

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyandang disabilitas merupakan orang yang seharusnya diberdayakan dengan cara pemenuhan hak-haknya sebagai penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya penyandang disabilitas masih menyangang stigma ketidaksempurnaan, sehingga membuat penyandang disabilitas termarginalkan di tengah-tengah masyarakat. Penyandang disabilitas masih sangat jauh dari kata adil (*fair*) dan sering di pandang sebelah mata yang menyebabkan masih banyak penyandang disabilitas mendapatkan tindakan diskriminasi terkait dengan pemenuhan hak, terkhusus dalam pelayanan transportasi publik. Fasilitas transportasi sebagai bentuk pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas masih sangat minim di Kota Medan. Berdasarkan data dari Bapemperda, menunjukkan bahwa penyandang disabilitas di Kota Medan berjumlah 1.361 jiwa dan setiap tahun mengalami peningkatan. Sebagai salah satu kota dengan angka disabilitas yang tinggi,

Kota Medan sampai saat ini belum bisa menciptakan suasana transportasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas salah satunya dalam pelayanan Bus Damri sebagai transportasi publik. Bus Damri menjadi angkutan umum yang populer di masyarakat Kota Medan dengan tarif yang lebih murah dari angkutan umum lainnya, Namun pelayanan Bus Damri di Kota Medan belum cukup ramah bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan survey tentang fasilitas publik bagi penyandang disabilitas menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat masih menganggap sarana transportasi umum belum memberikan pelayanan khusus terhadap kelompok disabilitas dengan persentase mencapai angka 56,1 persen bahkan 31,7 persen kelompok disabilitas menganggap sarana transportasi selama ini tidak mengutamakan kelompok disabilitas

(Kompas.com, 28 Desember 2022). Terminal dan halte sebagian besar belum didesain aksesibel atau dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas, dilihat dari jalur trotoar yang sempit, terputus-putus, tidak terintegrasi antar titik, tidak memiliki guiding block, serta materialnya yang licin sehingga berisiko baik bagi penyandang disabilitas terutama tuna netra dan pengguna kursi roda maupun kelompok inklusi (perempuan, anak-anak, lansia, perempuan hamil, dll.) lainnya.

Berdasarkan survei rapor trotoar yang diadakan Koalisi Pejalan Kaki pada 2022, hanya ada tiga kota yang mencetak skor 6 (dalam skala 1-10) dalam kualitas trotoar, yaitu Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Skor rata-rata kota/kabupaten lain adalah 4. Yang menunjukkan belum terpenuhinya hak disabilitas dalam pelayanan angkutan umum salah satunya Bus Damri sebagai alat transportasi publik di Kota Medan. Kurang ramahnya infrastruktur pendukung dan fasilitas transportasi bagi penyandang disabilitas menghalangi partisipasi penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas menjadi salah satu kelompok yang terasingkan dari ruang kota selain itu produktifitas penyandang disabilitas juga akan menurun akibat dari penerapan dan pelayanan transportasi publik yang tidak maksimal membuat penyandang disabilitas kian menurun mobilitasnya.

Penyandang Disabilitas tidak mengalami keterbatasan karena kondisi fisik atau mental mereka, melainkan karena kurangnya aksesibilitas dan dukungan dari masyarakat serta fasilitas publik yang tidak sesuai dengan kondisi para disabilitas. Stigma negatif dari masyarakat terhadap disabilitas menciptakan diskriminasi yang membuat tidak terpenuhinya hak penyandang disabilitas. Sistem sosial dominan sangat bias terhadap penyandang disabilitas tidak peka dan tidak responsif terhadap kebutuhan disabilitas. Sehingga disabilitas menjadi “cacat”, tidak mandiri, miskin dan termarginalkan. Padahal penyandang disabilitas tidak cacat tapi mereka dicatikan oleh paradigma sosial yang ada di masyarakat.

