

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA TRANSPORTASI UMUM DI JEMBER DALAM  
PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Oleh:

**BALIGHOTUL HIKMAH**

**NIM: S20183111**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

**FAKULTAS SYARIAH**

**JUNI 2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA TRANSPORTASI UMUM DI JEMBER DALAM  
PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:

**BALIGHOTUL HIKMAH**

**NIM: S20183111**

Disetujui Pembimbing



**Dwi Hastuti, M.P.A.**

**NIP. 1987050820132008**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA TRANSPORTASI UMUM DI JEMBER DALAM  
PEMENUHAN HAK-HAK PENYANDANG DISABILITAS  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

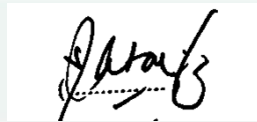
telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari: Senin

Tanggal: 04 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua



Sholikul Hadi, S.H., M.H.

NIP. 197507012009011009

Sekretaris



Yuda Bagus Tunggal Putra, M.H.

NIP. 1988041920131002

Anggota:

1. Dr. Khoirul Faizin, M. Ag.

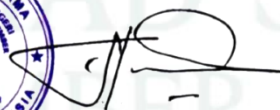
(  )

2. Dwi Hastuti, M.P.A.

(  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M. Fil. I.

NIP. 197809252005011002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji (267)”*

Qs. Al-Baqarah Ayat 267.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Salim Bahreisy dan Abdullah Bahreisy, *Tarjamah Al-Qur'an Al-Hakim* (Surabaya: Sahabat Ilmu, 2001), 46.

## **PERSEMBAHAN**

Pertama-tama saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang sudah memberikan jalan kepada saya untuk merasakan pendidikan hingga di jenjang sarjana sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai serta menguatkan saya dalam menghadapi tantangan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada diri sendiri yang telah konsisten menyelesaikan tugas akhir ini sebagai bentuk dedikasi atas pendidikan yang sedang ditempuh.

Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Bapak Fuadi dan Ibu Saniyah yang terus memberikan dukungan dan doa-doa kepada saya sehingga dapat meraih pencapaian ini dengan penuh rasa bangga.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kakak, adik, dan keluarga saya yang tidak lupa memberikan semangat dan dorongan kepada saya selama mengerjakan skripsi ini hingga di tahap selesai.

Selain itu, skripsi ini juga saya persembahkan kepada teman-teman saya yang selalu membantu selama proses pengerjaan skripsi serta memberikan dorongan semangat di samping saya hingga saya mampu mengatasi hambatan dan rintangan yang datang selama skripsi.

Terakhir, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang di sekeliling saya yang membantu meningkatkan rasa percaya diri saya untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga saya bersemangat untuk meraih pencapaian saya.

## ABSTRAK

Balighotul Hikmah, 2022: *Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 2016.*

**Kata kunci:** pelayanan publik, transportasi umum, penyandang disabilitas

Setiap warga negara memiliki hak, peluang, dan kedudukan yang sama di depan hukum dimana hal ini juga berlaku bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas khusus karena keterbatasannya. Penyandang disabilitas kerap mendapat perlakuan diskriminasi dalam memenuhi kebutuhannya yang disebabkan oleh *negatif awareness*. Penyandang disabilitas di Jember tidak dapat memanfaatkan pelayanan publik dengan optimal salah satunya pada transportasi umum yakni angkot untuk menunjang aktivitasnya. Saat ini angkot di Jember masih menjadi transportasi yang digunakan untuk mendukung mobilitas masyarakat. Namun terdapat keterbatasan bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan angkot karena sulit untuk diakses. Kesulitan mengakses angkot disebabkan oleh tata ruang angkot yang kurang efisien bagi penyandang disabilitas. Melalui UU No. 8 Tahun 2016 maka perlu untuk mengetahui apakah hak-hak penyandang disabilitas sudah terpenuhi serta untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik berjalan apakah sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Adapun fokus penelitian yang akan dibahas adalah: 1). Apakah hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sudah terpenuhi sesuai dengan UU No. 8 Tahun 2016? 2). Bagaimana kendala yang ada pada transportasi umum di Jember untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas?. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yakni hukum sebagai gejala sosial karena menimbulkan pengaruh dan akibat pada kehidupan sosial. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen dengan analisis data deskriptif kualitatif. Selain itu keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan tiga tahap penelitian yaitu tahap pra lapangan, tahap lapangan, dan tahap analisis data.

Hasil penelitian ini yakni sebagai berikut: 1). Pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016 di Kabupaten Jember belum terpenuhi karena angkot tidak menyediakan kebutuhan penyandang disabilitas. Sebab dalam Pasal 19 telah dijelaskan bahwa hak penyandang disabilitas pada pelayanan publik adalah memperoleh akomodasi yang layak dan pendampingan penerjemahan. 2). Kendala pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas yang pertama pada regulasi yakni tidak ada ruang khusus bagi penyandang disabilitas pada angkot dan akses menjangkau angkot yang sulit. Kedua pada pengelola disebabkan minimnya bantuan dana dari pemerintah untuk perawatan angkot dan pengetahuan supir yang minim tentang penyandang disabilitas. Ketiga adalah kesadaran masyarakat tentang edukasi tidak melakukan tindak diskriminasi dan membantu akses pelayanan publik penyandang disabilitas.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan tugas akhir. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Skripsi ini berjudul "Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016" yang penyelesaiannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Tak lupa peneliti mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungan pada skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. M. Noor Harisudin, M. Fil. I. selaku Dekan Fakultas Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H. selaku koordinator Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Dwi Hastuti, M.P.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf kependidikan Fakultas Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Pada skripsi ini sangat dimungkinkan adanya kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, 4 Juni 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subyek Penelitian.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Analisis Data .....	39
F. Keabsahan Data.....	40
G. Tahap-tahap Penelitian.....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>



A. Gambaran Obyek Penelitian .....	43
B. Penyajian Data dan Analisis.....	47
C. Pembahasan Temuan.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>



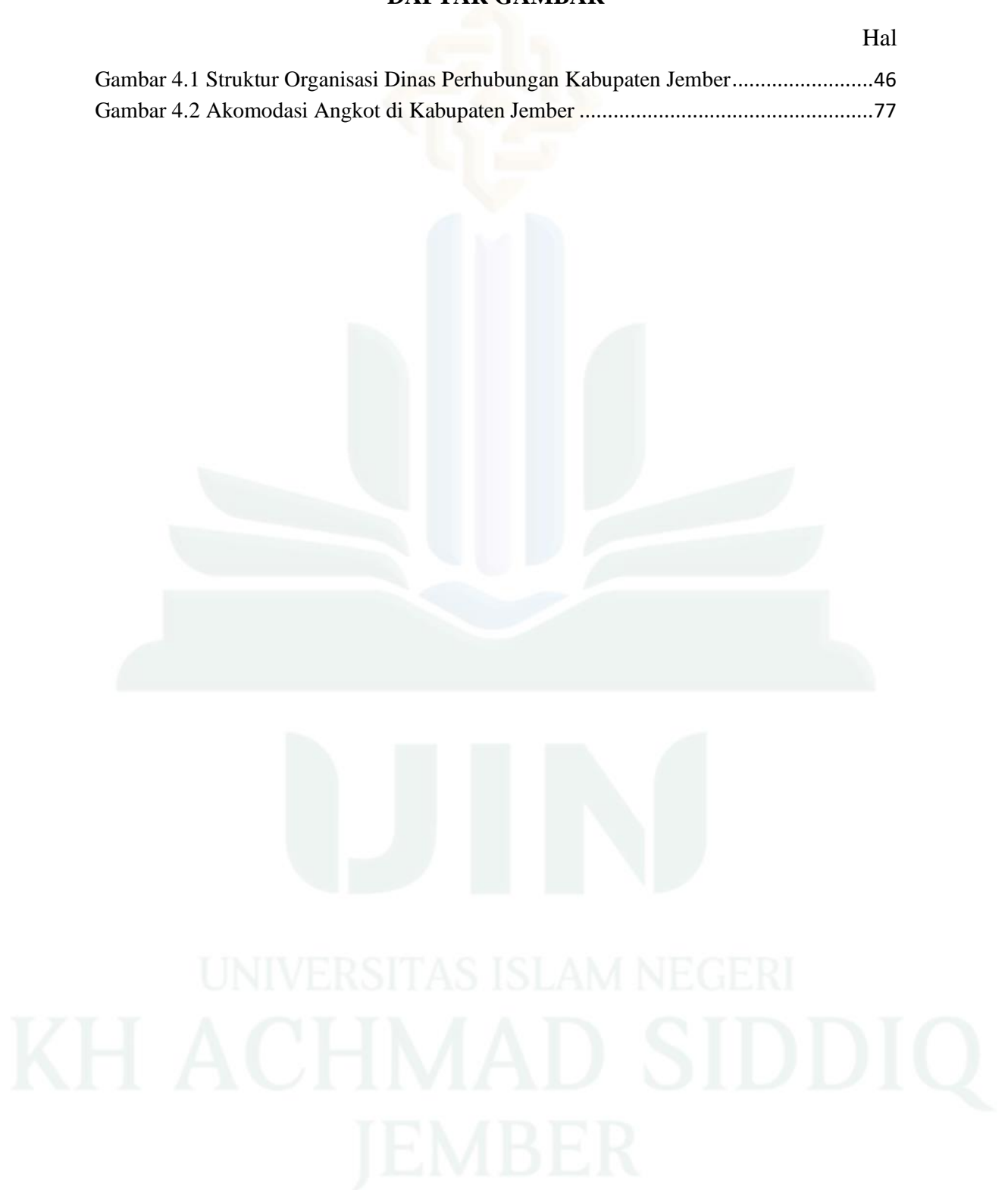
## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Penyandang Disabilitas Kabupaten Jember Tahun 2019.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2.2 Indikator Efektivitas Pelayanan Publik Sistranas 2012 .....	22
Tabel 4.1 Trayek Angkot Kabupaten Jember .....	44
Tabel 4.2 Hasil Observasi Tanggal 19 Februari 2022-19 Maret 2022.....	60



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember.....	46
Gambar 4.2 Akomodasi Angkot di Kabupaten Jember .....	77



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap warga negara mempunyai hak, peluang, dan kedudukan yang sama sesuai yang ada pada hukum. Hal tersebut juga berlaku bagi masyarakat yang perlu mendapatkan fasilitas khusus yakni penyandang disabilitas. Maka dari itu sebaiknya pemerintah memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas baik berupa pelayanan publik berbentuk fisik ataupun nonfisik. Penyandang disabilitas kerap mendapatkan perlakuan diskriminasi sehingga hal ini bertentangan dengan hak asasi manusia. Selain itu masalah lainnya yang dihadapi penyandang disabilitas adalah masih terbatasnya akses untuk melakukan rehabilitasi serta kurangnya akses pekerjaan untuk mempermudah kehidupan penyandang disabilitas.<sup>2</sup>

Penyandang disabilitas di Indonesia kerap mengalami diskriminasi baik dalam memenuhi kebutuhannya ataupun ketika menggunakan fasilitas publik. Hal ini didukung dengan stigma negatif di masyarakat dimana penyandang disabilitas dianggap merepotkan karena tidak dapat beraktivitas secara normal. Perlakuan diskriminatif ini pada dasarnya disebabkan oleh *negatif awareness* dari pola pikir masyarakat. Menurut data WHO penyandang disabilitas saat ini berjumlah lebih dari 1 milyar orang atau 15% dari populasi di dunia. Setidaknya 450 juta penyandang

---

<sup>2</sup> Fanny Priscillya, "Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas", *Lex Crimen* 5, no. 3 (Maret 2016) : 105.

disabilitas bertahan hidup dengan situasi dimana psikologisnya tidak stabil yang disebabkan oleh penolakan dari masyarakat yakni diskriminasi dan stigma.

Adanya anggapan ini menjadikan penyandang disabilitas termarginalkan dari lingkungan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh utopia masyarakat terhadap hal-hal yang “ideal dan sempurna” sehingga banyak tindakan yang merugikan penyandang disabilitas.<sup>3</sup> Munculnya stigma tersebut membuat harapan hidup dan rasa ingin bersosialisasi dari penyandang disabilitas meredup. Tak jarang pula banyak lowongan kerja yang menolak pelamar disabilitas sehingga membuat penyandang disabilitas kesulitan untuk bertahan di lingkungan masyarakat. Padahal dalam UU No. 8 Tahun 2016 telah dijelaskan mengenai hak-hak pada penyandang disabilitas yang seharusnya bisa terpenuhi dan mampu menyejahterakan penyandang disabilitas.

Agar penyandang disabilitas tetap bisa beraktivitas secara normal maka perlu diwujudkan persamaan hak sesuai Pasal 5 UU No. 8 Tahun 2016. Di dalamnya dijelaskan jika salah satu hak pada penyandang disabilitas adalah memanfaatkan pelayanan publik. Selanjutnya pada pelayanan publik tersebut penyandang disabilitas berhak menerima fasilitas yang layak secara maksimal, bermartabat, wajar dan tidak ada

---

<sup>3</sup> Jane Kartika Propiona, “Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas”, *Jurnal Sosiologi Masyarakat* 1, no. 17 (Juni 2021): 2. <http://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>

diskriminasi sesuai dengan Pasal 19.<sup>4</sup> Menurut hasil survey Ombudsman tahun 2019, penyelenggaraan publik di Indonesia belum sepenuhnya memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas jika mengacu pada UU No. 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<sup>5</sup>. Sehingga pemerintah hendaknya meningkatkan penyelenggaraan layanan terhadap penyandang disabilitas.

Harapannya pemerintah lebih mengutamakan kesejahteraan penyandang disabilitas terutama saat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh pelayanan publik. Pemerintah seharusnya memberikan akses terhadap penyandang disabilitas dimana fasilitas-fasilitas tersebut mudah untuk dicapai dan dijangkau. Tetapi berdasarkan fakta dilapangan, dapat dikatakan pelayanan dan fasilitas khusus masih sedikit keberadaannya baik itu berupa pelayanan rumah sakit ataupun sarana transportasi. Adanya pelayanan publik tersebut seharusnya mempermudah aktivitas dari penyandang disabilitas namun dalam kondisi saat ini belum dapat terpenuhi.

Pelayanan publik seharusnya menyesuaikan dengan prinsip asas-asas keadilan dan non diskriminatif sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu dalam Pasal 34 ayat (3) juga telah dibahas jika negara bertanggung jawab dalam menyediakan seluruh

---

<sup>4</sup> Rostiena Pasciana, "Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas", *Sawala Jurnal Administrasi Negara* 2, no. 8 (Desember 2020): 196. <http://doi.org/10.30656/sawala.v8i2.2857>

<sup>5</sup> Septianditas Arya Muqovvah, "Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas", Ombudsman.go.id, 23 April 2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>

fasilitas baik itu fasilitas kesehatan dan pelayanan publik kepada masyarakat.<sup>6</sup>

Berdasarkan UU No. 5 Tahun 2009 pelayanan publik dapat dikatakan sesuai ketika telah memenuhi asas-asas yang berlaku seperti asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas keseimbangan hak dan kewajiban, serta asas kesamaan hak. Selain itu terpenuhi pula asas keterbukaan, keprofesionalan, tidak diskriminatif, akuntabilitas, partisipatif, keterjangkauan, ketepatan waktu, kemudahan serta memperlakukan secara khusus terhadap kelompok yang lemah.<sup>7</sup> Maka pelayanan publik seharusnya tetap berfokus pada keadilan dan bersikap ramah dengan mengutamakan kepentingan masyarakat berkebutuhan khusus yakni penyandang disabilitas yang menjadi bagian dari kelompok masyarakat yang lemah selain wanita dan anak-anak.

Permasalahan tentang fasilitas publik dan pelayanannya pada pelayanan di sektor transportasi dirasa masih belum memenuhi dari harapan penyandang disabilitas. Hal ini menjadi permasalahan yang signifikan dimana masih belum terpenuhi. Meskipun terdapat beberapa transportasi umum yang telah menyediakan fasilitas ramah terhadap penyandang disabilitas seperti adanya *ramp* kursi roda di peron dan jalur

---

<sup>6</sup> Syifa Salsabila dan Nurlina Cipta Apsari, "Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas", *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat* 2, no. 2 (Agustus 2021): 181. <http://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.33976>

<sup>7</sup> Sugi Rahayu dan Utami Dewi, "Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta", *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1, no. 1 (2013): 3. <http://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>

husus bagi tuna netra.<sup>8</sup> Namun penyandang disabilitas masih kesulitan dalam menggunakan akses menuju terminal bus terutama pada penyandang disabilitas yang memakai kursi roda. Selain itu fungsi trotoar jalan yang tersedia saat ini masih mengesampingkan keamanan bagi penyandang disabilitas sebab jalur penunjuk jalan yang ada hanya digunakan dengan minim yakni untuk menggugurkan kewajiban saja bahkan tempat penyebrangan belum menjamin sepenuhnya sehingga belum cukup ramah bagi penyandang disabilitas.

Mengutip dari Radar Jember disampaikan bahwa berdasarkan data dari Dinas Sosial jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Jember mencapai 16.926 orang.<sup>9</sup> Jumlahnya sekitar 0.7% dari jumlah total penduduk di Jember sebanyak 2.3 juta jiwa berdasarkan data sensus penduduk di tahun 2010. Selain itu penyandang disabilitas di Jember tidak dapat memanfaatkan transportasi umum dengan baik untuk menunjang kegiatannya. Persoalan terkait layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya dapat diakses dan dimanfaatkan. Maka dibutuhkan transportasi khusus untuk penyandang disabilitas sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan transportasi publik bagi masyarakat Jember.

