj sama dengan kementerian perhubungan (Kemenhub) terkait pelatihan dan kemampuan dan pengembangan petugas agar lebih efektif melayani pengguna BRTselain kita juga susah canangkan ruangan khusus bagi penyandang cacat,” (Hasil Wawancara M H Senin 12 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahi bahwa sejauh ini pelatihan khusus bagi pemngemudi atau petugas *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota Makassar pernah diadakan pelatihan tersebut guna untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas petugas atau kondektur perum DAMRI Kota Makassar,. Selain Diklat untuk petigad dan kodektur perum damri juga menegaskan komitmen terhadap kesejahteraan karyawan salah satunya adalah pesangon dan layanan kesehatan ,yang telah sesuai standar pemerintah.

Pesangon yang diberikan yakni untuk mereka yang selesai masa tugasnya. Hal ini juga telah disediakan ruangan khusus bagi penyandang disabilitas bagi yang ingin menikmati Transposisi *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar dengan harga yang terjangkau.

Hal tersebut di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan bahwa petugas BRT menjalankan dengan baik sesuai dengan prosedur, meskipun tanpa ada pelatihan khusus yang dimiliki. Hal dapat kita ketahui respon para pengguna BRT bahwa pelayanan yang di berikan oleh Perum Damri sebagai operator *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata sudah merasakan pelayanan yang baik dari aspek *responsiveness* yang dimiliki oleh Perum Darmri Pada *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota makassar. Hal ini di tujukan oleh adanya respon yang cepat terhadap berbagai keluhan, kritik, dan saran yang diberikan oleh para pengguna kepada pihak Perum Damri. Selain itu sikap petugas BRT terhadap penyandang disabilitas fisik tetap ramah dan tidak perilaku deskriminatif.

Berdasarkan penjelasan dari informan tersebut, peneliti menyimpulkan petugas BRT dalam melakukan pelayanan bagi penyandang disabilitas fisik sudah memenuhi standar pelayanan dengan *skill* atau kemampuan yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan teori Lukman (2000) yang mengatakan salah satu keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan masyarakat. Terkait pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan yang akan dia adakan nantinya, diharapkan ini dinilai mampu memaksimalkan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani

masyarakat atau pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasata Kota Makassar terutama dalam pelayanan penyandang disabilitas fisik.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu petugas BRT dalam memberikan layanan bagi penyandang disabilitas fisik yang terkait dengan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas dan laporan terkait perilaku deksriminatif yang diberikan oleh petugas kepada penyandang disabilitas fisik. Hal ini ditegaskan oleh petugas BRT Perum Damri Kota Makassar :

“selama ini yang selalu naik brr itu hanya orang buta, orang bisu itu jii yang selalu naik, itu jarang apalagi kalau yang menggunakan kursi roda, karena yang menggunakan kursi roda itu ada sendiri mi alatnya jadi tidak ada mi yang pakai kursi roda yang naik brr. Tapi kami pihak perhubungan tetapkan menyediakan *building block* a walaupun sebagian halte tidak semua ada .selain itu bagi pengguna BRT bagi penyandang disabilitas begitu biasanya kami kasih diskon atau nda di suruh bayar” (Hasil Wawancara AS Rabu 14 Juni 2017)

Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas fisik sejauh ini sudah memenuhi standar terutama dalam pengguna BRT, dan sudah menyediakan beberapa sarana dan prasarana yang dapat memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas fisik bagi pengguna BRT. Selain itu petugas BRT juga memberikan *discon* atau potongan harga bagi penyandang disabilitas akan tetapi sebagian Penyandang disabilitas memandang sikap karitatif atau santunan yang diberikan petugas BRT kepada penyandang disabilitas adalah sesuatu yang wajar. Mereka memaklumi drinya bahawa mereka mendapatkan bantuan. Hal ini sudah menjadi pandangan umum *common senses* sebagian penyandang disabilitas. Akan tetapi, upaya pelayanan tersebut ternyata dalam prakteknya tidak selalu memeberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas fisik. Masih

banyak masyarakat yang kurang mempedulikan keberadaan penyandang disabilitas fisik, perilaku dekskrimintif sering dirasakan bagi penyandang disabilitas fisik terutama dalam mengakses *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata kota Makassar. Hal ini di tegaskan salah satu masyarakat penyandang disabilitas dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata.