Yang menjadi masalah disabilitas, bukanlah orang yang berkursi roda yang harus membutuhkan orang untuk membantu mereka dalam mengakses transportasi publik, bukanlah mereka yang membutuhkan kursi prioritas di setiap angkutan umum, yang membuat mereka tidak bisa naik kendaraan umum ataupun jalan kaki, bukanlah orang yang tuna netra yang harus membutuhkan petunjuk huruf *braille* dan *guiding block* (ubin pemandu) untuk melakukan aktifitasnya. Tapi masalahnya adalah desain serta pelayanan fasilitas publik yang tidak dibangun sedemikian rupa agar ramah disabilitas. Seperti desain pintu Bus Damri yang tidak didesain untuk memudahkan masuknya penumpang berkursi roda sehingga mereka harus mengharapakan uluran tangan dari orang lain agar bisa menaiki angkutan umum. Ini mengakibatkan tidak terakomodirnya kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas, demikian pula para pelayan publik berupa supir atau kondektur bus. Yang tidak memahami bagaimana menulis serta membaca huruf *braille* yang membuat penyandang disabilitas tuna netra kesulitan dalam mengakses pelayanan serta fasilitas publik secara optimal. Pemerintah harus berusaha untuk membuat suatu sistem transportasi yang ramah dan aksesibel bagi penyandang disabilitas agar hak penyandang disabilitas terjamin dalam pemenuhannya, sehingga tidak ada lagi pelanggaran-pelanggaran ataupun kesulitan yang dirasakan penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi umum.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian atas masalah-masalah pemenuhan hak kelompok disabilitas dalam pelayanan angkutan umum Damri di Kota Medan. Dengan terpenuhinya hak kelompok disabilitas dalam pelayanan transportasi publik diharapkan bisa mewujudkan Kota Medan menjadi kota ramah disabilitas, yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejangan yang ada. Perum damri selaku badan usaha milik negara harus mampu menciptakan pelayanan transportasi yang modern tidak hanya

fokus pada peningkatan ekonomi, tetapi juga harus dapat menjamin hak penyandang disabilitas dengan memberikan kesempatan yang sama serta turut merasakan manfaat dari adanya pembangunan transportasi publik. Dengan memastikan bahwa kelompok disabilitas terfasilitasi dengan baik di Kota Medan.

Pembangunan nasional dikatakan berhasil bila akses di bidang ekonomi diiringi dengan pembangunan sosial, budaya yang harmonis serta menunjang rasa keadilan dengan memberikan ruang yang setara untuk para penyandang disabilitas. Pemerintah harus melihat penyandang disabilitas melalui kaca mata *human right based* (hak asasi manusia). Dengan demikian maka paradigma akan berubah, dari sebelumnya kasihan, menjadi pemenuhan hak dalam berbagai bidang terutama dibidang transportasi publik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti, menjawab mengapa penyandang disabilitas belum mendapatkan hak-hak sepenuhnya dalam pelayanan angkutan umum Damri dengan menetapkan judul skripsi.

“PEMENUHAN HAK KELOMPOK DISABILITAS DALAM PELAYANAN BUS DAMRI DI KOTA MEDAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengapa pemenuhan hak kelompok disabilitas belum terpenuhi dalam pelayanan Bus Damri di Kota Medan?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Bus Damri di Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah dipaparkan, serta agar penelitian ini memiliki arah yang lebih jelas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak kelompok disabilitas dalam pelayanan angkutan umum Damri di kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Bus Damri di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan membawa manfaat bagi beberapa pihak, Sehingga dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi juga membawa dampak yang lebih baik:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperdalam pemahaman, serta menambah sumber bacaan dan referensi bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen di masa yang akan datang tentang pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam hal pelayanan transportasi publik.

2. Secara Teoritik

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan informasi bagi publik agar lebih mengerti bahwa setiap pelayanan jasa angkutan transportasi umum harus menyediakan sarana bagi penyandang disabilitas, terlebih bagi

masyarakat Kota Medan agar lebih bisa memahami bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama seperti masyarakat normal pada umumnya.

- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pemenuhan hak-hak kelompok disabilitas secara praktis.

3. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi wawasan dan sumbangan pemikiran tentang pelayanan dan kebijakan terkhusus pemenuhan hak-hak kelompok disabilitas.

b. Bagi Civitas Akademik

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Medan, tentang pelayanan dan pemenuhan hak-hak kelompok disabilitas.