---

<sup>8</sup> Marwandianto, "Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif HAM", *Jurnal HAM* 9, no. 2 (Desember 2018): 177. . <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2018.9.175-190>

<sup>9</sup> "Disabilitas dan Inklusi Sosial", Radar Jember, 2 Juli 2019, [https://radarjember-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/radarjember.jawapos.com/opini/02/07/2019/disabilitas-dan-inklusi-sosial/amp/?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFOArABIACA w%3D%3D#amp\\_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16544161284573&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amphshare=https%3A%2F%2Fradarjember.jawapos.com%2F](https://radarjember-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/radarjember.jawapos.com/opini/02/07/2019/disabilitas-dan-inklusi-sosial/amp/?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFOArABIACA w%3D%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16544161284573&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&amphshare=https%3A%2F%2Fradarjember.jawapos.com%2F)



Menurut Badan Pusat Statistik Jawa Timur di tahun 2019 penyandang disabilitas di Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Penyandang Disabilitas Kabupaten Jember Tahun 2019**

No.	Jenis Disabilitas	Jumlah
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.	Tuna netra	202
2.	Tuna rungu	170
3.	Tuna wicara	183
4.	Tunarungu-wicara	194
5.	Tuna daksa	190
6.	Tuna grahita	169
7.	Tuna laras	106
8.	Disabilitas (sakit kusta)	36

Dari data tersebut pemerintah Kabupaten Jember perlu untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas terhadap penyandang disabilitas terutama pada akses transportasi umum. Maka sesuai dengan Perda Kab. Jember No. 7 Tahun 2016 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas sudah sewajarnya pemerintah meningkatkan pelayanan publik terutama bagian transportasi umum.<sup>10</sup> Maka dari itu isi pasal demi pasal dalam Peraturan Daerah seharusnya memiliki tiga agenda utama. Yang pertama adalah membantu pengembangan dan evaluasi program penyedia layanan dan kebijakan bagi penyandang disabilitas. Selain itu memantau kinerja apakah telah sesuai dengan peraturan daerah tersebut dan pemerataan kesempatan.

Tantangan dalam merealisasikan pelayanan publik sesuai amanah undang-undang terkait penyandang disabilitas yakni stigma masyarakat di

<sup>10</sup> Badan Pemeriksaan Keuangan, PERDA Kabupaten Jember No. 7 Tahun 2016 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Indonesia yang masih memandang penyandang disabilitas adalah seseorang individu yang berbeda. Identitas tersebut memberikan keterbatasan dalam melakukan semua kegiatan selayaknya manusia normal.<sup>11</sup> Sehingga lahirlah banyak aturan yang mampu membatasi penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas sehari-harinya terutama dalam mengakses transportasi umum.

Dalam hal ini peneliti ingin memfokuskan terkait peran angkot (lin) dalam memberikan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Angkot (lin) di Jember masih digunakan oleh masyarakat sebagai transportasi umum karena memiliki biaya yang relatif murah. Selain itu kondisi angkot (lin) di Jember memiliki tata ruang yang kurang efisien dimana banyak angkot (lin) yang tidak melakukan pelayanan dari terminal asal hingga terminal tujuan. Tetapi angkot (lin) kerap memotong di tengah jalan dengan alasan minimnya penumpang sehingga hal ini cukup menyulitkan penyandang disabilitas.

Maka untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari penyelenggaraan angkot (lin) diperlukan pengawasan sejauh mana pelayanan publik berjalan dan apakah sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Penyandang disabilitas perlu perhatian lebih dalam memanfaatkan pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik pada

---

<sup>11</sup> Suphia dan Tioma Hariandja, “Upaya Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Jember”, *Jurnal Rechtsens* 10, no. 1 (Juni 2021): 94. <http://doi.org/10.36835/rechtsens.v10i1.1022>

Transportasi Umum di Jember Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, maka dapat dirumuskan beberapa fokus penelitian yakni sebagai berikut:

1. Apakah hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sudah terpenuhi sesuai dengan UU No. 8 Tahun 2016?
2. Bagaimana kendala yang ada pada transportasi umum di Jember untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melalui latar belakang serta rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik sesuai UU No. 8 tahun 2016.
2. Menganalisis kendala yang ada pada transportasi umum di Jember untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberikan manfaat penelitian diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat memberikan referensi teori untuk penyelesaian beberapa masalah terkait pelayanan publik pada penyandang disabilitas.

- b. Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi oleh pemerintah terkait efektivitas pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Pada penelitian ini harapannya mahasiswa dapat memanfaatkan sebagai sumber pengetahuan untuk memperdalam pengetahuan dan mengaplikasikan teori pelayanan publik pada hak-hak penyandang disabilitas ketika menggunakan fasilitas publik. Selain itu, dapat menjadi sarana untuk meningkatkan wawasan sebagai acuan belajar dalam menerapkan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

### b. Bagi Akademisi

Adanya penelitian ini harapannya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan wawasan, referensi, dan pengetahuan mengenai topik pelayanan publik terkait penyandang disabilitas.

### c. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan pada masyarakat terhadap stigma negatif pada penyandang disabilitas dalam segi pelayanan publik di masa yang akan datang.

## E. Definisi Istilah

### 1. Efektivitas

Efektivitas menurut KBBI bermakna dengan ada efeknya (ada akibatnya, pengaruh, ada kesannya), manjur atau mujarab, dapat membawa hasil (usaha, tindakan). Menurut Mardiasmo efektivitas adalah ukuran dari berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>12</sup> Sedangkan menurut pendapat Beni pengertian efektivitas adalah hubungan dari *output* dan tujuan yang dimana mengukur seberapa jauh hasil dan kebijakan tersebut terhadap suatu organisasi.<sup>13</sup> Maka pengertian efektivitas adalah sebuah usaha untuk mencapai target dan tujuan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan berdasarkan hasil yang telah diperkirakan.

## 2. Pelayanan Publik

Mengacu pada Pasal 1 angka 13 UU No. 8 Tahun 2016 pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku pada perundang-undangan terhadap setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Mahmudi makna pelayanan publik berarti seluruh kegiatan untuk memenuhi kebutuhan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>14</sup> Maka pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi pelayanan dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan publik yang

---

<sup>12</sup> Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru* (Yogyakarta: Andi Press, 2017), 134.

<sup>13</sup> Beni Pakei, *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)* (Jayapura: Taushia, 2016), 69.

<sup>14</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Jakarta: STIM YKPN, 2010), 223.

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

### 3. Transportasi Umum

Transportasi umum memiliki definisi proses perpindahan seseorang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan cara tertentu yang memiliki maksud dan tujuan tertentu pula.<sup>15</sup> Menurut Munawar angkot (lin) adalah alat pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.<sup>16</sup> Jadi, pengertian angkot (lin) adalah alat untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain menggunakan kendaraan.

### 4. Pemenuhan Hak

Apabila mengacu pada Pasal 1 angka (5) UU No. 8 Tahun 2016 pemenuhan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi, melaksanakan, dan mewujudkan hak penyandang disabilitas.<sup>17</sup> Maka pemenuhan hak adalah memenuhi suatu hal dimana dapat berbentuk kekuasaan, keistimewaan, dan kesempatan sebagai manusia terhadap manusia lain, undang-undang, hukum, serta negara tanpa adanya kerugian terhadap hak seseorang.

---

<sup>15</sup> Christian Yosua Palilingan, "Analisa Karakter Moda Transportasi Angkutan Umum Rute Manado Tomohon dengan Metode Analisa Biaya Operasional Kendaraan (BOK)", *Jurnal Sipil Statik* 1, no. 8 (Juli 2013): 588.

<sup>16</sup> Adwis Iqbal Perdana, "Kajian Disruption pada Bidang Transportasi Umum (Angkot) di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang" (Skripsi, Institut Teknologi Nasional Malang, 2019), 5.

<sup>17</sup> Arrista Trimaya, "Upaya Mewujudkan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas", *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 04 (Desember 2016): 404. <https://doi.org/10.54629/jli.v13i4.85>

## 5. Penyandang Disabilitas

Adanya istilah disabilitas dikutip dari bahasa Inggris yakni *different ability* bermakna manusia dengan kemampuan berbeda. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016 pengertian penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, sensorik, dan mental dalam jangka waktu yang lama sehingga mengalami hambatan dalam berinteraksi dan berpartisipasi secara penuh dengan warga negara sesuai kesamaan hak. Dapat diambil kesimpulan bahwa penyandang disabilitas adalah seseorang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, sensorik, dan mental sehingga mengalami kendala untuk berinteraksi dan menjalankan aktivitas sehari-hari.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui penelitian ini secara keseluruhan maka perlu adanya sistematika pembahasan agar berurutan dan sistematis yang akan dibahas di bawah ini:

Pertama adalah Bab I Pendahuluan yang mencakup hal-hal yang melatarbelakangi isu hukum yang dijadikan sebagai topik bahasan utama. Bab ini berisi terkait latar belakang penelitian, fokus permasalahan, tujuan yang ingin diraih, manfaat-manfaat apa yang diharapkan peneli, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Kedua adalah Bab II Tinjauan Pustaka dalam bab ini dibahas mengenai penelitian terdahulu dan kajian teori yang berkaitan dengan

efektivitas pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas terutama dalam menggunakan transportasi umum.

Selanjutnya Bab III Metode Penelitian dimana cakupannya memberikan uraian mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian yang dipakai, sumber penelitian yang digunakan selama penelitian berlangsung, bagaimana cara mengumpulkan data, bentuk analisis yang dipakai, cara mengukur keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilangsungkan.

Adapun Bab IV Penyajian data dan Analisis dimana bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian, klasifikasi bahasan yang disesuaikan dengan pendekatan, rumusan masalah atau fokus penelitian, pembahasan dan sub bab bahasan yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Terakhir Bab V Penutup, pada bab ini menjadi akhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran. Di dalam kesimpulan disajikan data secara ringkas namun menyeluruh terkait dengan fokus penelitian yang ingin dibahas.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu bermaksud untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan pada penelitian. Kajian pustaka ini didasarkan pada hasil penelitian terdahulu yang dapat mendukung kajian teori pada penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pembanding adalah sebagai berikut:

1. Sri Anggun Mutia Hunowu (2017) dengan judul skripsi “Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta”.<sup>18</sup> Skripsi ini membahas tentang regulasi dan anggaran yang dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas pada pelayanan publik terutama pada fasilitas umum. Selain itu membahas tentang realisasi untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas pada pelayanan publik. Jenis penelitiannya adalah yuridis sosiologis dengan menganalisis bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini. Kesimpulannya adalah pemerintah Yogyakarta sudah berusaha melakukan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas salah satunya dengan melakukan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta memberikan penyuluhan tentang hak-hak yang harus dipenuhi pada penyandang disabilitas di fasilitas umum. Namun belum ada anggaran khusus terkait alokasi dana untuk melakukan

---

<sup>18</sup> Sri Anggun Mutia Howonu, “Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017), 75.

memenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada fasilitas umum. Adapun bentuk realisasi dari pemerintah Yogyakarta dengan membangun fasilitas umum seperti halte bus dengan menyediakan *ram* dan Trans Jogja yang disertai ruang khusus disabilitas.

2. Endang Sri Wahyuni (2016) dengan judul tesis “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik”. Tesis ini menganalisis terkait aksesibilitas transportasi umum berdasarkan perspektif pengguna yakni penyandang disabilitas. Selain itu membahas tentang hambatan dari pelayanan publik saat memberikan fasilitas terhadap penyandang disabilitas. Pelayanan publik yang diberikan menghambat ruang gerak penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi publik. Jenis penyandang disabilitas yang bermacam-macam juga mempersulit untuk mengakses transportasi karena fasilitas yang belum memadai. Hambatan dalam pembahasan ini adalah belum adanya komitmen dari pemerintah daerah untuk menyediakan layanan sesuai standar dan kurang fokusnya pemerintah terhadap pusat pelayanan transportasi publik sebab dianggap bukan menjadi prioritas.<sup>19</sup>
3. Rizka Ramadanti (2019) dengan judul skripsi “Aksesibilitas Transportasi Umum Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh”. Pembahasan skripsi ini adalah terkait aksesibilitas transportasi publik dan upaya telah dilaksanakan pemerintah untuk

---

<sup>19</sup> Endang Sri Wahyuni, “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik”, (Tesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016), 97.

melakukan pemenuhan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di kota Banda Aceh.<sup>20</sup> Pada kesimpulan skripsi ini transportasi bagi penyandang disabilitas dapat dikatakan aksesibel. Namun transportasi publik pada TransK belum memenuhi prinsip-prinsip aksesibilitas. Adapun upaya yang telah dilakukan pemerintah Banda Aceh adalah memberikan penyuluhan terhadap masyarakat dalam merealisasikan fasilitas berupa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu melakukan perbaikan tata kota di Banda Aceh yang masih sulit dijangkau penyandang disabilitas seperti trotoar dan akses menuju halte.

4. Muhammad Abdurrohman (2020) dengan judul “Aksesibilitas dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta Daop VI Kota Yogyakarta)”. Adapun pembahasan skripsi ini terkait bentuk aksesibilitas dan pelayanan khusus yang diberikan oleh stasiun kereta api di Yogyakarta. Selain itu membahas tentang hambatan yang dialami penyandang disabilitas fisik saat berada di stasiun. Jenis penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif disertai narasi pemaparan (deskriptif) untuk memperoleh data serta fakta lebih detail saat di lapangan. Adapun kesimpulan dari skripsi ini adalah stasiun kereta api DAOP VI dalam memberikan fasilitas dan pelayanan sudah

---

<sup>20</sup> Rizka Ramadanti, “Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh”, (Skripsi, Univeristas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019), 34.

sesuai dengan peraturan yang terkait.<sup>21</sup> Tetapi terdapat hambatan bagi penyandang disabilitas terutama saat berada di stasiun-stasiun besar di Yogyakarta yang belum memberikan fasilitas dan pelayanan yang sesuai.

5. Tiara Wulandari (2019) dengan judul “Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam”. Peneliti menjabarkan tentang pelayanan yang diberikan Trans Batam terhadap penyandang disabilitas serta kendala dalam memberikan pelayanan. Dijelaskan pula terkait upaya dan solusi untuk memenuhi hak penyandang disabilitas oleh penyelenggara pelayanan publik. Kesimpulan pada skripsi ini adalah pelayanan publik pada Trans Batam dinilai belum efektif karena banyak permasalahan yang dialami penyandang disabilitas saat mengakses transportasi tersebut. Selain itu terdapat kendala terkait bantuan pusat dan ketidakseragaman bentuk halte disebabkan anggaran dana.<sup>22</sup> Adapun upaya dan solusi yang diberikan adalah penyelenggara Trans Batam membangun halte sesuai standar peraturan dan ramah terhadap penyandang disabilitas.
6. Lis Jumarni (2017) dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT)

---

<sup>21</sup> Muhammad Abdurrohman, “Aksesibilitas dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta DAOP VI Kota Yogyakarta)”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), 113.

<sup>22</sup> Tiara Wulandari, “Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam”, (Skripsi, Universitas Internasional Batam, 2019), 126.

Mamminasanta Kota Makassar”. Pada skripsi ini membahas tentang aksesibilitas pada layanan BRT bagi penyandang disabilitas. Selain itu dibahas pula terkait upaya pemerintah dalam memberikan layanan terhadap penyandang disabilitas ketika mengakses BRT. Skripsi ini memiliki kesimpulan jika penyandang disabilitas dapat menggunakan BRT dengan keamanan yang baik bahkan dengan adanya pegawai yang sopan sehingga tidak kesulitan saat mengakses BRT.<sup>23</sup> Namun kesulitan yang dialami penyandang disabilitas adalah jarak halte yang saling berjauhan sehingga susah untuk diakses. Selain itu fasilitas yang diberikan BRT Mamminasanta belum sepenuhnya sesuai dengan standar bagi penyandang disabilitas fisik.

Untuk meringkas dan mempermudah pemahaman terkait penelitian terdahulu maka penulis membuat dalam bentuk tabel. Berikut tabel tentang penelitian terdahulu yang memiliki korelasi dengan penelitian ini yakni berdasarkan pada tabel dibawah:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Keterkaitan
1	2	3	4	5
1.	Sri Anggun Mutia Honowu (2017)	Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta	Pemerintah Yogyakarta telah berusaha memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dengan membangun halte bus yang disediakan <i>ram</i> serta ruang khusus	Penggunaan jenis penelitiannya adalah yuridis sosiologis. Terdapat pula keterkaitan dalam fokus penelitian yakni terkait

<sup>23</sup> Lis Jumarni, “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 84.

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Keterkaitan
1	2	3	4	5
			penyandang disabilitas di Trans Jogja	pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.
2.	Endang Sri Wahyuni (2016)	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik.	Adapun kendalanya terletak pada layanan yang kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Selain itu belum adanya komitmen dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik sesuai undang-undang terhadap penyandang disabilitas.	Memiliki salah satu pembahasan yang sama yakni menjelaskan hambatan pada pelayanan publik.
3.	Rizka Ramadanti (2019)	Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh.	Pemerintah Banda Aceh berusaha memberikan transportasi umum yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Selain itu memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan memperbaiki tata kota agar ramah terhadap penyandang disabilitas.	Penelitian ini memiliki fokus permasalahan yang saling berkaitan yakni tentang pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.
4.	Muhammad Abdurrohman (2020)	Aksesibilitas dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta Daop VI Kota Yogyakarta).	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.	Terdapat pembahasan yang berkaitan yakni tentang kendala bagi penyandang disabilitas saat mengakses transportasi umum.
5.	Tiara Wulandari (2019)	Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi.	Pelayanan publik pada Trans Batam dinilai belum efektif karena banyak permasalahan pada penyandang disabilitas. Selain itu kendala pada halte yang tidak seragam	Jenis penelitian yang digunakan yakni yuridis empiris serta membahas tentang kendala bagi penyandang disabilitas.