“ memang ada sebagian masyarakat yang kurang peduli kalau kita naik bus tapi ada juga tidak, biasa na biarkan berdiri padahal kita bekebutuhan khusus ,tergantung dari orangnya yang di dapat, tapi kalau petugas BRT itu baik sabar kalau na hadapi penumpang, meskipun banyak penumpang tidak sabaran “ (Hasil Wawancara B 7 juli 2017).

Bedasarkan hasil wawancara dengan informan diatas masyarakat masih kurang kesadaran terhadap penyandang disabilitas disekitar mereka, masih banyaknya yang bersikap apatis terhadap mereka. Masyarakat tersebut yang tidak memepedulikan keberadaan penyandang disabilitas, baik secara perilaku maupun pikiran. Tentunya Sumber Daya Manusia dalam hal ini petugas BRT harus memiliki tanggung jawab dan memprioritaskan bagi penyandang disabilitas agar di berikan pelayanan terutama haknya sebagai pengguna layanan. Serta Memberikan teguran kepada penumpang yang mengambil hak penyandang disabilitas yang berkebutuhan khusus pengguna BRT.

Diskriminasi masyarakat terhadap penyandang disabilitas merupakan masalah nyata yang dihadapi penyandang disabilitas. Diskriminasi kaum disabilitas menempatkan pada mereka dalam strata sosial yang rendah. Bahkan tidak diberi peran yang berarti. Akibat lebih lanjut dari deskrimiasi ini pada penyandang disabilitas menjadi berkurang dalam memperoleh hakya terutama

dalam menggunakan layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasata Kota Makassar. Pelayanan disabilitas fisik pada hakikatnya menjadi tanggung jawab bersama pemerintah, pihak swasta, masyarakat, keluarga termasuk orang tua dan penyandang disabilitas itu sendiri. Oleh karena itu semua unsur tersebut berperan aktif dalam mewujudkannya. Dengan memberikan pemenuhan hak hak penyandang disabilitas fisik, maka penyandang disabilitas akan terjamin dan terlindungi.

Hal di atas tidak sesuai dengan hasil observasi peneliti selama di lapangan yang menemukan bahwa masih banyak masyarakat bersifat apatis karena dipengaruhi lingkungannya sekitarnya. Hal terjadi karena banyak masyarakat yang menggapai bahwa penyandang disabilitas banyak mengambil keuntungan pribadi bagi penyandang disabilitas ini seringkali mendramatisir keberadaannya sebagai sebuah tragedi yang sungguh menyedihkan. Tujuannya adalah mengharubirukan masyarakat sehingga menimbulkan persan kasihan terdapa dirinya, hal inilah yang sebagian masyarakat kurang menggapai keberadaannya penyandang disabilitas. Namun peneliti menemukan selama dalam pelayanan Bus rapid transit belum pernah terjadi diskriminasi bagi penyandang disabilitas, karena petugas BRT sudah memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur dan *skill* yang dimiliki, sehingga bagi penyandang disabilitas bisa merasakan kenyamanan dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* Mamminasta Kota Makassar.