c. Bagi Pemerintah

Dapat mewujudkan pelayanan publik yang ramah disabilitas khususnya dalam pelayanan transportasi publik dengan memperhatikan pemenuhan hak-hak kelompok disabilitas. Serta menjadi bahan referensi evaluasi kepada pemerintah Kota Medan dalam menciptakan pelayanan publik yang aksesibilitas.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dalam bentuk barang atau pelayanan publik. Moenir (Kurniawan 2005 : 7) mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu instansi penyedia pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan peneriman pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipasi**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban semua pihak.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tanpa pengecualian termasuk bagi penyandang disabilitas. Pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas bertujuan untuk mewujudkan taraf kehidupan penyandang disabilitas yang lebih berkualitas, adil, sejahtera lahir dan batin, mandiri, serta bermartabat. Namun, pelayanan publik di Indonesia saat ini, juga belum

responsif terhadap kelompok masyarakat disabilitas khususnya disabilitas daksa dan disabilitas tuna netra yang merupakan bagian kelompok disabilitas yang sangat rentan mendapatkan diskriminasi dalam pemenuhan haknya. Masalah yang masih dihadapi berkaitan dengan masih minimnya akses bagi penyandang disabilitas serta kondisi fisik dan fasilitas yang tidak ramah disabilitas dalam berbagai pelayanan transportasi publik. Dilihat dari belum tersedianya data yang akurat dan terkini tentang karakteristik kehidupan dan penghidupan kelompok penyandang disabilitas. Belum memadainya jumlah fasilitas sarana dan prasarana publik, serta masih rendahnya kualitas pelayan publik dalam memberikan pelayanan bagi kelompok disabilitas dengan terbatasnya sarana pelayanan transportasi serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas, termasuk aksesibilitas terhadap angkutan umum yang dapat mempermudah kehidupan penyandang disabilitas. Pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas yang dilakukan Departemen perhubungan diantaranya meliputi jaminan perlindungan dan aksesibilitas terhadap pelayanan publik dan standarisasi pelayanan transportasi ramah disabilitas, sehingga menciptakan pelayanan inklusif.

Pelayanan inklusif adalah pelayanan yang aksesibel bagi semua warga negara dalam sektor pelayanan publik sebagai prioritas utama pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas umum yang tersedia, seperti berbagai sarana transportasi, halte bus, kursi prioritas, huruf braille, kartu prioritas bagi penyandang disabilitas, rambu lalulintas, dan penunjuk arah jalan, *guiding block* (ubin pemandu) maupun tempat-tempat penyeberangan dan toilet-toilet umum. Semuanya belum sepenuhnya dilengkapi dengan kemudahan akses untuk masyarakat penyandang disabilitas dan kelompok masyarakat rentan lainnya. Pelayanan inklusif (Widodo, 2013) sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik.

Kendala pelayanan muncul dan mendorong terjadinya kegagalan publik dalam mengakses pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh karakteristik sosial ekonomi, fisik dan demografis yang tercermin dengan ketidakmampuan disabilitas dalam mengakses dan membayar transportasi publik sehingga membuat rendahnya permintaan terhadap suatu transportasi publik. Untuk meminimalisir kendala dalam pelayanan publik diperlukan standar pelayanan publik, Menurut (Daryanto dan Setyobudi, 2014) pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang di bakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya standar pelayanan publik menjadi komponen yang sangat penting karena selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat serta kepentingan dari instansi tersebut.

2.2 Hak Asasi Manusia

HAM adalah hak yang dimiliki oleh manusia yang telah diperoleh dan dibawanya bersamaan dengan kelahiran dan kehadirannya dalam hidup masyarakat. Hak ini ada pada manusia tanpa membedakan bangsa, ras, agama, golongan, jenis kelamin, karena itu bersifat asasi dan universal. Dasar dari semua hak asasi adalah bahwa semua orang harus memperoleh kesempatan berkembang sesuai dengan bakat dan cita-citanya (Mariam Budiarjo, 1982, 120). Hak-hak asasi tersebut sangat berkaitan erat dengan harkat dan martabat manusia (*human dignity*). Tanpa hak-hak dasar tersebut manusia tidak dapat hidup sesuai dengan harkat dan

martabatnya. Pemenuhan dan penghormatan terhadap HAM memungkinkan perseorangan dan masyarakat untuk berkembang secara utuh. Maka sudah sepantasnya hak asasi manusia diakui secara universal. Universalitas HAM merujuk pada maksud bahwa HAM berlaku untuk seluruh ras manusia, tanpa melihat apa warna kulitnya, dalam latar etnis atau suku apa lahir, apa agamanya, bagaimana asal-usul keturunannya, serta bagaimana kondisi fisiknya. Jack Donnelly mendefinisikan bahwa “*human rights are rights that human beings because they are human beings*”¹. Hak-hak asasi tersebut sangat berkaitan erat dengan harkat dan martabat manusia (*human dignity*). Tanpa hak-hak dasar tersebut manusia tidak dapat hidup sesuai dengan harkat dan martabatnya. Pemenuhan dan penghormatan terhadap HAM memungkinkan perseorangan dan masyarakat untuk berkembang secara utuh.