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Keterkaitan
1	2	3	4	5
			karena anggaran dana dan kurangnya bantuan dari pusat. Usaha yang dilakukan Trans Batam adalah dengan membangun halte sebagai fasilitas yang ramah pada penyandang disabilitas.	
6.	Lis Jumarni (2017)	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar.	Penyandang disabilitas dapat memanfaatkan BRT karena memiliki keamanan lingkungan yang baik serta pegawai yang sopan. Hal ini memudahkan penyandang disabilitas untuk mengakses BRT. Disatu sisi terdapat fasilitas di BRT yang belum memenuhi standar yang baik.	Memiliki fokus permasalahan yang serupa yakni adanya upaya untuk memberikan kemudahan dalam mengakses transportasi umum.

Berdasarkan hasil dari pengamatan pada penelitian dahulu maka letak perbedaan dan keunikan antara penelitian penulis adalah pada objek penelitian yakni angkot (lin) yang digunakan sebagai penelitian lapangan. Sebab dari data-data penelitian terdahulu mayoritas yang diteliti adalah transportasi umum berupa bus, trans bus, dan kereta api. Sedangkan dalam penelitian ini difokuskan kepada angkot (lin) karena belum ada yang meneliti tentang pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. Selain itu angkutan umum juga masih digunakan oleh masyarakat di Jember meskipun untuk saat ini intensitasnya mengalami penurunan. Maka penelitian ini dapat menjadi kebaruan dan sumber data baru dalam pengetahuan. Fokus penelitian pada angkutan umum yang digunakan

penyandang disabilitas ditekankan pada kemudahan dalam mengaksesnya untuk menunjang aktivitas penyandang disabilitas.

## B. Kajian Teori

### 1. Teori Efektivitas

Makna dari kata efektivitas adalah kata efektif yang bermakna menerima akibat atas perbuatan yang telah dilakukan secara sadar sesuai dengan kehendaknya. Sedangkan menurut KBBI kata efektif memiliki arti membawa hasil atau berhasil guna. Adapun pendapat Handoko makna efektivitas yakni kemampuan dalam memilih tujuan atau alat yang sesuai untuk digunakan dalam mencapai tujuannya.<sup>24</sup> Menurut Supriyono efektivitas adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.<sup>25</sup> Konsep efektivitas pada dasarnya lebih menuju tentang tujuan yang dicapai tanpa memperdulikan pengorbanan yang dikeluarkan.

Unsur utama dari adanya pelayanan publik adalah kerap berkaitan dengan aktivitas yang dijalankan oleh suatu kelompok baik dalam bentuk instansi ataupun orang dengan memberikan bantuan agar memudahkan masyarakat. Sehingga adanya pelayanan publik menjadi

<sup>24</sup> Hani T. Handoko, *Manajemen Personalia dan SDM* (Yogyakarta: BPFE, 1993), 3.

<sup>25</sup> Nauval Amin Mahmud, "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan *Online* Berbasis Android Polres Jember", (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 20



komponen yang sangat penting karena selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat serta kepentingan dari instansi tersebut. Maka dari itu pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh institusi pemerintahan ataupun institusi non-pemerintahan. Namun apabila berasal dari institusi pemerintahan maka organisasi birokrasi pemerintahan menjadi organisasi yang lebih diutamakan hubungannya dengan pelayanan publik.

Apapun wujud institusinya yang diutamakan adalah seberapa efektif pelayanan publik tersebut dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan penerimanya.<sup>26</sup> Jika dikaitkan sesuai penyelenggaraan pemerintah maka adanya birokrasi digunakan sebagai tolak ukur dari pelaksanaan pelayanan publik yang mencakup berbagai program dan kebijakan dari pemerintah.

Menurut Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) di tahun 2012 indikator efektivitas terdiri dari berbagai aspek diantaranya keselamatan, aksesibilitas tinggi, keterpaduan, kapasitas, teratur, kelancaran dan kecepatan, kemudahan dicapai, tepat waktu, kenyamanan, tarif angkutan umum, tertib, keamanan, polusi rendah, beban publik, serta utilitas.<sup>27</sup> Namun penelitian ini hanya membahas

---

<sup>26</sup> Sastrio Mansyur, "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik", *Jurnal Academica* 5, no. 1 (Februari 2013): 969.

<sup>27</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., "Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang", *Jurnal Karya Teknik Sipil* 2, no. 1 (2013): 4.

keamanan, keselamatan, aksesibilitas, kelancaran dan kecepatan, tarif angkutan umum, serta beban publik.

Jika ditinjau melalui Pasal 19 UU No. 8 Tahun 2016 maka dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas yakni dengan memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar dan bermartabat. Hal ini dapat berupa pendampingan, penerjemahan, penyediaan fasilitas yang mudah diakses, dan tidak ada tambahan biaya. Maka dengan adanya penilaian melalui indikator di bawah ini dapat mengukur sejauh mana pelayanan publik yang disediakan telah terpenuhi atau tidak.

**Tabel 2.2**  
**Indikator Efektivitas Pelayanan Publik Sistranas 2012**

No.	Indikator	Pengertian
1	2	3
1.	Keamanan	Transportasi memiliki keamanan yang dapat melindungi penyandang disabilitas baik berupa faktor eksternal ataupun internal.
2.	Keselamatan	Terhindar dari pengoperasian transportasi terhadap kecelakaan akibat faktor internal transportasi yakni pengemudi atau kondisi kendaraan yang digunakan.
3.	Aksesibilitas	Salah satu poin pertimbangan terkait tingkat tinggi dan rendahnya kemudahan penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi berdasarkan jarak fisik dan tata guna lahannya.
4.	Kelancaran dan Kecepatan	Perjalanan yang dilaksanakan secara lancar dan cepat hal ini dapat dilihat dari aspek lalu lintas yang mempengaruhi terjadinya kepadatan dan kemacetan lalu lintas.
5.	Tarif Angkutan Umum	Penentuan tarif angkutan umum berdasarkan jumlah penumpang yang diangkut bukan berdasarkan untuk menghasilkan keuntungan yang besar.
6.	Beban Publik	Perbandingan antara banyaknya penumpang per-jarak dengan kapasitas tempat duduk angkutan umum yang tersedia.
7.	Tanpa Diskriminasi	Penyandang disabilitas berhak menerima haknya sama dengan penumpang pada umumnya tanpa pengecualian.

No.	Indikator	Pengertian
1	2	3
8.	Kenyamanan	Transportasi memiliki ruang yang nyaman sehingga tidak mengkhawatirkan penumpang yang memiliki disabilitas.

## 2. Pelayanan Publik

Dijelaskan oleh Kotler bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan di dalam sebuah kumpulan yang menawarkan kepuasan meski hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>28</sup>

Adapun Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin baik secara fisik dan memberikan kepuasan pelanggan.<sup>29</sup> Menurut pendapat Christopher. H bahwa dikatakan jika servis adalah produk yang tidak memiliki wujud yang dapat dirasakan dan dialami dalam kurun waktu yang singkat.

Maknanya servis adalah produk yang hanya dapat dirasakan karena tidak berbentuk benda sehingga berlangsung sesaat dan tidak dapat dimiliki namun penerimanya dapat merasakan produk tersebut.<sup>30</sup>

Pada UU No. 8 Tahun 2016 dijelaskan pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi pelayanan berdasarkan ketentuan yang berlaku pada perundang-undangan terhadap setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

<sup>28</sup> Sirajudin, Didik Sukrino, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2012), 12.

<sup>29</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), 6.

<sup>30</sup> Erwan Agus Purwanto, *Pelayanan Publik* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), 12.

penyelenggara pelayanan publik. Artinya dapat ditarik kesimpulan jika pelayanan publik adalah pemberian layanan dalam memenuhi keperluan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu instansi sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap penerimanya.

Eksistensi pelayanan publik yakni tindakan dari kelompok maupun individu pada sebuah instansi yang memiliki tujuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka pelayanan publik menjadi sangat penting sebab bersangkutan dengan kebutuhan khalayak umum. Sehingga apabila pelayanan publik ditiadakan maka kebutuhan masyarakat tidak akan terpenuhi dengan optimal sehingga dapat dikatakan pelayanan publik sangat penting kedudukannya. Jika pelayanan publik tidak ada pada suatu negara maka akan berdampak pada tatanan suatu negara baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Jadi apabila pelayanan publik dijalankan maka dibutuhkan komponen yang berperan sebagai pemberi pelayanan. Sebab salah satu aspek krusial ketika memberikan pelayanan publik adalah kualitas dari sumber daya manusia yang disebut sebagai pegawai.<sup>31</sup> Karena apabila sumber daya manusia yang dijadikan sebagai aset negara berkualitas baik maka secara tidak langsung kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat hasilnya akan baik pula.

---

<sup>31</sup> Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Parang: Penerbit Leisyah, 2019), 194.

Pada pelayanan publik setidaknya terdapat tiga unsur pokok yang berperan penting dalam memenuhi pelayanan publik yakni sebagai berikut<sup>32</sup>:

- a. Unsur pertama adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik. Di dalamnya merupakan institusi-institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen dimana didirikan sesuai dengan undang-undang untuk menjalankan kegiatan pelayanan publik dan serta hukum lain yang dibentuk dengan tujuan untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Unsur kedua adalah penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Adapun unsur-unsur yang ada di dalamnya adalah orang, masyarakat, dan organisasi yang berkepentingan sehingga perlu menerima layanan tetapi tidak memiliki akses untuk menerima layanan secara optimal. Sehingga situasi ini menyebabkan adanya komunikasi dua arah untuk melakukan tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dapat memperburuk citra pelayanan salah satunya meningkatnya aksi pungli untuk saling menguntungkan.
- c. Unsur ketiga adalah kenyamanan yang diterima oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat. Unsur ini menjadi perhatian bagi penyelenggara publik karena sebagai acuan pemerintah

---

<sup>32</sup> Erwan Agus Purwanto, Damayanti Tyastianti, Andi Taufiq, dan Widhi Novianti, *Pelayanan Publik* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), 13.

dalam menetapkan tolak ukur terhadap kebijakan pelayanan publik dengan orientasi kepuasan terhadap penerima layanan. Selain itu perlu juga langkah perbaikan dalam meningkatkan kinerja pada manajemen pemerintahan.

### 3. Transportasi Umum

Transportasi umum merupakan bentuk dari layanan jasa dimana dapat dimanfaatkan untuk membawa orang ataupun memindahkan barang ke tempat tujuan. Saat ini transportasi menjadi sarana penunjang dari aktivitas masyarakat untuk mempermudah kegiatan sehingga melekat dengan kehidupan sehari-hari. Miro berpendapat jika transportasi memiliki makna sebagai upaya yang dilakukan untuk mengangkut atau mengalihkan objek dari tempat satu ke tempat yang lain sebagai tujuannya dimana memberikan manfaat dan berguna sebagai transportasi.<sup>33</sup> Sedangkan Nasution berpendapat jika transportasi merupakan alat yang dapat memindahkan barang ataupun manusia dari kedudukan awal menuju ke tempat tujuan.

Transportasi umum adalah seluruh alat transportasi yang memanfaatkan angkutan umum secara bersama-sama sehingga memiliki biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa transportasi tersebut. Tujuan dari adanya transportasi umum adalah sebagai penyedia layanan angkutan terhadap masyarakat dengan memberikan layanan yang nyaman, handal, aman, cepat, dan murah serta berlaku

---

<sup>33</sup> Andriansyah, *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori* (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), 86.

untuk umum. Transportasi umum menjadi solusi yang efisien untuk mengurangi kepadatan lalu lintas di ruas jalan karena sifatnya yang massal dan untuk umum.<sup>34</sup>

Definisi dari angkutan yakni sebagai alat untuk memindahkan barang atau orang dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan kendaraan. Tujuan dari pelayanan angkutan umum adalah memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, aman, nyaman dan murah dimana lingkungan tersebut mengalami mobilisasi yang meningkat. Adapun jenis dari angkutan umum dibagi berdasarkan kualitas serta kapasitas sehingga dapat memperluas lapangan pekerjaan. Untuk mempertimbangkan pilihan angkutan umum masyarakat menggunakan beberapa faktor yakni tujuan perjalanan, biaya perjalanan, jarak dan waktu, kenyamanan, dan keselamatan dari transportasi tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan angkutan dapat diukur melalui parameter yang disediakan oleh pemerintah yakni Dinas Perhubungan sebagai standar dalam memberikan indikator pelayanan.

#### 4. Penyandang Disabilitas

Sejak diterbitkannya UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pemerintah Indonesia menetapkan definisi resmi terkait pengertian penyandang disabilitas. Berdasarkan Pasal 1 angka (1) telah didefinisikan terkait penyandang disabilitas yang bermakna seseorang

---

<sup>34</sup> Siti Rahma et al, "Penyediaan Transportasi Umum Masa Depan di Kota Semarang" *Jurnal Karya Teknik Sipil* 3, no. 1 (2014): 156.

yang mengalami keterbatasan baik secara intelektual, fisik, mental, dan sensorik ketika berinteraksi mengalami kesulitan untuk beraktivitas secara normal dengan masyarakat lain sesuai kesamaan hak.<sup>35</sup>

Sedangkan dalam Pasal 4 angka (1) menjelaskan tentang jenis-jenis penyandang disabilitas diantaranya:

a. Penyandang disabilitas fisik

Pada penyandang disabilitas fisik mengalami gangguan fungsi gerak diantaranya amputasi, lumpuh layuh atau kaku, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.

b. Penyandang disabilitas intelektual

Adapun penyandang disabilitas pada intelektual yakni mengalami terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, grahita, dan *down syndrom*.

c. Penyandang disabilitas mental

Penyandang disabilitas mental mengalami gangguan fungsi berpikir, emosi, serta perilaku yakni:

- 1) Psikososial diantaranya *skizofrenia*, bipolar, depresi, *anxietas*, dan gangguan kepribadian.
- 2) Disabilitas perkembangan dimana berpengaruh pada kemampuan berinteraksi secara sosial seperti pada penderita autisme dan hiperaktif.

---

<sup>35</sup> Dini Widinarsih, "Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi", *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 20, no. 2 (Oktober 2019): 138. <http://dx.doi.org/10.7454/jurnalkessos.v20i2.239>



d. Penyandang disabilitas sensorik

Adapun gangguan pada penyandang disabilitas sensorik adalah pada salah satu fungsi panca indera mengalami gangguan diantaranya disabilitas netra, disabilitas rungu, dan disabilitas wicara.

Sedangkan dalam Pasal 5 ayat 1 dijelaskan terkait hak-hak pada penyandang disabilitas diantaranya:

- a. Hidup
- b. Bebas dari stigma
- c. Privasi
- d. Keadilan dan perlindungan hukum
- e. Pendidikan
- f. Pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi
- g. Kesehatan
- h. Politik
- i. Keagamaan
- j. Keolahragaan
- k. Kebudayaan dan pariwisata
- l. Kesejahteraan sosial
- m. Aksesibilitas
- n. Pelayanan publik
- o. Perlindungan dari bencana
- p. Habilitasi dan rehabilitasi

- q. Koneksi
- r. Pendataan
- s. Hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat
- t. Berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi
- u. Berpindah tempat dan kewarganegaraan
- v. Bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi.

Sedangkan asas-asas penyandang disabilitas terdapat dalam empat pilar menurut Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam menjamin kemudahan dan aksesibilitas pada penyandang disabilitas yakni sebagai berikut:

- a. Asas kemudahan yakni setiap individu dapat mengakses semua tempat ataupun bangunan yang sifatnya umum ketika berada di suatu lingkungan.
- b. Asas kegunaan adalah semua orang bisa memanfaatkan seluruh tempat atau bangunan yang sifatnya umum pada suatu lingkungan.
- c. Asas keselamatan merupakan setiap bangunan pada sebuah lingkungan yang dalam pembangunannya perlu menjamin keselamatan semua orang termasuk penyandang disabilitas.
- d. Asas kemandirian yaitu setiap orang dapat memasuki suatu tempat untuk memanfaatkan bangunan di lingkungan tersebut tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Terdapat perbedaan definisi dan klasifikasi antara UU no. 8 Tahun 2006 dengan UU No. 4 Tahun 1997 berbeda.<sup>36</sup> Perbedaan yang paling mencolok adalah sebagai berikut:

- a. Pada undang-undang yang baru pengertian penyandang disabilitas menjelaskan agar tidak berfokus pada keterbatasan pada penyandang disabilitas. Namun lebih baik berfokus pada interaksi antar lingkungan dan sikap masyarakat sehingga tidak melabeli penyandang disabilitas sebagai individu yang abnormal sesuai definisi pada UU No. 4 tahun 1997.
- b. Disabilitas pada undang-undang yang baru membawa pesan sebagai keragaman dari pengalaman manusia. Sebab setiap individu kemungkinan mengalami disabilitas dan bukan sebagai ketidakberuntungan yang dialami (*personal tragedy*) sesuai pemahaman yang timbul pada UU No. 4 tahun 1997.
- c. Klasifikasi pada undang-undang yang baru berbeda dengan klasifikasi sebelumnya. Undang-undang yang baru memiliki lima klasifikasi (termasuk penyandang disabilitas ganda) sedangkan undang-undang yang lama memiliki tiga klasifikasi (fisik dan mental).

---

<sup>36</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, UU No. 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu mengetahui hierarki perundang-undangan dan asas perundang-undangan untuk memahami pendekatan yang menggunakan regulasi.<sup>37</sup> Sedangkan pendekatan konseptual dilakukan untuk memberikan analisis terkait penyelesaian pada permasalahan hukum berdasarkan aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya.

Adapun jenis pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris (sosiologis). Artinya hukum sebagai gejala sosial yang empiris dimana sifatnya dikaji karena menimbulkan pengaruh dan akibat ke berbagai aspek kehidupan sosial.<sup>38</sup> Penelitian hukum yuridis empiris menggunakan bahan kepustakaan sebagai data sekunder untuk data awalnya yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan. Pada penelitian ini fokus kajian terkait pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016.