Berdasarkan penjelasan informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa keberadaan penyandang disabilitas fisik masih ada yang bersifat apatis

yang tidak mempedulikan keberadaanya penyandang disabilitas. Hal ini tentunya terjadi deskrimasi yang bertentangan dengan undang undang nomor 8 tahun 2016 dan PERDA Kota Makassar NO.6 TAHUN 2013 tentang pemenuhan hak hak penyandang disabilitas yaitu orang yang memenuhi keterbatasan fisik,mental intelektual,atau sensorik dalam jangka waktu yang lama dimana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan. Masyarakat kita pada umumnya masih tersentuh haru ketika melihat penyandang disabilitas didepan matanya. Sehingga reaksi yang lazim pertama muncul adalah perasaan belas kasihan yang kemudian ditindaklanjuti dengan perilaku santunan Dwiyanto (2008) . Namun apapun keberadaanya penyandang disabilitas fisik ,merka layak untuk diperlakukan dan memperlakuikan diri secara santun sehingga mencapai sebuah kemartabatan dalam hidup mereka. Dan santunan hanya akan melemahkan moral penyandang disabilitas yang ada pada akhirnya hanya akan meruntukan semangat dan harga diri penyandang disabilitas fisik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Aksesibilitas Penyandang disabilitas fisik pada layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasat Kota Makassar, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Lingkungan yang berada di setiap halte BRT mampu memberikan keamanan lingkungan bagi pengguna *Bus Rapid Transit* Mamminasata terutama bagi penyandang disabilitas fisik dalam hal petugas BRT sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani pengguna BRT sehingga pengguna BRT terutama bagi penyandang disabilitas di kota Makassar tidak ragu untuk mengakses *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Jarak halte yang masih berkejauhan membuat para penyandang disabilitas merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. biaya yang telah ditentukan oleh pihak Damri cabang kota Makassar tidak sepenuhnya dibebankan oleh penyandang disabilitas.
2. Fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk penyandang disabilitas dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata belum sepenuhnya memenuhi standar bagi penyandang disabilitas fisik, sehingga masih banyak masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses jasa layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata. Petugas BRT dalam melakukan pelayanan bagi penyandang disabilitas fisik sudah memenuhi standar pelayanan dengan *skill* atau kemampuan yang dimiliki

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran sebagai pelengkap terhadap aksesibilitas penyandang disabilitas fisik pada layanan *Bus Rapid Transit* Mamminasata Kota Makassar yang dapat diberikan oleh Perum Damri sebagai operator (pelaksana) *Bus Rapid Transit* (BRT) Mamminasta yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas fisik sebaiknya pemerintah melakukan beberapa alternatif solusi yang dapat oleh Perum Damri sebagai operator cabang Kota Makassar :
 - a) Peningkatan kesadaran (*awareness*) masyarakat akan kebutuhan difabel khususnya dalam bidang transportasi.
 - b) Peningkatan jaringan dan network untuk prnyediaan transportasi pro difabel.
 - c) Perbaikan terminal, halte, stasiun, bandara dan sarana prasarana perhubungan lain sehingga lebih aksesibel bagi difabel
 - d) Penambahan armada bus Trans Jogja yang pro difabel
2. Pemerintah sebaiknya lebih aktif melakukan koordinasi yang berkelanjutan dengan organisasi yang menyuarakan atau mewakili penyandang disabilitas fisik dalam pebangunan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mengetahui apa yang telah dicita- citakan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto.2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Basu,R.,&Wright,N.2003.*Quality Beyond Six Sigma, Butterworth-Heinemann*: London.
- Darwis.2017.*Hubungan kualitas dengan kepuasan Masyarakat pengguna Bus Rapid Transit Mamminasata*.Universitas Muahammadiyah.Skripsi S1 .Makassar:Makassar.
- Davis, K. & Thomas, M. A.2001. *Effective Schools and Effective Teachers*. London: Allyn and Bacon. Depdiknas
- Didi Tarsidi,2008.*Aksesibilitas Lingkungan Fisik Bagi Penyandang Cacat*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Fajrin Muhammad.2017. *Implementasi United Nations Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (Uncrpd) Terhadap Pemenuhan Hak Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia (Studi Kasus Di Kota Makassar)*.Skripsi S1 Universitas Hasanuddin: Makassar
- Ferry dan Fajar.2015.*Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*.Jurnal Administrasi Negara.Vol 1.No 3
- Lukman. 2000.*Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Leksosno.2010.*Penelitian Kualiatatif dan Studi kasus*.Malang:UIN
- Levinson, H., et al. 2003. *Bus Rapid Transit Volume 1 Case Studies in Bus Rapid Transit*. Washington
- Mangunsong,Frieda,dkk.1998.*Psikologi dan Pendidikan Anak Luar Biasa*.Depok: LPSP3 UI
- Manurung Jonni J.,Adler H.Manurung, dan Ferdinand D.Saragih,2005. *Ekonometrika*.Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Elex Media Computindo.
- Moenir,2002.*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J.2000.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Nasrulhaq.2016.*Analisis Kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Makassar*.Laporan Akhir Penelitian Dosen Pemula. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.

Raharddjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pelayanan Pendapatan Publik Dan Anggaran Daerah*. Penerbit PPKED: MAKASSAR

Rahayu.Utamai dkk.2014.*Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Daerah Istimewa Yogyakarta*.Jurnal Administrasi Negara,FIS,UNY

Ratminto dan Winarsi Atik Septi.2005.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta

Sinambela, LijanPoltak.2008.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: BumiAksara

Sulastrri Andi.2014:*Tinjauan hukum terhadap penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di kota Makassar*.Skripsi S1. Universitas Hasanuddin: Makassar

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung : ALFABETA

Septia Elya 2017.*Proses Pemberdayaan Disabilitas Eks Kusta Dalam Program Makassar Tidak Rantasadi Dinas Sosial Kota Makassar*.Skripsi S1.Universitas Muhammadiyah Makassar:Makassar

Seto Bimo Andang.2013.Skripsi S1.*Aksesibilitas Disabilitas dalam pelayanan public bidan pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta*

Syafi Muhammad.2014.*Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas*.Jurnal Peneliti LSM sigap Yogyakarta:Yogyakarta Vol,No,2

Tamin, Ofyar Z.2000,*Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*,ITB, Bandung

Thomas,2001.*Kelembagaan Perbangkan*:Jakarta.PT.Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy.2002. *Strategi Pemasaran Modern*, Edisi II:Yogyakarta

Zulyanti Nova.2014.*Efektivitas Pelayanan AksesibilitaS Bagi Penyandang Disabilitas Pada Bangunan Publikasi Di Instansi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah*.Skripsi S1.

PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Perinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pekerjaan 468/KPTS/1998 Tentang persyaratan teknik Aksesibel

Keputusan Menteri Nomor KM 71 Tahun 1998 Tentang aksesibilitas Bagi Penyandang disabilitas

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada bangunan Gedung dan Lingkungan

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas Pada Pasal 1 Ayat 7

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Pasal 1 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang Prinsip-Prinsip dasar Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Umum

Undang-Undang Nomor 39 tahun 2004 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 41 Ayat

Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

Undang-Undang Nomor 8 2016 tentang penyandang disabilitas



LAMPIRAN



1. Dokumentasi



RIWAYAT HIDUP



LIS JUMARNI . Lahir di Bone Pute 14 juli 1995, anak ke lima dari lima bersaudara dari pasangan H. Russa dan Hj. Sunarti. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 113 Mammbotu (Kabupaten Luwu Timur) pada tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Burau (Kabupaten Luwu Timur). Pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Burau (Kabupaten Luwu Timur) dan tamat pada tahun 2013. Setelah itu, pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Studi ilmu Administrasi Negara. Dalam organisasi intra kampus penulis pernah menjadi pengurus Ikatan Mahasiswa Muahmmadiyah (IMM) sebagai Bendahara dua pada tahun 2015-2016 kemudian melanjutkan kepengurusan dan menjabat sebagai Bendahara Umum pada tahun 2016-2017.pada tahun 2016-2017 penulis juga menjabat di Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM FISIP UNISMUH) sebagai Ketua bidang Organisasi. Pada tahun 2017 penulis mempertanggungjawabkan hasil karya ilmiah didepan penguji yang berjudul “Aksesibilitas Penyandang disabilitas Pada Layanan Bus Rapid Transit Mamminsata Kota Makassar” dan mendapatkan gelar S.Sos.