Seorang disabilitas atau peyandang cacat berhak memperoleh perlakuan khusus. Perlakuan khusus ini diberikan untuk mencegah terjadinya pelanggaran HAM kepadanya. Hal ini dikarenakan orang dengan disabilitas sangat rentan terhadap pelanggaran HAM atau menjadi korban dalam pelanggaran HAM. Perlakuan khusus atau hak istimewa ini diberikan dan harus memenuhi aspek dalam HAM universal yaitu kemajuan, perlindungan, dan pemenuhan HAM. Pada dasarnya, ciri khusus HAM adalah:

1. tidak dapat dicabut;
2. tidak dapat dibagi;
3. hakiki; dan
4. universal.

Sedangkan sifat hak asasi manusia adalah sebagai berikut¹:

¹ Bayu Dwiwiddy Jatmiko, *Menelisis Pengakuan dan Perlindungan Hak-Hak Asasi Politik Pasca Perubahan UUD 1945*, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol. 3, No. 2, 2018, hal. 219.

1. HAM adalah anugerah Pencipta, diberikan kepada individu, ada dengan sendirinya, tidak tergantung pada pengakuan dan penerapannya dalam sistem hukum;
2. HAM didasarkan pada penghormatan harkat dan martabat manusia;
3. HAM merupakan hak dasar yang kodrati, otomatis melekat pada diri setiap manusia sebagai karunia Pencipta;
4. HAM bersifat universal, melekat abadi sepanjang hidup pada entitas kemanusiaan selama individu masih menjadi manusia;
5. HAM didasarkan pada asas kesetaraan antar sesama manusia, yaitu semua yang terlahir setara tentu memiliki HAM yang setara (non-diskriminasi);
6. HAM mengimplementasikan kewajiban bagi individu dan pemerintah.

Untuk seluruh prinsip dasar dalam pemenuhan hak disabilitas diperoleh secara gratis. Pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas bertujuan untuk mewujudkan dan menjamin upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia serta kebebasan dasar penyandang disabilitas secara penuh dan setara.

2.3 Penyandang Disabilitas

2.3.1 Pengertian Penyandang Disabilitas

Disabilitas berasal dari bahasa Inggris yakni *Dis Able, Disability* yang mempunyai arti ketidakmampuan. Dalam *The Social Work Dictionary disability* diartikan sebagai reduksi fungsi secara permanen serta ketidakmampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang mampu dilakukan oleh orang lain yang disebabkan oleh kecacatan fisik atau juga kecacatan mental. Penyandang disabilitas adalah orang-orang yang memiliki keterbatasan secara fisik maupun secara mental, keterbatasan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas tidak menjadikan mereka berbeda dengan orang normal lainnya. Banyak orang yang masih belum mengenal istilah

penyandang disabilitas. Ada yang menyebut dengan istilah penyandang disabilitas, penyandang difable, penyandang cacat, penderita cacat dan orang berkebutuhan khusus. Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang lemah secara fisik ataupun mental dibandingkan individu yang lain, sehingga perlu mendapatkan perlakuan khusus dalam pemenuhan hak di ruang publik. Realitanya, dalam penanganan disabilitas masih belum terealisasi baik secara sepenuhnya. Padahal penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, penyandang disabilitas berhak mendapatkan perlakuan khusus, yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan khusus tersebut dipandang sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.

2.3.1 Jenis-jenis Penyandang Disabilitas

Terdapat beberapa jenis penyandang disabilitas, menurut klasifikasi WHO (2002). Ini berarti bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki definisi masing-masing yang mana kesemuanya memerlukan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara baik.

a. Disabilitas Mental.

Kelainan mental ini terdiri dari:

1. Mental Tinggi. Sering dikenal dengan orang berbakat intelektual, dimana selain memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata dia juga memiliki kreativitas dan tanggungjawab terhadap tugas.
2. Mental Rendah. Kemampuan mental rendah atau kapasitas intelektual/IQ (Intelligence Quotient) di bawah rata-rata dapat dibagi menjadi 2 kelompok yaitu anak lamban belajar (slow learners) yaitu anak yang memiliki IQ (Intelligence

Quotient) antara 70-90. Sedangkan anak yang memiliki IQ (Intelligence Quotient) di bawah 70 dikenal dengan anak berkebutuhan khusus.