---

<sup>37</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 97.

<sup>38</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 133.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan dijadikan penelitian oleh peneliti yakni Kabupaten Jember. Pengambilan lokasi penelitian ini dilakukan dengan sengaja (*purposive*) sebab Kabupaten Jember masyarakatnya kerap menggunakan angkutan umum sebagai alat transportasi. Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Terminal Tawang Alun, Arjasa, Pasar Tanjung, dan Alun-alun Jember. Diantara daerah lain di Jawa Timur, Jember menjadi salah satu wilayah yang masyarakatnya masih aktif dalam menggunakan angkot (lin). Selain itu mobilisasi masyarakat masih tinggi dalam menggunakan angkot (lin) terutama pada masyarakat menengah ke bawah.

## **C. Subyek Penelitian**

Pada penelitian ini subjek yang dimaksud adalah individu yang dapat dijadikan sebagai narasumber dalam artian dapat mengasihkan informasi yang diteliti sehingga dapat dilakukan riset oleh peneliti. Subjek yang diambil pada penelitian ini adalah penyandang disabilitas yang memanfaatkan angkot (lin) sebagai akses kegiatan sehari-hari. Penentuan subjek penelitian yang digunakan adalah sengaja (*purposive*) yakni dengan menentukan sumber data melalui individu terpercaya yang dijadikan sebagai narasumber dengan adanya pertimbangan serta tujuan yang diharapkan. Adapun sumber hukum pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Sumber Data Primer

### a. Penyandang disabilitas:

- Farhan (Tuna Grahita)
- Bapak Zainuri (Tuna Daksa Fisik)
- Bapak Haris (Tuna Daksa Fisik)

### b. Supir angkot (lin) di Jember:

- Bapak Yadi (Rute Terminal Tawang Alun)
- Bapak Kamson (Rute Pasar Tanjung)
- Bapak Misto (Rute Alun-Alun Jember)

### c. Pengelola angkot (lin):

- Bapak Rauf (Terminal Tawang Alun)
- Bapak Hadi (Terminal Tawang Alun)
- Bapak Heri (Terminal Tawang Alun)

### d. Dinas Perhubungan: Ibu Dhilla (Staf Bidang Angkutan & Sarana)

## 2. Sumber Data Sekunder

### a. Sumber data hukum primer: perundang-undangan

### b. Sumber data hukum sekunder: buku dan jurnal

### c. Sumber data hukum tersier: internet dan dokumentasi penelitian

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data memiliki pengertian sebagai cara dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan serta memiliki keterkaitan dengan penelitian. Metode yang digunakan pada pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap yakni sebagai berikut:

a. Wawancara

Definisi wawancara disini merupakan percakapan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan individu yang dijadikan narasumber atau informan berdasarkan data yang dibutuhkan pada penelitian. Metode yang digunakan pada pengumpulan datanya melalui dialog dengan narasumber dengan terperinci. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menanyakan pertanyaan sesuai dengan Sistranas 2012. Hal ini dilakukan karena untuk mengetahui penyebab dari fokus permasalahan yang sedang diteliti. Maka pada teknik ini peneliti perlu bertemu secara langsung dengan narasumbernya kemudian melakukan wawancara terhadap narasumber yang dianggap memiliki kecakapan dan tepat untuk dijadikan sebagai informan.<sup>39</sup>

b. Observasi

Pengertian observasi merupakan kegiatan dalam melakukan pengamatan secara langsung kepada objek yang akan diteliti dengan cara mencatat perilaku serta kejadian sesuai dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya tanpa adanya manipulasi. Dalam observasi ini peneliti akan menggunakan tabel *checklist* untuk mengamati pengguna angkot (lin) terutama penyandang disabilitas dengan masyarakat umum. Observasi dapat dilakukan dalam kurun waktu seminggu sekali atau menyesuaikan kondisi di lapangan. Sedangkan alat yang dijadikan

---

<sup>39</sup> Joko Susanto dan Zepa Anggraini, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin", *Jurnal Administrasi Negara* 25, no. 2 (Agustus 2019): 110.

observasi menjadi adalah data yang diambil berdasarkan fakta di lapangan atau kondisi sebenarnya, perilaku di lingkungan tersebut serta hasil dari penelitian.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya menggunakan dokumentasi dimana memanfaatkan catatan dan materi yang didapatkan melalui lokasi penelitian serta menggunakan sumber yang relevan terhadap objek penelitian. Dokumentasi disini berupa surat pengantar peneliti, foto-foto penelitian, surat keputusan biaya angkot (lin), dan lampiran trayek angkot (lin) di Jember. Dokumentasi yang didapatkan selama di lapangan dapat menjadi sumber yang memperkuat hasil analisis pada penelitian.

**E. Analisis Data**

Pengertian dari analisis data merupakan menafsirkan dan mengumpulkan data-data yang telah diperoleh pada lokasi penelitian kemudian dikerjakan dan dikelola agar menemukan informasi dan fakta yang dibutuhkan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan menganalisis sumber data primer dan sekunder. Teknik ini digunakan agar data-data yang diperoleh dapat dideskripsikan dan ditafsirkan ketika melakukan pengumpulan data.

Maksud dari penelitian deskriptif disini memiliki keterkaitan dengan pengumpulan data yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran ataupun konfirmasi dari suatu konsep sehingga dapat



memberikan jawaban berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang relevan sesuai obyek penelitiannya.<sup>40</sup> Penelitian deskriptif disini dengan melakukan pengamatan terkait gejala, fakta, dan kejadian secara sistematis terkait populasi atau sifat daerah tertentu.

Analisis data dimulai dengan mengumpulkan data dan menelaah data-data tersebut sehingga kemudian peneliti bisa menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada. Setelah data-data yang didapatkan melalui proses penelitian terkumpul maka selanjutnya data dideskripsikan menjadi gambaran terkait permasalahan hukum yang diangkat. Dalam hal ini permasalahan yang dibahas terkait seberapa efektif pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016 dalam pelayanan publik pada transportasi.

#### **F. Keabsahan Data**

Pada keabsahan data memiliki definisi pendekatan yang menggunakan beberapa metode ketika peneliti berada pada proses mengumpulkan dan menganalisis data. Maka untuk menjaga keabsahan data agar tetap original maka dibutuhkan pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan data yang ada di lapangan dengan objek penelitian. Tujuan dari teknik triangulasi adalah agar peneliti dapat meningkatkan pemahaman terkait data yang diperoleh.

---

<sup>40</sup> Widharta, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 25.

Data-data yang digunakan diambil melalui sumber, metode, dan teori. Keabsahan data dilakukan dengan membandingkan berbagai sumber dengan menggunakan metode wawancara dan observasi untuk menghasilkan data yang sesuai. Dalam proses ini teknik keabsahan data dengan memanfaatkan triangulasi sumber yakni mendapatkan informasi secara menyeluruh melalui sumber data dan berbagai metode. Menggunakan triangulasi sumber dengan cara menemukan perbedaan data dari data-data yang ditemukan sehingga peneliti dapat menyatukan perbedaan-perbedaan tersebut kemudian dapat menarik kesimpulan yang tepat. Selain itu peneliti juga menggunakan triangulasi teknik untuk pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa proses diantaranya:

#### **a. Tahap Pra Lapangan**

Beberapa tahapan yang perlu dilakukan ketika berada di tahap pra

lapangan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rancangan penelitian
- 2) Memilih lapangan penelitian
- 3) Mengurus perizinan
- 4) Menjajaki dan menilai lapangan
- 5) Memilih dan memanfaatkan informan

## 6) Menyiapkan perlengkapan penelitian

### b. Tahap Lapangan

Pada tahap ini setelah peneliti melakukan survey lapangan maka peneliti mulai melakukan kunjungan ke lokasi penelitian. Setelah memiliki informan peneliti mulai mengumpulkan hasil penelitian baik itu berupa data-data selama wawancara serta data pendukung lainnya. Metode yang digunakan peneliti adalah wawancara dan observasi. Dalam melakukan tahap lapangan perlu memperhatikan beberapa hal yaitu: pembatasan latar dan peneliti, penampilan, pengenalan hubungan peneliti di lapangan, dan jumlah waktu studi.

### c. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data merupakan tahap terakhir dalam melakukan penelitian. Ketika berada di tahap ini peneliti menyusun laporan melalui hasil penelitian kemudian dilakukan analisis data agar memperoleh data yang valid baik itu dari narasumber ataupun dari dokumen-dokumen hasil penelitian. Tahap ini perlu dilakukan sebelum peneliti mulai menyusun laporan penelitian. Kemudian selama menulis laporan penelitian, peneliti melakukan konsultasi ke pembimbing untuk hasil yang lebih baik.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Angkutan Umum (Angkot/Lin)**

Angkot (lin) menjadi salah satu transportasi darat yang masih digunakan hingga saat ini khususnya di Kabupaten Jember. Adanya angkot (lin) sendiri membantu mobilitas masyarakat untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Meskipun saat ini pengguna angkot (lin) mengalami penurunan peminat namun angkot (lin) masih terdapat eksistensinya di ruang publik. Angkot (lin) merupakan pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dalam kawasan perkotaan sesuai dengan trayek tetap dan teratur.

Jenis angkutan umum yang diteliti adalah angkot (lin) atau lin yang ada di Kabupaten Jember. Angkot (lin) memiliki jalur yang berbeda-beda untuk setiap rute sehingga setiap kendaraan angkot (lin) memiliki kode untuk menentukan tujuan penumpangnya. Saat ini angkot (lin) di Jember dikelola oleh pihak koperasi kemudian para supir akan memberikan setoran kepada pihak koperasi dari hasil kerjanya selama satu hari. Namun saat ini koperasi sudah tidak beroperasi lagi sehingga pengelola angkot (lin) adalah supir itu sendiri.

Sedangkan peran Dinas Perhubungan adalah sebagai regulator yang menghubungkan antar pemerintah daerah dengan masyarakat.

Dalam hal ini Dinas Perhubungan menaungi dari segi perizinan angkutan umum yang ada di Jember dan trayek-trayek yang dapat dilalui angkutan umum.

Menurut Dinas Perhubungan Kabupaten Jember kondisi angkot (lin) di Jember saat ini dapat dikatakan “mati suri” artinya kedudukan angkot (lin) sudah mulai dilupakan oleh masyarakat sebagai angkutan umum. Hal ini dibuktikan oleh sedikitnya penumpang yang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi umum. Dalam satu angkot (lin) menurut Bapak Misto seorang supir angkot (lin) jumlah penumpangnya hanya berjumlah 8 orang paling banyak namun seringnya hanya mendapat 2-3 penumpang saja. Kedudukan angkot (lin) hampir tekalahkan dengan adanya kendaraan *online* yang dianggap lebih efisien.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan saat ini Jember memiliki 17 trayek perjalanan angkot (lin) sebagai transportasi umum masyarakat. angkot (lin) di Jember memiliki kode dalam bentuk huruf untuk memudahkan masyarakat ketika ingin menuju ke tempat tujuan. Seperti angkot (lin) dengan kode A berangkat dari Tawang Alun dan kembali ke Terminal Arjasa. Berikut adalah daftar trayek perjalanan angkot (lin) di Jember:

**Tabel 3.1**  
**Trayek Angkot Kabupaten Jember**

No.	Kode	Berangkat	Kembali
1	2	3	4
1.	A	Tawang Alun	Terminal Arjasa
2.	B	Tawang Alun	Terminal Arjasa

No.	Kode	Berangkat	Kembali
1	2	3	4
3.	C	Tawang Alun	Perumnas
4.	D	Tawang Alun	Terminal Pakusari
5.	E	Tawang Alun	Terminal Pakusari
6.	G	Tawang Alun	Terminal Ajung
7.	H	Tawang Alun	Pakusari
8.	K	Arjasa	Pakusari
9.	L	Tawang Alun	Terminal Arjasa
10.	N	Terminal Ajung	Terminal Arjasa
11.	O	Terminal Ajung	Terminal Arjasa
12.	P	Terminal Ajung	Perumnas Patrang
13.	Q	Terminal Ajung	Perumnas Pakusari
14.	R	Terminal Ajung	Terminal Pakusari
15.	T	Terminal Ajung	Terminal Arjasa
16.	V	Terminal Tawang Alun	Terminal Ajung
17.	AT	Tawang Alun	Terminal Arjasa

## 2. Dinas Perhubungan Jember

Dinas Perhubungan Jember merupakan pelaksana urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang ada di Kabupaten Jember.

Dalam hal ini Dinas Perhubungan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Jember melalui Sekretaris Daerah. Tugas dari Dinas Perhubungan adalah pelaksanaan kebijakan daerah, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pemberian surat izin rekomendasi, pelaksanaan pembinaan angkutan dan sarana prasarana, pelaksanaan administrasi yang keseluruhannya berkaitan dengan bidang perhubungan.

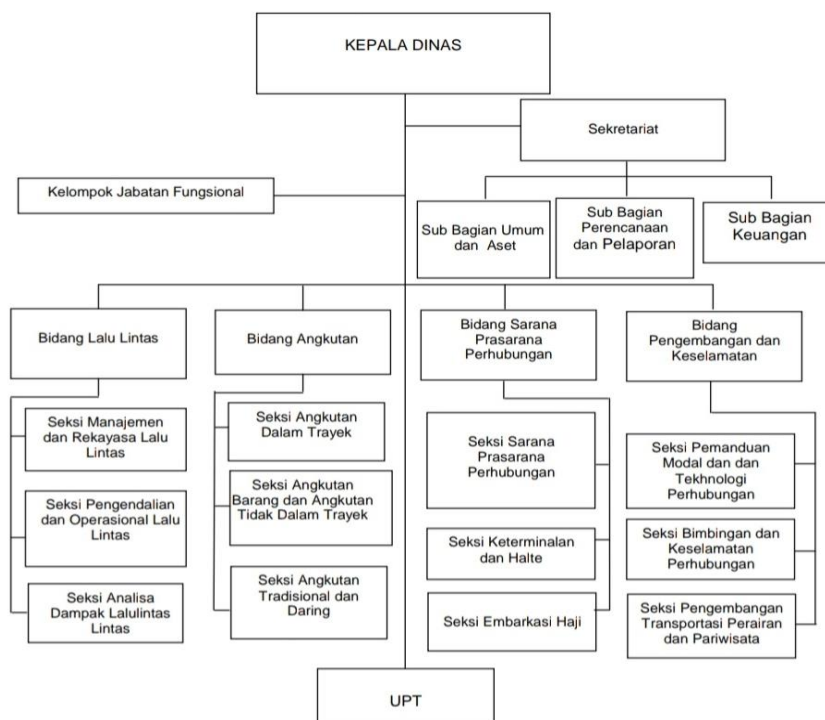
### a. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Jember

Adapun visi dari dinas perhubungan Jember adalah

“Jember bersatu menuju masyarakat makmur, sejahtera,

berkeadilan, dan mandiri”. Dengan makna memiliki rasa kebersamaan yang tinggi dari masyarakat hingga pemerintah daerah sehingga mengalami peningkatan kemakmuran yang dapat membangun keberlangsungan hidup masyarakat Jember. Adapun misi dari Dinas Perhubungan Jember adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang berkeadilan.
- 3) Meningkatkan pembangunan ekonomi kerakyatan yang mandiri dan berdaya saing, berbasis agrobisnis/agro-industri dan industrialisasi secara berkelanjutan.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Jember**

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

### **1. Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Sesuai UU No. 8 Tahun 2016**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kabupaten Jember, pelayanan publik khususnya pada angkot (lin) belum terpenuhi secara menyeluruh. Apabila mengacu pada Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 2016 angkot (lin) di Jember belum memiliki pendampingan penerjemah dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Berikut peneliti jabarkan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas berdasarkan 8 indikator yang digunakan peneliti pada penelitian ini:

#### **a. Keamanan**

Adapun keamanan angkot (lin) terhadap penyandang disabilitas di Jember belum terpenuhi sepenuhnya. Sebab penyandang disabilitas merasa tidak ada perbedaan keamanan antara penumpang biasa dengan penumpang seorang penyandang disabilitas. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Zainuri seorang guru SMP di SLB BCD YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022.<sup>41</sup> “Menurut saya keamanan angkot (lin) sama saja tidak ada perbedaan antar penumpang lain begitu pula dengan peningkatan keamanannya”.

---

<sup>41</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.



Sedangkan menurut Bapak Heri seorang pengelola supir angkot dalam wawancaranya menyampaikan jika angkot keamanannya telah terpenuhi.<sup>42</sup> Melalui wawancara pada tanggal 11 Juli 2022 beliau menyampaikan sebagai berikut: “Saya rasa sudah baik dan sesuai dengan aturan pemerintah karena tidak membahayakan penumpang.”

Hal ini juga disampaikan serupa oleh Bapak Haris seorang guru SMA SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik pada wawancara tanggal 2 Februari 2022. Dalam hasil wawancara beliau mengatakan jika keamanan penyandang disabilitas masih kurang dan belum terpenuhi. Bapak Haris mengungkapkan dalam wawancaranya ketika di temui di kantor SMA SLB BCD YPAC Jember “Bagi saya keamanan angkot (lin) masih kurang karena saya masih kesulitan untuk mengakses naik dan turun pada kendaraan tersebut”.

Pernyataan Bapak Haris ini disebabkan karena untuk beraktivitas beliau membutuhkan alat bantu berupa kruk untuk menunjang aktivitasnya.<sup>43</sup> Begitu pula dengan yang disampaikan oleh Bapak Yadi seorang supir angkot (lin) rute Terminal Tawang alun. Dalam wawancaranya pada tanggal 19 Februari 2022 beliau mengatakan “Menurut saya tidak ada peningkatan keamanan yang diperlukan karena sejauh ini angkot (lin) sudah aman”

---

<sup>42</sup> Heri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 11 Juli 2022.

<sup>43</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui jika peningkatan keamanan penyandang disabilitas ketika menggunakan angkot (lin) tidak ada. Baik penumpang penyandang disabilitas dan supir angkot (lin) mengatakan hal demikian.

b. Keselamatan

Adapun tingkat keselamatan angkot (lin) untuk penyandang disabilitas masih belum terpenuhi. Hal ini disebabkan supir angkot (lin) minim edukasi terkait istilah penyandang disabilitas. Selain itu supir angkot (lin) belum mengerti kebutuhan yang diperlukan penyandang disabilitas ketika menggunakan angkot (lin). Dalam hasil wawancara bersama Farhan yakni Siswa SMP SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna grahita menyampaikan pendapatnya pada 2 Februari 2022<sup>44</sup> yakni: “Tingkat keselamatan angkot (lin) biasa saja dan kurang nyaman. Rasanya panas, pusing, selain itu sampai ke tempat tujuan sangat lama”.

Sedangkan menurut pendapat Bapak Haris yakni guru SMA SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik.<sup>45</sup> Dalam hasil wawancara mengatakan demikian: “Sebenarnya tidak ada peningkatan keselamatan karena supir angkot (lin) belum mengerti terkait penyandang disabilitas. Selain itu supir angkot (lin) juga tidak turun untuk membantu penyandang disabilitas”.

---

<sup>44</sup> Farhan, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>45</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

Dari pernyataan diatas dapat diketahui jika angkot (lin) tidak memiliki peningkatan keselamatan ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas. Melihat dari hasil wawancara diatas penumpang dengan penyandang disabilitas diberikan servis yang sama dengan penumpang normal.

c. Aksesibilitas

Hadirnya halte dapat dikatakan membantu masyarakat untuk mengakses angkutan umum salah satunya angkot (lin). Dalam hal ini pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada angkot (lin) belum terpenuhi. Namun disatu sisi aksesibilitas juga terpenuhi salah satunya ketika penyandang disabilitas memanfaatkan halte untuk menunggu angkot (lin) yang akan datang. Pernyataan ini dikutip melalui wawancara bersama dengan Bapak Zainuri seorang guru SMP SLB YPAC Jember dan Bapak Haris guru SMA SLB YPAC Jember.<sup>46</sup> Berikut hasil wawancara dengan Bapak Zainuri dengan disabilitas tuna daksa fisik: “Saya biasanya menunggu angkot (lin) di halte karena saya cukup kesulitan apabila menunggu angkot (lin) di tepi jalan dengan kondisi fisik saya yang demikian”.

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Haris yang seorang tuna daksa fisik dengan alat bantu kruk mengatakan

---

<sup>46</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

demikian: “Biasanya saya menunggu angkot (lin) di halte, jarang sekali saya menunggu angkot (lin) di tepi jalan”.<sup>47</sup>

Namun terdapat perbedaan pendapat dari hasil wawancara dengan Bapak Misto seorang supir angkot (lin) yang berusia dengan rute Alun-alun Jember. Dalam hasil wawancaranya beliau 72 tahun mengatakan kerap mendapatkan penumpang yang menunggu di tepi jalan.<sup>48</sup> Pernyataan beliau diambil melalui wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 sebagai berikut: “Beberapa kali saya mendapat penumpang yang menunggu di tepi jalan terkadang juga dibantu orang untuk memberhentikan angkutan umum”.

#### d. Kelancaran dan kecepatan

Dalam hal kelancaran dan kecepatan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dapat dikatakan terpenuhi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yadi seorang supir angkot (lin) rute Terminal Tawang Alun.<sup>49</sup> Dalam wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 yang mengatakan sebagai berikut: “Selama mendapatkan penumpang disabilitas tidak ada perubahan kecepatan. Semua masih normal seperti kebiasaan pada umumnya ketika mengemudi”.

---

<sup>47</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>48</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>49</sup> Yadi, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

Hal demikian juga disampaikan oleh Bapak Kamson seorang supir angkot (lin) dengan rute perjalanan Pasar Tanjung.<sup>50</sup> Melalui wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 beliau mengatakan bahwa tetap berkendara secara normal meskipun mendapatkan penumpang penyandang disabilitas. Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut: “Saya berkendara secara normal seperti pada umumnya tidak ada peningkatan atau pengurangan kecepatan dalam berkendara”.

Begitu pula dengan pernyataan Bapak Zainuri sebagai penumpang angkot (lin) dengan disabilitas tuna daksa fisik yang berprofesi guru di SMP SLB YPAC Jember menyampaikan tidak ada perubahan kelancaran dan kecepatan.<sup>51</sup> Melalui wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 beliau mengatakan demikian: “Kelancaran dan kecepatan angkot (lin) saat saya naik biasa saja. Supir tidak ada peningkatan apapun dan semua berjalan normal tanpa ada perubahan”.

e. Tarif angkutan umum

Penentuan tarif angkutan umum ditentukan oleh meningkatnya bahan bakar angkot (lin) yakni BBM. Umumnya pemerintah daerah memberikan surat keputusan untuk mengatur naik atau tidaknya tarif angkutan umum. Sehingga dalam hal ini hak-hak penyandang disabilitas sudah terpenuhi sesuai dengan

---

<sup>50</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>51</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

undang-undang yang berlaku. Hal ini disampaikan langsung oleh Bu Dhillia seorang staf Bidang Angkutan Umum dan Sarana dari Dinas Perhubungan Jember dalam wawancaranya pada tanggal 6 April 2022 sebagai berikut<sup>52</sup>:

Biaya angkutan umum pernah mengalami kenaikan di tahun 2015 yang disebabkan oleh kenaikan BBM. Untuk penentuannya diatur melalui Peraturan Bupati Jember No. 10 Tahun 2015 dengan tarif sebesar 5 ribu untuk umum dan 2 ribu untuk pelajar.

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pendapat Bapak Kamson seorang supir angkot (lin) rute Pasar Tanjung.<sup>53</sup> Dalam wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 beliau mengatakan sebagai berikut: “kalau tarif angkot (lin) naik penyebabnya gara-gara BBM karena jadi bahan bakar angkot (lin). Selama saya jadi supir angkot (lin) kalau BBM naik ya tarif angkot (lin) juga naik”.

Sedangkan menurut Bapak Hadi yang menjadi pengelola angkot menyampaikan bahwa tarif angkot dapat menyesuaikan dari jarak jauh dekatnya penumpang.<sup>54</sup> Hal ini disampaikan melalui wawancara pada tanggal 11 Juli 2022 di Terminal Tawang Alun. Adapun hasil wawancara adalah demikian: “Umumnya sih lima ribu ya tapi kalau saya sekiranya jarak yang ditempuh jauh saya kasih tau dulu kalau biayanya nambah”.

---

<sup>52</sup> Dhillia, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 6 April 2022.

<sup>53</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>54</sup> Hadi, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 11 Juli 2022.

Bapak Haris seorang penyandang disabilitas tuna daksa fisik juga menyampaikan hal serupa dalam wawancaranya.<sup>55</sup> Beliau yang berprofesi sebagai guru SMA di SLB YPAC Jember pada tanggal 2 Februari 2022 mengatakan sebagai berikut: “terkait kenaikan tarif angkot (lin) saya lumayan lupa kalau tidak salah penyebabnya karena BBM jadi harga angkot (lin) juga naik”.

Melalui pernyataan-pernyataan diatas dapat diketahui juga penyebab utama kenaikan tarif harga angkot (lin) adalah naiknya harga BBM. Hal ini juga disahkan melalui Surat Keputusan Bupati No. 10 Tahun 2015.

f. Beban publik/wajar

Beban publik saat ini dapat dikatakan terpenuhi sebab eksistensi angkot (lin) sendiri yang mulai kurang diminati masyarakat. Sehingga dapat dikatakan jika angkot (lin) saat ini tidak pernah mengalami kelebihan muatan lebih dari 12 orang dalam satu angkot (lin). Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama supir angkot (lin) yakni Bapak Kamson.<sup>56</sup>

Pada tanggal 19 Februari 2022 yang mengatakan demikian: “Umumnya batas wajar angkot (lin) adalah 12 orang tapi di zaman sekarang susah untuk dapat penumpang sebanyak itu. Dapat empat penumpang saja rasanya sudah bersyukur”.

---

<sup>55</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>56</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

Farhan murid SMP SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna grahita mengatakan banyak orang ketika naik angkot (lin).<sup>57</sup> Melalui wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 ia menyatakan pendapatnya sebagai berikut: “Saat saya naik angkot (lin) saat itu banyak penumpang dan saya duduk di dekat supir jadi saya kurang tau berapa jumlahnya. Saya lupa”.

Hal demikian juga disampaikan oleh Bapak Zainuri yakni guru di SMP SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik.<sup>58</sup> Dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 menyampaikan: “Untuk batas wajar penumpang setau saya total maksimalnya 10 orang”.

g. Tanpa diskriminasi

Diskriminasi pada penyandang disabilitas ketika menggunakan angkot (lin) dapat dikatakan masih terjadi sehingga hak-hak penyandang disabilitas belum terpenuhi sepenuhnya. Penulis mengatakan demikian berdasarkan pengalaman dari supir angkot (lin) ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yadi pada wawancara tanggal 19 Februari 2022 di Terminal Tawang Alun.<sup>59</sup> Hasil wawancaranya adalah sebagai berikut: “Pernah saya mendapatkan penumpang disabilitas yang diolok-olok salah satu penumpang

---

<sup>57</sup> Farhan, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>58</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>59</sup> Yadi, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.



tetapi saya diam saja karena menurut saya tidak merugikan kegiatan saya sebagai supir angkot (lin)”.

Begitu pula dengan Bapak Kamson yang mendapatkan penumpang disabilitas. Bapak Kamson sebagai supir angkot (lin) dengan rute Pasar Tanjung mengatakan pernah melihat penumpang disabilitas yang mengalami diskriminasi.<sup>60</sup> Namun kejadian tersebut tidak terjadi ketika berada di dalam angkot (lin) tetapi di akses jalan menuju angkot (lin). Adapun hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 Februari 2022 yakni sebagai berikut: “Kalau di dalam angkot (lin) saya tidak pernah terjadi diskriminasi tapi ada penumpang saya yang pernah di palak sama tukang parkir saat mau naik angkot (lin) saya jadi saya bantu”.

Namun berbeda dengan penumpang penyandang disabilitas yakni Bapak Haris berprofesi sebagai guru di sekolah SMA SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik.<sup>61</sup> Dalam wawancaranya beliau mengatakan belum pernah mengalami tindakan diskriminasi selama menggunakan angkot (lin). Hasil wawancara dengan beliau pada tanggal 2 Februari 2022 adalah sebagai berikut: “Sepertinya selama saya menggunakan angkot (lin) saya tidak pernah mengalami tindakan diskriminasi”.

---

<sup>60</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>61</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

#### h. Kenyamanan

Dapat dikatakan bahwa kenyamanan angkot (lin) belum memenuhi kebutuhan hak-hak penyandang disabilitas. Selain desain kendaraan yang tidak menyediakan ruang khusus bagi penyandang disabilitas dan beberapa penyandang disabilitas juga kesulitan ketika akan naik dan turun dari angkot (lin). Bagi Bapak Zainuri yang berprofesi sebagai guru dengan disabilitas tuna daksa fisik menyampaikan jika angkot (lin) tidak begitu nyaman untuk digunakan.<sup>62</sup> Seperti hasil wawancara pada 2 Februari 2020 sebagai berikut: “Angkot (lin) tidak terlalu nyaman digunakan karena biasanya saat memberhentikan angkot (lin), supir tidak menghentikan angkot (lin) secara total tentu hal ini menyulitkan saya”.

Sedangkan Bapak Misto sebagai supir angkot (lin) rute Alun-alun Jember menyampaikan cara memberikan rasa nyaman kepada penumpang disabilitas.<sup>63</sup> Melalui wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 beliau mengatakan membangun rasa nyaman dengan bantuan fisik bukan perbaikan fasilitas. Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

Cara saya membantu penyandang disabilitas agar merasa nyaman dengan memberhentikan angkot (lin) ketika penumpang mau turun atau naik. Kemudian saya lihat

---

<sup>62</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>63</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

apakah sudah nyaman duduknya baru angkot (lin) saya jalankan kembali.

Melalui hasil wawancara dengan perwakilan Dinas Perhubungan sebagai pelayanan publik angkot (lin) di kelola secara pribadi oleh pihak koperasi. Sehingga apabila terdapat kerusakan dan kendaraan tidak layak beroperasi, maka perbaikan akan ditanggung oleh pemiliknya. Padahal angkot (lin) adalah salah satu pelayanan publik namun dalam pemeliharaan kendaraan menggunakan dana pribadi dari pihak koperasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan wawancara dari perwakilan Dinas Perhubungan yakni Bu Dhillia pada tanggal 6 April 2022 sebagai berikut:<sup>64</sup>

Jika untuk kelayakan angkot (lin) maka lebih ditujukan kepada individu pengelolanya yakni pihak koperasi.

Sedangkan peran Dinas Perhubungan hanya mengukur seberapa *safety* kendaraannya yang akan dicek oleh bidang pengembangan dan prasarana. Nah untuk biaya juga individu berasal dari pemilik angkot (lin). Apabila angkot

(lin) tidak memenuhi kelayakan selama beroperasi maka akan mendapatkan sanksi.

Dari keterangan tersebut maka dapat diketahui alasan hak-hak penyandang disabilitas belum terpenuhi dalam pelayanan publik. Sebab biaya dibebankan oleh pemilik angkot (lin) dan

---

<sup>64</sup> Dhillia, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 06 April 2022.

pemerintah hanya sebagai regulatornya saja. Dapat dikatakan akomodasi bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik belum secara optimal. Sedangkan ketika berada dilapangan, para supir melakukan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dengan memberikan akomodasi yang layak dalam bentuk bantuan tenaga. Supir akan membantu penyandang disabilitas yang kesusahan dalam mengakses angkot (lin). Melalui wawancara-wawancara tersebut dapat diketahui jika pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas menurut UU No. 8 Tahun 2016 belum sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pemerintah hanya berperan sebagai regulator dalam hal perizinan sedangkan supir angkot (lin) berusaha membantu sesuai dengan kemampuannya atas dasar rasa kemanusiaan bukan mengacu pada undang-undang yang berlaku.

Adapun penilaian seberapa efektif pelayanan publik pada angkot (lin) dilakukan dengan cara observasi selama kurang lebih satu bulan. Penilaian di lapangan dilakukan dengan jarak satu minggu selama empat kali dengan hasil yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini penilaian indikator mengacu pada bagaimana supir memberikan pelayanan dalam bentuk keamanan, kenyamanan, keselamatan, kelancaran, dan aksesibilitas. Efektivitas pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas melalui

indikator pada Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) di Kabupaten Jember adalah sebagai berikut<sup>65</sup>:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Observasi Tanggal 19 Februari 2022-19 Maret 2022**

Indikator	Hasil Observasi
1	2
Keamanan	Tidak ada peningkatan keamanan selama observasi para supir berkendara dengan normal tanpa memberikan bantuan kepada penumpang.
Keselamatan	Terdapat peningkatan keselamatan pada penumpang disabilitas seperti supir menunggu penumpang duduk dengan nyaman baru melajukan kendaraan dan supir berhenti total ketika penumpang naik.
Aksesibilitas	Dalam observasi terdapat penumpang yang menunggu angkot (lin) di halte dan di tepi jalan seperti setelah mengunjungi pasar atau keluar dari gang.
Kelancaran dan Kecepatan	Mayoritas supir berkendara dengan kecepatan normal ketika mendapatkan penumpang disabilitas serta tidak ada peningkatan yang spesifik.
Tarif Angkot (lin)	Tarif angkot (lin) menggunakan harga normal sesuai dengan anjuran pemerintah melalui SK Bupati pada tahun 2015. Namun dalam salah satu observasi terdapat supir yang meminta tarif lebih daripada harga wajarnya.
Beban Publik/Wajar	Jumlah penumpang tidak pernah melebihi kapasitas atau batas wajar mengingat angkot (lin) bersaing dengan kendaraan <i>online</i> yang lebih canggih.
Tanpa Diskriminasi	Selama observasi dilakukan peneliti tidak pernah menemukan tindakan diskriminasi kepada penumpang disabilitas.
Kenyamanan	Umumnya supir berkendara secara normal tanpa ada peningkatan kenyamanan namun dalam salah satu observasi terdapat supir yang tidak membantu penumpang yang kesulitan membawa barang saat turun dari angkot (lin).

<sup>65</sup> Observasi di Terminal Tawang Alun Jember, 19 Maret 2022.

## 2. Kendala pada Transportasi Umum dalam Memenuhi Hak-hak Penyandang Disabilitas di Jember

Kendala transportasi umum terutama angkot (lin) di Jember ditinjau dari penggunaannya yakni penyandang disabilitas ketika menunggu dan meninggalkan angkot (lin). Dalam hal ini pengelola perlu untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas ketika memanfaatkan pelayanan publik. Hal ini disampaikan oleh Bapak Haris guru SMA SLB YPAC Jember yang seorang tuna daksa fisik.<sup>66</sup> Beliau membutuhkan bantuan kruk untuk beraktivitas sehari-hari. Dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 beliau mengatakan:

Kendala terbesar saya selama menggunakan angkot (lin) adalah akses naik dan turun selama menggunakannya. Karena angkot (lin) tidak terlalu tinggi dan *sumpek*. Terlebih aktivitas saya dibantu oleh kruk sebagai penunjang. Menurut saya angkot (lin) belum di desain untuk memenuhi kebutuhan orang-orang disabilitas.