3. Berkesulitan Belajar Spesifik. Berkesulitan belajar berkaitan dengan prestasi belajar (achievement) yang diperoleh.

b. Disabilitas Fisik.

Kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu;

1. Kelainan Tubuh (Tuna Daksa). Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuromuskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.
2. 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*.
3. 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.
4. 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.

5. Tunaganda (disabilitas ganda). Penderita cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental).

2.4 Transportasi

Transportasi publik adalah alat transportasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan publik (Gunartin, 2018). Sehingga dapat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan untuk berpergian. Sedangkan menurut (Faidati & Khozin, 2018) transportasi publik adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan system sewa atau membayar. Salah satu transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Medan adalah Bus Damri sebagai alat transportasi publik dengan harga terjangkau dan dapat diakses semua lapisan masyarakat. Moda transportasi publik yang ramah dengan penyandang disabilitas adalah transportasi yang baik (Rusmiari, 2016). Namun di Kota Medan sendiri dapat dilihat bahwasanya transportasi publik masih kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Sedangkan menurut (Anggraini, 2016) transportasi yang baik adalah menemukan inovasi-inovasi baru yang lebih inovatif, inovasi yang diberikan harus memiliki keunggulan, manfaat, kesesuaian yang disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas, yang artinya inovasi yang diberikan harus dengan kesesuaian kebutuhan disabilitas. Secara garis besar, moda transportasi dibagi menjadi dua kelompok besar, yakni:

- a. Kendaraan Pribadi Menurut Miro (2005), kendaraan pribadi memberikan kebebasan dalam beroperasi, untuk memakai dan melakukan perjalanan ke mana saja dan kapan saja. Selain itu menurut Warpani (1990), kendaraan pribadi juga memberi beberapa

keuntungan seperti perjalanan menjadi lebih cepat, tidak tergantung waktu, bebas memilih rute sesuai keinginan pengemudi.

b. Kendaraan Umum Sesuai yang dikemukakan oleh Warpani (1990): “Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar. Juga dikatakan bahwa yang termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara”, (Warpani:170).

Adapun tujuan angkutan umum penumpang adalah:

1. Menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi seluruh kalangan masyarakat yaitu aman, aksesibel, cepat, murah dan nyaman.
2. Membuka lapangan kerja.
3. Pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi Angkutan Umum Penumpang bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang yang menyebabkan biaya perpenumpang dapat ditekan serendah mungkin. Karena merupakan angkutan massal, perlu ada kesamaan asal dan tujuan. Kesamaan ini dicapai dengan cara pengumpulan di terminal/tempat perhentian. Pelayanan angkutan umum akan berjalan dengan baik apabila tercipta pemenuhan hak dan pelayanan yang baik dan terkoordinir sehingga menciptakan keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Oleh karena itu, pemerintah perlu campur tangan dalam hal ini.

2.5 Penelitian Terdahulu

TABEL 2.5
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Abdurrohman	Aksesibilitas dan pelayanan bagi penyandang disabilitas fisik pada transportasi publik (studi kasus PT. Kereta Api Indonesia stasiun Yogyakarta Daop VI kota Yogyakarta) (2020)	Penelitian ini memaparkan bahwa Pelayanan dan fasilitas di stasiun kereta api DAOP VI sudah terpenuhi sesuai peraturan. Namun di beberapa stasiun besar di Yogyakarta masih terdapat hambatan bagi penyandang disabilitas yang artinya transportasi tersebut kurang aksesibel.
2.	Rizka Ramadanti	Aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di kota Banda Aceh (2019)	Penelitian Rizka Ramdanti menunjukkan bahwasanya walaupun Kota Banda Aceh sudah dinyatakan sebagai Kota Inklusif dan Ramah Disabilitas, masih ada beberapa infrastruktur yang sudah dibangun belum ramah penyandang disabilitas. Yang dimana penelitian ini berfokus pada prinsip-prinsip aksesibilitas yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 yaitu prinsip keselamatan,

			kemudahan, kegunaan dan kemandirian.
3.	Balighotul Hikmah	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Umum Di Jember Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016". (2022)	Penelitian ini memaparkan Pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kabupaten Jember belum terpenuhi berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016. Hal ini dikarenakan angkot (lin) tidak menyediakan kebutuhan-kebutuhan penyandang disabilitas sehingga pelayanan publik belum memenuhi. Kewajiban menyediakan akomodasi yang layak belum mampu memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas terutama pada angkot (lin) transportasi umum dengan baik untuk menunjang kegiatannya