Begitu pula dengan kendala yang dialami oleh Bapak Zainuri seorang guru SMP di SLB YPAC Jember yang kesulitan mengakses angkot (lin) sebagai transportasi umum. Bapak Zainuri adalah seorang tuna daksa fisik yang secara aksesibilitas kesulitan menggunakan angkot (lin).<sup>67</sup> Menurutnya tantangan terbesar adalah ketika hendak hendak naik dan turun dari angkot (lin). Sebab tidak semua supir

---

<sup>66</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>67</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

angkot (lin) menghentikan angkot (lin)nya secara total ketika penumpang hendak naik atau turun angkot (lin). Mengikat keterbatasan fisik di bagian kaki yang kurang sempurna tentu hal ini menjadi kendala yang cukup besar. Beliau mengatakan kendala ini melalui wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 sebagai berikut:

Saya sudah mencoba hampir seluruh angkot (lin) yang ada di Jember dari berbagai rute dan kendala terbesar saya adalah akses naik turun angkot (lin). Karena keterbatasan saya kadang saya kesulitan untuk menjangkau angkot (lin) saat naik terlebih ketika angkot (lin) tidak berhenti secara total jadi saya harus menjaga keseimbangan diri. Mungkin itu kendala terbesar saya selama menggunakan angkot (lin).

Disatu sisi melihat hasil wawancara dari para supir angkot (lin) di Jember mayoritas mengatakan tidak ada kendala yang dialami seorang penyandang disabilitas ketika menggunakan angkot (lin). Menurut para supir mereka berusaha membantu sebisa mungkin agar penumpang merasa nyaman hingga sampai tujuan. Para supir angkot (lin) berpendapat jika terdapat kesulitan pada penumpangnya maka akan dibantu selama tidak mengganggu kenyamanan penumpang lain. Hal ini pula dikatakan oleh Bapak Kamson seorang supir angkot (lin) rute Pasar Tanjung pada tanggal 19 Februari 2022 sebagai berikut.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

Menurut saya tidak ada kendala selama saya menjadi supir angkot (lin) saya akan membantu penumpang saya selama saya mampu. Untuk penumpang disabilitas sendiri saya memastikan mereka duduk dengan nyaman baru kemudian menjalankan angkot (lin). Pernah saya membantu salah satu penumpang disabilitas ketika di Arjasa dia dipalak oleh tukang parkir dan uangnya di ambil. Ya saya membantu sebisa mungkin dengan mengembalikan uang kepada dia apalagi penyandang disabilitas ini penumpang saya.

Keterangan serupa juga dikatakan juga oleh Bapak Misto supir angkot (lin) rute Alun-alun Jember-Terminal Tawang Alun. Dalam wawancara tanggal 19 Februari 2022 beliau mengatakan demikian:<sup>69</sup>

Selama saya menjadi supir angkot (lin) tidak ada kendala mbak, saya akan bantu sebisa saya untuk memudahkan penumpang naik angkot (lin). Saya akan membantu penumpang dengan cara membawakan barang bawaan, mengantarkan untuk duduk nyaman di angkot (lin), dan saya membantu ketika penumpang keluar dari angkot (lin). Jadi saya ya turun dari kemudi dan menuju ke bagian penumpang untuk membantu penumpang yang membutuhkan bantuan.

---

<sup>69</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.



Sedangkan hasil wawancara bersama perwakilan Dinas Perhubungan Jember yakni Ibu Dhilla pada tanggal 6 April 2022 kendala terbesar dari angkot (lin) berada pada kesadaran individu.<sup>70</sup> Sebab peran Dinas Perhubungan disini adalah sebagai regulator bukan pengelola angkot (lin). Dalam hal ini pengelola angkot (lin) adalah koperasi yang segala dana perbaikan ditanggung oleh individu tersebut. dalam wawancara beliau mengatakan:

Menurut kami kendala dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada transportasi umum terletak pada kesadaran pemilik angkot (lin). Saya katakan demikian karena untuk peningkatan kualitas angkot (lin) ini menggunakan biaya pribadi terlebih dengan pendapatan sebagai supir angkot (lin) cukup kecil di masa sekarang.

Pihak Dinas Perhubungan juga hanya bisa membantu dalam bentuk sosialisasi dan penyuluhan saja.

Kendala pada angkutan umum di Jember terutama pada angkot (lin) disebabkan oleh beberapa aspek. Melalui 8 indikator Sistranas tahun 2012 yang peneliti gunakan berikut hasil penelitian terkait kendala angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas:

a. Keamanan

Melalui hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan penumpang penyandang disabilitas, dapat disimpulkan jika kendala

---

<sup>70</sup> Dhilla, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 06 April 2022.

pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas yakni tingkat keamanan angkot (lin) masih membahayakan penumpang serta tidak ada peningkatan kamanan. Hasil wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 menyatakan jika penyandang disabilitas belum merasa aman selama menggunakan angkot (lin). Hal ini diambil melalui pernyataan Bapak Haris yang seorang disabilitas tuna daksa fisik.<sup>71</sup> Bapak Haris membutuhkan bantuan kruk untuk beraktivitas sehari-hari dan dalam wawancara keterangan beliau terkait keamanan angkot (lin) adalah sebagai berikut: “Keamanan angkot (lin) menurut saya masih kurang karena saya masih kesulitan untuk akses naik turun dari angkutan umum”.

Kemudian penyandang disabilitas tuna grahita yakni Farhan juga menyatakan demikian terkait keamanan angkot (lin). Pada wawancara tanggal 2 Februari 2022 ia mengatakan demikian:<sup>72</sup> “Keamanan di angkot (lin) tidak enak karena duduk harus berdempetan dan kursinya pendek jadi kaki saya terasa sakit”.

Sedangkan menurut Bapak Misto sebagai supir angkot (lin) rute Alun-alun Jember dalam wawancara pada 19 Februari 2022 menyatakan jika peningkatan yang diberikan berbentuk bantuan tenaga bukan perbaikan fasilitas.<sup>73</sup> Adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut: “Saya meningkatkan keamanan penumpang

---

<sup>71</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>72</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>73</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

penyandang disabilitas dengan mengantar ke tepi jalan agar aman atau membantu angkat barangnya”.

b. Keselamatan

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator keselamatan terdapat kendala berupa sulitnya mengakses angkot (lin). Hal ini dikarenakan supir angkot (lin) perlu untuk mendapatkan banyak penumpang sedangkan penumpang disabilitas perlu hati-hati ketika akses naik dan turun angkot (lin). Dalam hasil wawancara dengan Bapak Zainuri dengan profesi guru SMP di SLB YPAC Jember pada tanggal 2 Februari 2022 menyampaikan sebagai berikut:<sup>74</sup> “Tingkat keselamatan dalam menggunakan angkot (lin) terletak pada aksesnya. Menurut saya angkot (lin) cukup sulit diakses karena supir tidak bisa ditebak dan sesuka hati ketika menghentikan angkot (lin)”.

Adapun peningkatan keselamatan yang dilakukan oleh Bapak Kamson sebagai supir angkot (lin) rute Pasar Tanjung menyatakan berkendara dengan hati-hati.<sup>75</sup> Dalam hasil wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 Bapak Kamson menyampaikan hal demikian: “Saya usahakan berhati-hati saat berkendara saat mendapatkan penumpang disabilitas tapi seringnya ya normal layaknya berkendara setiap hari”.

---

<sup>74</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>75</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

Hal yang serupa juga dilakukan oleh Bapak Yadi sebagai supir angkot (lin) rute Terminal Tawang Alun. Dalam wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 beliau menyampaikan sebagai berikut:<sup>76</sup> “Biasanya saya menghentikan angkot (lin) secara total terutama saat mendapatkan penumpang yang kekurangan fisik”.

c. Aksesibilitas

Kendala pada aksesibilitas adalah penumpang jarang menggunakan halte sebagai akses untuk menunggu angkot (lin) datang. Masyarakat kerap menunggu di tepi jalan ketika hendak menggunakan angkot (lin). Minimnya masyarakat memanfaatkan halte membuat angkot (lin) menunggu dan memberhentikan penumpang dengan sembarangan pula. Hal demikian disampaikan oleh Bapak Kamson supir angkot (lin) rute Pasar Tanjung.<sup>77</sup> Melalui wawancara bersama peneliti pada tanggal 19 Februari 2022 menyampaikan demikian: “Terkait akses penumpang biasanya saya menunggu di tepi jalan atau di depan pasar Arjasa”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Misto seorang supir angkot (lin) pada wawancara di tanggal 19 Februari 2022 dengan rute Alun-alun Jember hingga terminal Tawang Alun sebagai berikut: “Cara penyandang disabilitas mengakses angkot

---

<sup>76</sup> Yadi, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>77</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

(lin) dengan menunggu di tepi jalan kadang juga dibantu oleh orang untuk memberhentikan angkutan umum”.<sup>78</sup>

Sedangkan menurut penumpang angkot (lin) dengan disabilitas tuna daksa fisik yakni Bapak Haris mengatakan bahwa menggunakan halte selama menunggu angkot (lin).<sup>79</sup> Beliau yang berprofesi sebagai guru SMA di SLB YPAC Jember dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 mengatakan demikian: “Biasanya saya menunggu angkot (lin) di halte”.

d. Kelancaran dan kecepatan

Dapat dikatakan kelancaran dan kecepatan angkot (lin) di Jember tidak memiliki kendala yang signifikan. Baik ketika supir angkot (lin) mendapatkan penumpang disabilitas atau tidak, kelancaran dan kecepatan angkot (lin) dilakukan dengan normal sesuai kebiasaan. Pendapat ini mengutip dari hasil wawancara bersama Bapak Yadi seorang supir angkot (lin) ketika sedang menunggu penumpang di terminal Tawang Alun.<sup>80</sup> Melalui wawancara pada tanggal 19 Februari 2022 beliau menyampaikan sebagai berikut: “Tidak ada perubahan kecepatan selama saya mengemudi angkot (lin) semua berjalan dengan normal seperti kebiasaan pada umumnya ketika mengemudi”.

Sedangkan pendapat Bapak Haris yang berprofesi sebagai guru SMA di SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa

---

<sup>78</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>79</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>80</sup> Yadi, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

fisik mengatakan serupa ketika di wawancarai di kantornya pada tanggal 2 Februari 2022.<sup>81</sup> Hasil wawancara yakni sebagai berikut: “Menurut saya supir lancar dalam mengemudi dan kecepatan kendaraan masih dapat dikatakan normal”.

Adapun menurut pengelola angkot (lin) yakni Bapak Rauf dalam wawancara pada tanggal 20 Mei menyampaikan demikian<sup>82</sup>: “Menurut saya angkot (lin) tidak mempengaruhi kelancaran lalu lintas karena bagi saya angkot (lin) dapat berjalan sesuai dengan trayek yang disediakan Dinas Perhubungan”.

e. Tarif angkutan umum

Tarif angkutan umum tidak memiliki kendala yang mampu memberatkan penumpang. Sedangkan untuk kenaikan tarif ditetapkan langsung oleh pemerintah daerah yang mayoritas menyebabkan adalah kenaikan bahan bakar yakni BBM. Hal ini disampaikan oleh supir angkot (lin) yakni Bapak Kamson dalam wawancaranya dengan peneliti sebagai berikut: “Kalau tarif angkot (lin) naik penyebabnya gara-gara BBM yang jadi bahan bakar angkot (lin). Selama saya jadi supir angkot (lin) kalau BBM naik ya tarif angkot (lin) juga naik”.<sup>83</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh bu Dhillia sebagai staf Bidang Angkutan dan Sarana dari Dinas Perhubungan.<sup>84</sup> Dalam

---

<sup>81</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

<sup>82</sup> Abdul Rauf, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 20 Mei 2022.

<sup>83</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>84</sup> Dhillia, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 06 April 2022.

wawancara pada 6 April 2022 beliau menyampaikan demikian: “Biaya angkutan umum pernah mengalami kenaikan di tahun 2015 karena BBM naik. Untuk penentuannya diatur melalui Peraturan Bupati Jember No. 10 Tahun 2015 dengan biaya untuk umum 5 ribu dan pelajar 2 ribu”.

Begitu pula yang disampaikan oleh Bapak Zainuri yang berprofesi sebagai guru SMP di SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik.<sup>85</sup> Dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 beliau menyampaikan hal berikut: “Kenaikan harga angkot (lin) tidak terjadi setiap tahun. Waktu itu pernah naik harganya dan penyebabnya karena BBM naik”.

Hal ini tidak menjadi kendala bagi Bapak Zainuri untuk tetap menggunakan angkot (lin) karena biaya yang ditentukan masih dalam batas wajar.

f. Beban publik/wajar

Saat ini tidak ada kendala terkait beban publik karena angkot (lin) sendiri sudah jarang mengalami kelebihan muatan. Masyarakat sudah jarang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi aktif mereka. Sehingga jarang penumpang berdesakan di dalam angkot (lin). Melalui observasi peneliti jumlah terbanyak beban publik yang di bawa angkot (lin) adalah 7 orang yang dapat dikatakan masih dalam batas wajar. Hal ini disampaikan pula oleh

---

<sup>85</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

Bapak Misto seorang supir angkot (lin) rute Alun-alun Jember dalam wawancara pada tanggal 19 Februari 2022.<sup>86</sup> Beliau menyampaikan sebagai berikut: “Biasanya beban publik angkot (lin) 12 orang kalau penuh, tetapi saat ini sangat sulit mendapatkan penumpang sebanyak itu. Mungkin seringnya dapat penumpang 3-4 orang lalu bergantian ada yang turun ada yang naik”.

Hal yang serupa disampaikan pula oleh Bapak Rauf sebagai pengelola angkot (lin). Dalam wawancara pada tanggal 20 Mei 2022.<sup>87</sup> Beliau mengatakan demikian: “Tidak ada batasan beban publik. Batas normalnya ya 12 orang tapi kan sekarang susah dapat penumpang sampai angkot (lin) full”.

Sedangkan menurut pendapat Bapak Zainuri yakni guru SMP di SLB YPAC Jember dengan disabilitas tuna daksa fisik menyampaikan demikian: “Penumpang angkot (lin) total maksimal setau saya 10 orang”.<sup>88</sup>

g. Tanpa diskriminasi

Penyandang disabilitas memiliki kendala dengan adanya tindakan diskriminasi. Minimnya pengetahuan masyarakat bahwa penyandang disabilitas perlu mendapatkan perlakuan khusus membuat penyandang disabilitas gampang untuk di diskriminasi. Tindakan diskriminasi ini disampaikan oleh Bapak Kamson supir

<sup>86</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>87</sup> Abdul Rauf, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 20 Mei 2022.

<sup>88</sup> Zainuri, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.



angkot (lin) rute Pasar Tanjung melalui wawancaranya pada tanggal 19 Februari 2022 sebagai berikut:<sup>89</sup>

Kalau diskriminasi di dalam angkot (lin) saya tidak pernah. Tapi saya pernah menemukan ada penumpang saya yang dipalak sama tukang parkir saat mau naik angkot (lin) saya jadi saya bantu. Saya ambil uang yang dipalak sama tukang parkir terus saya kembalikan ke penumpang saya.

Adapun menurut pendapat Bu Dhillia sebagai staff Angkutan dan Sarana dari Dinas Perhubungan.<sup>90</sup> Dalam wawancara tanggal 6 April 2022 mengatakan demikian: “Selama saya menjadi staf disini belum pernah mendapat laporan terkait tindakan diskriminasi pada penyandang disabilitas ketika berada di angkot (lin)”.

Sedangkan dari Bapak Haris dengan disabilitas tuna daksa yang berprofesi sebagai guru SMA di SLB YPAC Jember melalui wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 menyampaikan demikian: “Selama saya menggunakan angkot (lin) sepertinya tidak pernah mendapatkan tindakan diskriminasi”.<sup>91</sup>

#### h. Kenyamanan

Terkait kenyamanan penumpang dapat dikatakan tidak ada kendala. Supir bersikap kooperatif dengan membantu penumpang disabilitas yang mengalami kesulitan. Dalam hal ini supir memberikan bantuan kenyamanan dengan tenaga bukan melalui

<sup>89</sup> Kamson, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>90</sup> Dhillia, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 06 April 2022.

<sup>91</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

fasilitas pelayanan angkot (lin). Hal ini disampaikan oleh Bapak Misto supir angkot (lin) rute Alun-alun Jember dalam wawancaranya dengan peneliti sebagai berikut:<sup>92</sup>

Saya memberhentikan angkot (lin) ketika penumpang mau turun atau naik. Kemudian saya lihat apakah sudah nyaman duduknya baru angkot (lin) saya jalankan. Saya juga membantu membawakan barang bawaan jika penumpang dirasa kesulitan untuk turun angkot (lin).

Namun bagi seorang penumpang penyandang disabilitas angkot (lin) memiliki kendala terutama dari segi akses kendaraannya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Zainuri dengan disabilitas tuna daksa fisik yang berprofesi sebagai guru SMP di SLB YPAC Jember.<sup>93</sup> Dalam wawancara pada tanggal 2 Februari 2022 beliau menyampaikan demikian: “Tingkat kenyamanan tidak terlalu nyaman karena biasanya saat mengakses angkot (lin), supir tidak menghentikan angkot (lin) secara total”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui kendala pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas disebabkan oleh berbagai faktor. Dapat dikatakan angkot (lin) adalah angkutan umum yang menjadi fasilitas publik namun dalam segi perawatannya ditanggung pribadi oleh pemiliknya. Tentu hal ini akan memberatkan pemilik angkot (lin) padahal angkot (lin) sendiri menjadi bagian dari pelayanan

---

<sup>92</sup> Misto, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 19 Februari 2022.

<sup>93</sup> Haris, diwawancarai oleh Peneliti, Jember, 2 Februari 2022.

publik dimana pemerintah perlu turut andil untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **C. Pembahasan Temuan**

#### **1. Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Sesuai UU No. 8 Tahun 2016**

Pada dasarnya penyandang disabilitas kebutuhannya telah terjamin dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (2) yang menjelaskan tentang kemudahan dan perlakuan khusus agar memperoleh kesempatan yang sama dalam mencapai keadilan. Hal ini juga didukung oleh adanya UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang dapat menjadi payung hukum untuk melindungi keberadaan penyandang disabilitas. Salah satunya adalah terhindar dari kekerasan, ketidakadilan, serta diskriminasi ketika berada di lingkungan masyarakat. Sebab penyandang disabilitas masih dipandang sebelah mata dan belum mendapatkan tempat yang layak di masyarakat. Keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki dianggap sebagai seseorang yang tidak berdaya, lemah, dan perlu mendapatkan belas kasihan.

Kehadiran penyandang disabilitas layak menerima perlakuan khusus karena keterbatasan yang dimilikinya. Sehingga pemerintah perlu menunjang aktivitas penyandang disabilitas agar hak-haknya terpenuhi salah satunya dalam hal pelayanan publik. Maka dengan adanya pelayanan publik sebagai aktivitas dalam rangka melayani

masyarakat secara keseluruhan tanpa pandang bulu dan dilakukan dengan baik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>94</sup> Dengan demikian penyandang disabilitas dapat diterima oleh masyarakat mengingat tidak sedikit penyandang disabilitas yang berada dalam kondisi rentan, terbelakang, dan miskin dikarenakan adanya hambatan hingga penghilangan hak.

Agar penyandang disabilitas mendapatkan kesempatan yang sama terutama di ruang publik maka pemerintah perlu untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah dijelaskan bahwa hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat, tanpa diskriminasi.
- b. Pendampingan penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Hak-hak penyandang disabilitas salah satunya adalah memperoleh akomodasi dalam Pasal 1 angka (9) makna akomodasi yang layak adalah modifikasi serta penyesuaian yang tepat untuk menjamin pelaksanaan semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental untuk penyandang disabilitas berdasarkan kesetaraan.

---

<sup>94</sup> Hawa' Hidayatul Hikmiyah, Ahmad Faisol, dan St Sariroh, "Implikasi Larangan Pernikahan Tunagrahita Berat Perspektif Maqosid Shariah Jaser Auda", *Ijlil: Indonesian Journal of Law and Islamic Law* 2, no 2 (Juli-Desember 2020): 230 <https://doi.org/10.35719/ijl.v1i3.85>

Maka kewajiban untuk menciptakan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas sudah selayaknya untuk dipenuhi.

Namun dalam pelaksanaannya terutama pada angkot (lin) di Jember bentuk akomodasi yang diberikan belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Sebab akomodasi pada angkot (lin) belum dapat disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas salah satunya dengan tidak ada ruang khusus untuk disabilitas dan aksesibilitas yang sulit. Makna akomodasi yang layak disini adalah setara sedangkan dalam pengaplikasiannya angkot (lin) belum memenuhi hal tersebut. Kewajiban untuk menciptakan akomodasi yang layak dengan alasan penyandang disabilitas disebabkan oleh interaksi antar problem individu dan lingkungan secara fisik dan sosial sehingga menyebabkan tidak mampu untuk beraktivitas secara konvensional.<sup>95</sup> Berikut adalah gambar akomodasi angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Kabupaten Jember saat ini:



<sup>95</sup> Bagas Hidayat Putra, Ridwan Arifin, "Pemenuhan Akomodasi yang Layak bagi Penyandang Disabilitas pada Proses Pemeriksaan Keimigrasian di Indonesia", *Jurnal HAM* 11, no. 3 (2020): 408. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2020.11.405-418>



**Gambar 4.2**

**Akomodasi Angkot di Kabupaten Jember**

Penyediaan penerjemah untuk penyandang disabilitas belum terealisasi secara menyeluruh pada pelayanan publik salah satunya transportasi umum yakni angkot (lin). Mayoritas penyandang disabilitas akan menggunakan bahasa tubuh untuk berkomunikasi ketika menggunakan fasilitas publik. Dalam hal ini pemenuhan hak

penyandang disabilitas pada penyediaan penerjemah masih belum terpenuhi pada seluruh pelayanan publik. Penyediaan fasilitas pada transportasi umum belum sepenuhnya bekerja dengan optimal terutama dalam hal aksesibilitasnya. Meskipun hak-hak penyandang disabilitas sudah terpenuhi tetapi penyandang disabilitas masih kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Sebab fasilitas tersebut tidak didukung dengan alat-alat yang baik maupun tidak dijaga dengan layak.

Terkait penyediaan penerjemah untuk penyandang disabilitas pada angkot (lin) di Jember saat ini tidak tersedia. Selain tidak ada ruang khusus bagi penyandang disabilitas, angkot (lin) tidak memiliki penyediaan penerjemah karena keterbatasan biaya. Hal ini dikarenakan semua penunjang untuk angkot (lin) menjadi tanggung jawab penuh bagi pengelola angkot (lin) itu sendiri. Maknanya segala keperluan angkot (lin) menggunakan biaya pribadi pengelolanya. Penyediaan penerjemah pada angkot (lin) dilakukan oleh supir angkot (lin) dengan interaksi menggunakan bahasa tubuh apabila penyandang disabilitas tidak dapat berkomunikasi dengan lancar. Untuk lainnya penyediaan penerjemah di aplikasikan ke dalam bentuk bantuan tenaga ketika penyandang disabilitas mengalami kesulitan.

Sejauh ini seluruh fasilitas pelayanan publik berusaha memenuhi hak-hak penyandang disabilitas tetapi belum memenuhi standar berdasarkan sisi aksesibilitas, keselamatan, kenyamanan, dan

keamanan. Penerapan Undang-undang No. 8 Tahun 2016 pada hak-hak penyandang disabilitas belum dilaksanakan secara optimal pada pelayanan publik khususnya pada angkot (lin). Padahal Kabupaten Jember telah membuat peraturan daerah untuk penyandang disabilitas yakni PERDA No. 7 Tahun 2016 namun realisasi di lapangan masih belum berjalan secara optimal. Implementasi undang-undang dan peraturan daerah yang dibuat bagi penyandang disabilitas belum sepenuhnya membantu dalam akses pelayanan publik pada angkot (lin).

Hak-hak penyandang disabilitas sebagai manusia bahkan masih kerap diabaikan. Kedudukan dan hak penyandang disabilitas secara konstitusional adalah sama di depan hukum dan pemerintahan. Adapun hukum dalam isu disabilitas di Indonesia masih tidak banyak berkembang sehingga penyandang disabilitas masih menjadi objek kebijakan yang fokus pada kesejahteraan, kesehatan, dan program santunan.<sup>96</sup> Hal ini menyebabkan penyandang disabilitas menjadi bagian yang tersisihkan dari masyarakat sehingga mencederai prinsip dari persamaan (*equality*). Mengingat penyandang disabilitas secara paradigma masih dipandang dengan keterbatasan fisik (cacat) pada seseorang.

Berdasarkan indikator penelitian Sistranas tahun 2012 yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan

---

<sup>96</sup> Fajri Nursyamsi, *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia: Menuju Indonesia Ramah Disabilitas*, (Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2015), 11.



bagaimana peran angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Melalui 8 indikator peneliti akan memaparkan hasil penelitian pada angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas yakni sebagai berikut:

a. Keamanan

Dapat dikatakan tingkat keamanan angkot (lin) pada penyandang disabilitas belum terpenuhi. Menurut teori Sistranas Tahun 2012 makna keamanan adalah transportasi memiliki keamanan yang dapat melindungi penyandang disabilitas baik berupa faktor eksternal ataupun internal.<sup>97</sup> Angkot belum aman karena penyandang disabilitas belum merasa aman selama menggunakan angkot (lin) sebagai pelayanan publik di Jember.

Keamanan angkot (lin) dari segi internal tidak tersedia seperti tidak ada sabuk pengaman dan ruang khusus penyandang disabilitas. Sedangkan untuk faktor eksternal adalah keamanan dapat ditingkatkan dengan kondisi yang terjadi saat berada di lapangan. Adapun salah satu cara yang perlu dilakukan untuk meningkatkan keamanan penyandang disabilitas adalah dengan menyediakan kebutuhan penyandang disabilitas agar merasa aman selama menggunakan angkot (lin).

b. Keselamatan

---

<sup>97</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., "Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang", *Jurnal Karya Teknik Sipil* 2, no. 1 (2013): 4.

Adapun tingkat keselamatan penyandang disabilitas ketika menggunakan angkot (lin) masih memerlukan peningkatan. Sebab kondisi angkot (lin) dapat dikatakan sebagai kendaraan yang seharusnya sudah tidak layak beroperasi. Mengutip dari Sistranas Tahun 2012 batas keselamatan adalah terhindar dari pengoperasian transportasi terhadap kecelakaan akibat faktor internal transportasi yakni pengemudi atau kondisi kendaraan yang digunakan.<sup>98</sup>

Meskipun angkot (lin) sendiri sudah mendapatkan servis secara rutin setiap enam bulan sekali dari Dinas Perhubungan. Cara untuk memenuhi keselamatan angkot (lin) salah satunya adalah dengan memberikan kendaraan yang layak untuk beroperasi dan membawa penumpang selamat hingga ke tempat tujuan.

c. Aksesibilitas

Mengenai aksesibilitas pada penyandang disabilitas juga belum memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. Adapun hak aksesibilitas yang diatur dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 2016 adalah terkait aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan publik serta akses dalam mendapatkan akomodasi yang layak terhadap setiap individu. Salah satu poin pertimbangan aksesibilitas menurut Sistranas Tahun 2012

---

<sup>98</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., "Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang", 4.

adalah terkait tingkat tinggi dan rendahnya kemudahan penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi berdasarkan jarak fisik dan tata guna lahannya.<sup>99</sup>

Namun aksesibilitas pada angkot (lin) belum memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas. Meskipun halte masih digunakan oleh penyandang disabilitas ketika menunggu angkot (lin) tetapi akses jarak ketika menggunakan angkot (lin) menjadi kendala terbesar bagi penyandang disabilitas. Dapat dikatakan angkot (lin) belum ramah terutama bagi penyandang disabilitas fisik dan sensorik.

Solusi yang dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dari sisi aksesibilitas adalah dengan membantu keperluan penyandang disabilitas selama mengakses angkot (lin) seperti membantu penumpang untuk duduk secara nyaman dan tidak menjalankan angkot (lin) secara tiba-tiba.

#### d. Kelancaran dan kecepatan

Ketentuan mengenai kelancaran dan kecepatan angkot (lin) dapat dikatakan telah memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. Menurut teori Sistranas Tahun 2012 batas kelancaran dan kecepatan adalah dilihat melalui aspek lalu lintas yang mempengaruhi terjadinya kepadatan dan kemacetan lalu

---

<sup>99</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

lintas.<sup>100</sup> Meskipun trayek angkot (lin) di Jember bercampur dengan kendaraan lainnya namun belum mengganggu kepadatan lalu lintas. Selain itu perjalanan yang dilakukan juga lancar dan cepat. Meskipun terdapat beberapa supir angkot (lin) yang terkadang mempengaruhi kemacetan ketika berada di area sibuk seperti berjalan lama dan berhenti mendadak namun hal tersebut masih dapat teratasi.

e. Tarif angkutan umum

Saat ini tarif angkot (lin) di Jember sudah terpenuhi dan sesuai dengan peraturan yang berlaku yakni mengacu pada Peraturan Bupati Jember No. 10 Tahun 2015. Penentuan tarif menurut Sistranas Tahun 2012 ditentukan berdasarkan jumlah penumpang yang diangkut bukan berdasarkan menghasilkan keuntungan yang besar.<sup>101</sup> Bagi penyandang disabilitas tarif yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah telah sesuai karena memiliki biaya yang sama meskipun jarak tujuan jauh atau dekat.

Namun terkadang terdapat beberapa oknum yang meminta tarif melebihi batas yang telah ditentukan. Untuk menghindari hal ini baiknya tidak perlu menanyakan tarif angkot (lin) dan langsung memberikan kepada supir secara pas. Sehingga tidak

---

<sup>100</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

<sup>101</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

ada cara bagi supir angkot (lin) untuk memungut tarif angkot (lin) secara lebih.

f. Beban publik/wajar

Adapun beban publik/wajar pada angkot (lin) saat ini sudah terpenuhi dimana perbandingan antar jumlah penumpang dan jarak yang ditempuh sesuai. Menurut teori Sistranas Tahun 2012 beban publik adalah perbandingan antara banyaknya penumpang per jarak dengan kapasitas tempat duduk angkutan umum yang tersedia.<sup>102</sup> Beban publik saat ini tidak pernah mengalami kelebihan muatan karena sedikitnya penumpang angkot (lin).

Sehingga sudah jarang apabila angkot (lin) terisi secara penuh selama perjalanan dari trayek yang ditentukan menuju tempat tujuan penumpang. Minat penumpang dalam menggunakan angkot (lin) sudah berkurang dan memilih menggunakan angkutan umum yang lebih baik dan mudah diakses seperti ojek *online*.

g. Tanpa diskriminasi

Penyandang disabilitas masih mengalami tindakan diskriminasi ketika mengakses angkot (lin). Makna tanpa diskriminasi menurut Teori Sistranas Tahun 2012 adalah penyandang disabilitas berhak menerima haknya sama dengan

---

<sup>102</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

penumpang pada umumnya tanpa pengecualian.<sup>103</sup> Tindakan diskriminasi tidak terjadi saat berada di dalam angkot (lin) tetapi ketika menuju angkot (lin) yang sedang berhenti menunggu penumpang. Hak penyandang disabilitas untuk tidak menerima diskriminasi masih belum terpenuhi.

Penyebabnya adalah penyandang disabilitas dianggap sebagai orang yang lemah sehingga mudah untuk di tinds. Cara untuk menghilangkan tindakan diskriminasi salah satunya dapat memberikan penyuluhan kepada masyarakat untuk menganggap penyandang disabilitas seseorang yang berhak untuk setara dan tidak dikucilkan dari lingkungan masyarakat. selain itu pemerintah dapat memberikan ruang publik yang dapat memberikan perlindungan ketika penyandang disabilitas mendapatkan tindakan diskriminasi.

#### h. Kenyamanan

Tingkat kenyamanan angkot (lin) belum dapat memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. Tolak ukur kenyamanan menurut teori Sistranas Tahun 2012 disini adalah memiliki ruang yang nyaman sehingga tidak mengkhawatirkan penumpang dengan disabilitas.<sup>104</sup> Tetapi desain angkot (lin) saat ini tidak ramah disabilitas dan tidak layak untuk beroperasi.

---

<sup>103</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

<sup>104</sup> Marla Ayu Kusumawardani et al., “Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang”, 4.

Kenyamanan angkot (lin) belum dapat ditingkatkan karena minimnya pendapatan dari supir angkot (lin). Sehingga untuk melakukan perbaikan kendaraan tidak dapat dilakukan karena minimnya pendapatan yang didapatkan sebagai supir angkot (lin). Cara untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dapat dilakukan melalui peran pemerintah daerah untuk menyejahterakan supir angkot (lin) sehingga dapat meningkatkan kenyamanan kendaraan.

## **2. Kendala pada Transportasi Umum di Jember dalam Memenuhi Hak-hak Penyandang Disabilitas**

Transportasi umum di Jember terutama angkot (lin) saat ini masih beroperasi sebagai pelayanan publik yang dapat diakses oleh semua kalangan. Namun saat ini intensitas dari angkot (lin) sebagai transportasi umum menurun sebab tidak dapat bersaing dengan teknologi *modern* salah satunya dengan kehadiran ojek *online* sebagai transportasi umum. Tidak sedikit masyarakat yang mulai menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi umum kemudian berpindah memilih transportasi yang lebih nyaman. Hal ini menyebabkan angkot (lin) di Jember saat ini jarang mendapatkan penumpang.

Saat ini angkot (lin) di kelola oleh individu pengelola yang dianggap pula sebagai pemilik angkot (lin) yang kemudian angkot (lin) tersebut dibawa pulang ke rumahnya. Koperasi yang menjadi

pengelola angkot (lin) saat ini sudah tidak lagi beroperasi. Angkot (lin) di Jember berada di bawah naungan Dinas Perhubungan yang berperan sebagai regulator terkait trayek angkot (lin).

Angkot (lin) tidak mengalami pergantian kendaraan hampir dua puluh tahun yang lalu menurut Bapak Kamson. Desain angkot (lin) saat ini pada bagian penumpang saling berhadap-hadapan. Untuk servis kendaraan tidak ada dana dari pemerintah artinya semua kerusakan dan kelayakan pada angkot (lin) ditanggung oleh pemilik angkot (lin). Maka tidak heran apabila angkot (lin) di Jember tidak memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas sebab kendaraan tersebut dikelola pribadi oleh pemiliknya.

Dilema angkot (lin) adalah pendapatan supir yang tidak seberapa disertai minimnya penumpang namun pemiliknya tetap perlu mengeluarkan biaya pribadi untuk servis kendaraan. Selain itu kerangka kendaraan tidak sepenuhnya nyaman untuk digunakan penyandang disabilitas sebagai transportasi umum terutama pada penyandang disabilitas fisik.

Rute-rute pada angkot (lin) di Jember memiliki harga yang sama yakni sebesar lima ribu rupiah dengan penggunaan jarak jauh ataupun jarak dekat. Selain itu akses bagi penyandang disabilitas untuk menunggu angkot (lin) dilakukan dengan menunggu di tepi jalan. Jarang sekali penumpang yang menggunakan halte untuk naik atau berhenti di tempat tujuan. Kondisi ini tentu menyulitkan penyandang



disabilitas untuk mengakses pelayanan publik. Bahkan menurut salah satu informan yang seorang penyandang disabilitas dengan tuna daksa fisik menyampaikan jika angkot (lin) tidak berhenti secara sempurna untuk menunggunya naik dan duduk secara nyaman di angkot (lin). Melihat latar belakang supir angkot (lin) yang kurang memahami hak-hak penyandang disabilitas maka tidak bisa dipungkiri jika hal tersebut dapat terjadi. Peran pemerintah daerah sangat diperlukan untuk aksesibilitas yang layak pada penyandang disabilitas.