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah,

- a. Persamaan dengan skripsi Muhammad Abdurroham yaitu sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menjelaskan secara deskriptif mengenai fenomena dan fakta

yang terjadi di lapangan. Adanya persamaan tentang hambatan yang dialami penyandang disabilitas dalam transportasi publik

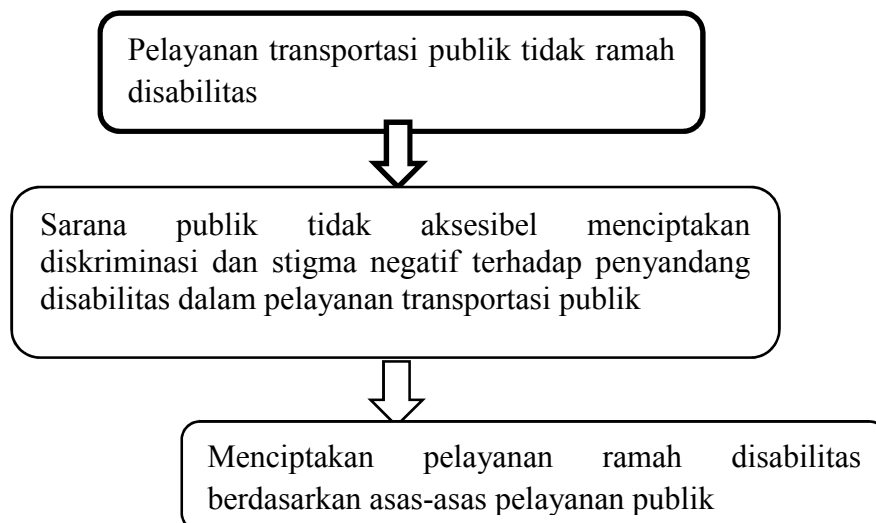
- b. Persamaan dengan skripsi Rizka Ramadanti yaitu memaparkan bahwa memang transportasi bagi penyandang disabilitas dapat dikatakan aksesibel. Namun transportasi publik pada objek penelitian belum memenuhi prinsip-prinsip aksesibilitas.
- c. Persamaan dengan skripsi Balighotul Hikmah Memiliki fokus permasalahan yang serupa yakni adanya upaya untuk memberikan kemudahan dalam mengakses transportasi umum melalui bus yang di kelolah oleh daerah.

Adapun letak perbedaan dan keunikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah pada objek penelitian yakni Bus Damri, yang digunakan sebagai penelitian lapangan. Sebab dari data-data penelitian terdahulu mayoritas yang diteliti adalah transportasi umum berupa, Bus trans deli, dan kereta api. Sedangkan dalam penelitian ini difokuskan kepada Bus damri karena belum ada yang meneliti tentang pemenuhan hak terhadap penyandang disabilitas. Selain itu penggunaan Bus Damri juga masih tinggi di Kota Medan, jadi penelitian bisa menjadi hal yang penting di laksanakan untuk jadi bahan evaluasi serta perbaikan dalam pelayanan Bus Damri. Penelitian ini memandang penyandang disabilitas melalui kaca mata *human right based* (hak asasi manusia) yang tidak di temui pada penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya hanya berfokus pada akses dalam pelayanan yang didapatkan disabilitas sedangkan penelitian ini menyadari bahwasanya aksesibilitas bukan hanya soal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Maka penelitian ini dapat menjadi kebaruaran dan sumber data baru dalam pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini didasarkan pada belum terlaksananya pelayanan transportasi publik yang ramah disabilitas, dimana itu merupakan hak yang seharusnya diperoleh kelompok disabilitas, yakni dimana penyandang disabilitas seharusnya mendapatkan pelayanan publik berdasarkan asas-asas dari sebuah pelayanan publik, karena akibat dari tidak terlaksananya asas-asas pelayanan publik penyandang disabilitas kerap kesulitan dan sangat sering mendapat tindakan diskriminasi dalam akses pelayanan transportasi publik. Yang membuat penyandang disabilitas menjadi kelompok yang terpinggirkan. Stigma dari masyarakat yang beranggapan bahwa penyandang disabilitas tidak mampu dalam ranah publik, membuat pemenuhan hak penyandang disabilitas kerap tidak terpenuhi sehingga banyak fasilitas publik pada akhirnya tidak ramah disabilitas. Padahal negara bertanggungjawab sepenuhnya dalam pemenuhan hak disabilitas, melalui Instansi pemerintah pusat hingga daerah. Kelompok disabilitas di percaya akan mendapatkan pelayanan yang prima di setiap instansi yang ada di Indonesia. Seperti halnya dalam pelayanan Bus Damri di Kota Medan, salah satu instansi yang di kelola oleh BUMN dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemandirian kelompok disabilitas di Kota Medan, seperti pada bagan di bawah ini:

3. TABEL 2.6 Kerangka Berpikir





Terpenuhinya hak serta kemandirian
penyandang disabilitas dalam pelayanan
transportasi publik

Dari kerangka berpikir diatas, pemenuhan hak kelompok disabilitas sepenuhnya belum mampu di penuhi oleh Perum Damri selaku instansi yang bertanggungjawab memberikan pelayanan transportasi publik yang ramah disabilitas. Contoh nyata yang peneliti saksikan yaitu kondisi halte yang jauh dari kata layak, serta tidak adanya papan informasi mengenai rute dan jadwal Bus Damri, serta apabila ada masyarakat disabilitas yang memakai kursi roda ingin menaiki Bus Damri maka itu sangat sulit karna jarak antara bibir peron halte dengan pintu bus cukup jauh, kemudian tidak tersedianya kursi prioritas bagi penyandang disabilitas. Ini menunjukkan bahwasanya sarana di Bus Damri belum aksesibel yang membuat pada akhirnya penyandang disabilitas belum mendapatkan haknya dalam pelayanan transportasi yang menghadirkan tindakan diskriminasi bagi masyarakat penyandang disabilitas yang menggunakan Bus Damri. Oleh karena itu diperlukan pengimplementasian asas-asas pelayanan publik agar tercipta pelayanan yang ramah disabilitas, sehingga kasus seperti ini tidak di alami oleh kelompok disabilitas yang ada di Kota Medan. Dengan memberikan jaminan pemenuhan hak untuk segala kemudahan, kemandirian dan bebas dari stigma negatif yang membuat kelompok disabilitas terpinggirkan, serta kesejahteraan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi publik seperti Bus Damri.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan realita dari kejadian yang diteliti sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan data secara objektif. Agar peneliti mampu mengetahui dan memahami bagaimana pemenuhan hak kelompok disabilitas dalam pelayanan Bus Damri di Kota Medan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian oleh penulis yakni Perum Damri Kota Medan. Yang berada di Jl. Dame KM.10 No.19, Timbang Deli, Medan Amplas, Kota Medan.

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi, memberikan data, memberikan fakta dan tanggapan dari suatu objek penelitian. Informan penelitian ini adalah informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti serta yang memberikan informasi. Sebagai informan yang mengetahui masalah pemenuhan hak disabilitas adalah :

1) Informan kunci.

Informan kunci merupakan sumber informasi utama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Penyandang disabilitas.

2) Informan utama

Informan utama merupakan individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian yaitu Perum Damri.

3) Informan pendukung.

Informan pendukung merupakan sumber informasi yang akan mendukung informasi kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat umum, Lembaga swadaya masyarakat.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan data adalah bahan mentah yang harus diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan yang utuh, baik kualitatif deskriptif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta yang terjadi terhadap situasi sosial.

1. Wawancara Penelitian ini juga melakukan wawancara terhadap pihak terkait. Wawancara adalah teknik yang merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono,2013:137).
2. Dokumentasi, selain menggunakan metode wawancara peneliti menggunakan metode dokumentasi agar peristiwa yang muncul dapat diabadikan dan bisa menjadi bahan informasi. Dokumentasi adalah kumpulan data yang berbentuk nyata yang diperoleh berdasarkan sistem pengelolaan data yang disebut proses dokumentasi, aau disebut juga catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240).

3.5 Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Moleong (2011: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain. Miles & Huberman (2014: 17) menyebutkan bahwa teknik analisis data dalam peneltian Kualitatif Deskriptif meliputi :

1. Pengumpulan Data Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scanning dokumentasi, mengetik data yang ada di

lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.
3. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, cart, atau grafis. Pada penelitian Kualitatif Deskriptif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.
4. Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian Kualitatif Deskriptif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.