Adapun kendala angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Jember adalah sebagai berikut:

a. Regulasi

i. Tidak ada Ruang Khusus Penyandang Disabilitas pada Angkot (lin)

Saat ini angkot (lin) di Jember tidak di desain khusus untuk penyandang disabilitas sehingga tidak ada tempat khusus untuk penumpang disabilitas. Hal ini disebabkan karena angkot (lin) dikelola pribadi oleh pihak koperasi. Apabila ingin mengganti desain angkot (lin) maka membutuhkan biaya yang besar. Disatu sisi angkot (lin) dianggap “mati suri” yang eksistensinya kalah dengan perkembangan zaman di era digital. Selain itu belum ada upaya dari pemerintah untuk melakukan desain ulang pada

angkot (lin) karena peminat dari angkot (lin) sendiri yang sedikit.

ii. Akses Menjangkau Angkot (lin) yang Sulit

Kesulitan utama yang dialami oleh penyandang disabilitas di Jember adalah akses menuju angkot (lin). Halte di Jember belum berfungsi secara maksimal sehingga masih banyak penumpang yang menunggu angkot (lin) di tepi jalan. Bagi penyandang disabilitas akses yang masih terbatas menghambat ruang gerak mereka untuk beraktivitas sehari-hari. Selain itu penyandang disabilitas juga mengalami kesulitan saat naik turun pada angkot (lin) mengingat desain angkot (lin) yang dibuat secara umum. Penyandang disabilitas juga merasa tidak nyaman ketika duduk di dalam angkot (lin) terutama bagi mereka yang memiliki disabilitas fisik.

b. Pengelola

i. Minimnya Bantuan Dana dari Pemerintah untuk Perawatan Angkot (lin)

Peran Dinas Perhubungan adalah sebagai regulator yakni hanya menaungi angkot (lin) sebagai salah satu bagian angkutan umum. Sehingga disediakan pula trayek-trayek yang harus di lalui oleh angkot (lin). Dinas Perhubungan hanya mengatur terkait perizinan saja dan

mengecek apakah angkot (lin) masih layak untuk beroperasi dengan cara melakukan pengecekan secara berkala pada kendaraan. Kemudian akan diperbaiki dengan menggunakan biaya dari pemilik angkot (lin). Minimnya bantuan untuk meningkatkan kualitas angkot (lin) membuat para supir angkot (lin) acuh atas hak-hak penyandang disabilitas terlebih lagi dengan pendapatan yang minim pula.

ii. Pengetahuan Supir Angkot (lin) yang Minim tentang Penyandang Disabilitas

Selama melakukan wawancara di lapangan ternyata para supir angkot (lin) masih minim edukasi terkait kebutuhan penyandang disabilitas. Bahkan terdapat supir yang tidak mengetahui istilah disabilitas itu sendiri. Pengetahuan supir yang minim terkait kebutuhan penyandang disabilitas membuat mereka mengabaikan kebutuhan penyandang disabilitas dan memperlakukan layaknya masyarakat normal. Selain itu jarang sekali para supir memberikan peningkatan keamanan dan kenyamanan pada penumpang disabilitas selama hal tersebut masih dianggap normal. Artinya supir angkot (lin) masih menyamaratakan seluruh kebutuhan penumpangnya dan hanya membantu apabila dirasa kesulitan.

c. Kesadaran Masyarakat

i. Rendahnya Edukasi untuk Tidak Melakukan Tindakan Diskriminasi

Meskipun informan penyandang disabilitas dalam penelitian ini tidak mengalami tindakan diskriminasi namun perilaku tersebut masih ditemui oleh supir angkot (lin) ketika mendapatkan penumpang disabilitas. Meskipun tindakan disabilitas tidak terjadi di dalam angkot (lin) tetapi ketika akses menuju angkot (lin) terdapat penumpang disabilitas yang mengalami tindakan diskriminasi. Dari pengalaman tersebut perlu untuk mengedukasi masyarakat bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Artinya penyandang disabilitas perlu menerima bantuan untuk ketika merasa kesulitan terutama ketika berada di ruang publik. Sehingga masyarakat perlu mendapatkan edukasi jika penyandang disabilitas perlu diperlakukan khusus tanpa di pandang remeh sehingga penyandang disabilitas dapat bertahan di lingkungan masyarakat.

ii. Responsibilitas Masyarakat Rendah dalam Membantu Penyandang Disabilitas

Banyak penyandang disabilitas yang memiliki kekurangan fisik sehingga perlu mendapatkan bantuan dari

masyarakat. Meskipun beberapa pelayanan publik sudah menyediakan alat bantu pada penyandang disabilitas, tetapi sudah selayaknya masyarakat tetap membantu. Dalam penelitian ini angkot (lin) di Jember belum memiliki ruang khusus atau alat bantu bagi penyandang disabilitas yang memudahkan untuk mengakses angkot (lin). Fakta pada penelitian ini adalah penyandang disabilitas kesulitan untuk mengakses angkot (lin) terutama desain angkot (lin) yang tidak ramah pada penyandang disabilitas. Responsibilitas masyarakat yang rendah dalam membantu penyandang disabilitas juga menyulitkan ruang gerak penyandang disabilitas. Sehingga wajar apabila masyarakat membantu untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas ketika berada di ruang publik. Pertolongan dari masyarakat dapat menjadi bentuk dukungan bagi penyandang disabilitas untuk bertahan di lingkungannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. 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). Sedangkan penyediaan penerjemah untuk penyandang disabilitas saat diangkut (lin) tidak tersedia salah satunya karena keterbatasan biaya. Begitu pula dengan penyediaan fasilitas karena seluruh penunjang untuk angkot (lin) menjadi tanggung jawab penuh bagi pengelola angkot (lin). Selain itu angkot (lin) di Jember saat ini berdasarkan standar Sistranas indikator beban publik, tarif angkot (lin), serta kelancaran dan kecepatan sudah terpenuhi. Sedangkan untuk indikator keamanan, keselamatan, aksesibilitas, tanpa diskriminasi, dan kenyamanan pada angkot (lin) belum terpenuhi.
2. Kendala angkot (lin) saat ini harus bersaing dengan transportasi dengan teknologi *modern* sehingga mengalami penurunan. Adapun kendala angkot (lin) dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dibagi ke dalam tiga kategori yakni regulasi, pengelola, dan kesadaran masyarakat. Kendala pada regulasi adalah tidak ada ruang khusus bagi

penyandang disabilitas pada angkot (lin) dan akses menjangkau angkot (lin) yang sulit. Sedangkan kendala pada pengelola adalah minimnya bantuan dana dari pemerintah untuk perawatan angkot (lin) dan pengetahuan supir angkot (lin) yang minim tentang penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan pengecekan berkala oleh Dinas Perhubungan selama enam bulan sekali dan beberapa supir angkot (lin) belum mengetahui istilah disabilitas dan kebutuhan yang diperlukan ketika menggunakan angkutan umum. Kendala dari kesadaran masyarakat yakni rendahnya edukasi untuk tidak melakukan tindakan diskriminasi dan responsibilitas masyarakat yang rendah dalam membantu penyandang disabilitas.

## **B. Saran**

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas pada angkot (lin) belum berjalan sesuai dengan regulasi undang-undang yang berlaku. Pelayanan publik pada angkot (lin) untuk penyandang disabilitas di Jember perlu dijalankan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka sebagai penutup skripsi ini peneliti berharap:

1. Bahwa pemerintah memenuhi hak-hak penyandang disabilitas sesuai dengan undang-undang yang berlaku dalam hal ini menjalankan regulasi dengan optimal terutama pada angkutan umum.

2. Pihak Dinas Perhubungan tidak hanya menjadi regulator namun juga turut andil mengelola aksesibilitas angkot (lin) sehingga perbaikan dan servis tidak hanya diberatkan kepada supir angkot (lin).
3. Pemerintah daerah melakukan perbaikan agar angkot (lin) di Jember dapat menyejahterakan supir angkot (lin) dan penumpang disabilitas mendapatkan pelayanan yang nyaman.
4. Bahwa masyarakat mengetahui kebutuhan penyandang disabilitas serta memahami jika penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang harus dipenuhi sesuai dengan UU No. 8 Tahun 2016.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- Andriansyah. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. 2015.r
- Bahreisy, Salim dan Abdullah Bahreisy, *Tarjamah Al-Qur'an Al-Hakim*. Surabaya: Sahabat Ilmu. 2001
- Daraba, Dahyar. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Parang: Penerbit Leisyah. 2019.
- Handoko, T. H. *Manajemen Personalia dan SDM*. Yogyakarta: BPFE. 1993.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. 2000.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIM YKPN. 2010.
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Press. 2017.
- Marzuki, Mahmud Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008.
- Nursyamsi, Fajri. *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia: Menuju Indonesia Ramah Disabilitas*. Jakarta: Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, 2015.
- Pakei, Beni. *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)*. Jayapura: Taushia. 2016.
- Purwanto, Erwan Agus. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 2016.
- Sirajuddin, Didik Sukrino, dan Winardi. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press. 2012.
- Widharta. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

### JURNAL

- Hikmiyah, Hawa' Hidayatul, Ahmad Faisol, dan ST. Sariroh. "Implikasi Larangan Pernikahan Tunagrahita Berat Perspektif Maqosid Shariah Jaser Auda". *Ijlil: Indonesian Journal of Law and Islamic Law* 2, no 2 (Juli-Desember 2020): 225-269. <https://doi.org/10.35719/ijl.v1i3.85>
- Kusumawardani, Marla Ayu., Robbiatul Adawiyah., Bambang Riyanto., dan Amelia Kusuma Insriastuti. "Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Angkutan Umum di Kawasan Tembalang". *Jurnal Karya Teknik Sipil* 2, no 1 (2013): 1-15.
- Mansyur, Satrio. "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik". *Jurnal Academica* 5, no 1 (Februari 2013): 965-972.
- Marwandianto. "Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif HAM". *Jurnal HAM* 9, no 2 (Desember 2018): 175-189. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2018.9.175-190>

- Palilingan, Christian. "Analisa Karakteristik Moda Transportasi Angkutan Umum Rute Manado Tomohon dengan Metode Analisa Biaya Operasional Kendaraan (BOK)". *Jurnal Sipil Statik* 1, no 8 (Juli 2013): 587-592.
- Pasciana, Rostiena. "Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas". *Sawala Jurnal: Administrasi Negara* 2, no 8 (Desember 2020): 192-204. <http://doi.org/10.30656/sawala.v8i2.2857>
- Priscillya, Fanny. "Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas". *Lex Crimen* 5, no 3 (Maret 2016): 105-111.
- Propiona, Jane Kartika. "Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas". *Jurnal Sosiologi Masyarakat* 1, no 17 (Juni 2021): 1-18. <http://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>
- Putra, Bagas Hidayat, Ridwan Arifin. "Pemenuhan Akomodasi yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas pada Proses Pemeriksaan Keimigrasian di Indonesia". *Jurnal HAM* 11, no. 3 (Desember 2020): 405-417. <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2020.11.405-418>
- Rahayu, Sugi dan Utami Dewi. "Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta". *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara* 1, no 1 (2013): 1-18. <http://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>
- Rahma, Siti., Dyah Amalia Wijayanti., Ismiyati., dan Djoko Purwanto. "Penyediaan Transportasi Umum Masa Depan di Kota Semarang". *Jurnal Karya Teknik Sipil* 3, no 1 (2014): 154-166.
- Salsabila, Syifa dan Nurliana Cipta Apsari. "Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas". *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat* 2, no 2 (Agustus 2021): 180-191. <http://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.33976>
- Susanto, Joko dan Zepa Anggraini. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin". *Jurnal Administrasi Negara* 25, no 2 (Agustus 2019): 105-122.
- Suphia, dan Tioma Hariandja. "Upaya Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Jember". *Jurnal Rechtsens* 10, no 1 (Juni 2021): 91-108. <http://doi.org/10.36835/rechtsens.v10i1.1022>
- Trimaya, Arrista. "Upaya Mewujudkan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas", *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 04 (Desember 2016): 401-410. <https://doi.org/10.54629/jli.v13i4.85>
- Widinarsih, Dini. "Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi". *Jurnal Kesejahteraan Sosial* 20, no 2 (Oktober 2019): 127-142. <http://dx.doi.org/10.7454/jurnalkessos.v20i2.239>

### **SKRIPI DAN TESIS**

- Abdurrohman, M. "Aksesibilitas dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Transportasi Publik (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta Daop VI Kota Yogyakarta)". Skripsi, Universitas Islam Negari Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

- Jumarni, Lis. “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Fisik Pada Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Mamminasanta Kota Makassar”. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar. 2017.
- Hunowu, S.A.M. “Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta”. Skripsi, Universitas Islam Indonesia. 2017.
- Mahmud, Nauval Amin. “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan *Online* Berbasis Android Polres Jember”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2021.
- Perdana, Adwis Iqbal. “Kajian Disruption pada Bidang Transportasi Umum (Angkot) di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”. Skripsi, Institut Teknologi Nasional Malang. 2019.
- Ramadanti, Rizka. “Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. 2019.
- Wahyuni, E.S. “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Transportasi Publik”. Tesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2016.
- Wulandari, Tiara. “Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam”. Skripsi, Universitas Internasional Batam. 2019.

#### **UNDANG-UNDANG**

- Sekretariat Negara Republik Indonesia. UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. UU No. 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat.
- PERDA Kabupaten Jember No. 7 Tahun 2016 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

#### **ARTIKEL**

- Muqovvah, Septianditas Arya. “Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas”. Ombudsman.go.id, 23 April 2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>
- “Disabilitas dan Inklusi Sosial.” Radar Jember. 2 Juli 2019, [https://radarjember-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/radarjember.jawapos.com/opini/02/07/2019/di-sabilitas-dan-inklusi-sosial/amp/?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFOArABIIACAaw%3D%3D#amp\\_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16544161284573&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fradarjember.jawapos.com%2F](https://radarjember-jawapos-com.cdn.ampproject.org/v/s/radarjember.jawapos.com/opini/02/07/2019/di-sabilitas-dan-inklusi-sosial/amp/?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFOArABIIACAaw%3D%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16544161284573&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fradarjember.jawapos.com%2F)

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN INFORMAN

#### A. Identitas Informan

- Nama : Farhan
- Usia : 15 Tahun
- Pekerjaan : Siswa SMP
- Disabilitas : Tuna Grahita

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Rabu/2 Februari 2022
- Tempat : SLB BCD YPAC Jember

Peneliti	: Apakah Anda pernah menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Pernah, waktu mau pergi ke Surabaya.
Peneliti	: Angkutan umum rute mana yang Anda gunakan?
Farhan	: Rute terminal Tawang Alun.
Peneliti	: Berapa biaya ketika menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Kurang tahu karena yang bayar orang tua.
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
Farhan	: Tidak tahu.
Peneliti	: Bagaimana akses ketika menggunakan angkutan umum? Apakah menunggu di tepi jalan atau menunggu di halte angkutan umum?
Farhan	: Waktu itu menunggu di tepi jalan depan Indomaret.
Peneliti	: Menurut Anda bagaimana tingkat keselamatan ketika menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Kurang nyaman rasanya panas, pusing, dan sampainya lama.
Peneliti	: Apakah angkutan umum menurut Anda nyaman untuk digunakan?
Farhan	: Tidak terlalu karena ketika saya duduk di samping supir kursinya terlalu pendek jadi kaki terasa sakit.
Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan pengemudi ketika menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Lambat dan tidak terlalu cepat.
Peneliti	: Menurut Anda apakah keamanan dalam menggunakan angkutan umum sudah terjamin?
Farhan	: Tidak enak karena duduk berdempetan.
Peneliti	: Ketika menggunakan angkutan umum jumlah penumpang batas wajarnya berapa?
Farhan	: Banyak orang saya lupa.
Peneliti	: Apakah Anda pernah mengalami diskriminasi saat menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Selama naik angkot (lin) tidak pernah dijauhi orang.

Peneliti	: Kendala apa saja yang Anda alami ketika menggunakan angkutan umum?
Farhan	: Terdapat kemacetan jalan ketika di pasar dan jalan ditutup sehingga kedulitan untuk lewat.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Zainuri
- Usia : 43 Tahun
- Pekerjaan : Guru SMP
- Disabilitas : Tuna Daksa Fisik

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Rabu/2 Februari 2022
- Tempat : SLB BCD YPAC Jember

Peneliti	: Apakah Anda pernah menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Sering apalagi dulu ketika kendaraan masih sulit.
Peneliti	: Angkutan umum rute mana yang Anda gunakan?
P. Zainuri	: Pernah mencoba semua rute yang ada di Jember.
Peneliti	: Berapa biaya ketika menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Sepertinya saat ini lima ribu rupiah.
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
P. Zainuri	: Kenaikan harga angkutan umum tidak setiap tahun. Waktu itu pernah naik harganya karena BBM juga naik.
Peneliti	: Bagaimana akses ketika menggunakan angkutan umum? Apakah menunggu di tepi jalan atau menunggu di halte angkutan umum?
P. Zainuri	: Biasanya menunggu di halte karena cukup kesulitan jika menunggu di tepi jalan.
Peneliti	: Menurut Anda bagaimana tingkat keselamatan ketika menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Cukup sulit di akses karena supir tidak bisa ditebak dan sesuka hati.
Peneliti	: Apakah angkutan umum menurut Anda nyaman untuk digunakan?
P. Zainuri	: Tidak terlalu sih karena biasanya saat mengakses supir tidak menghentikan angkot (lin) secara total.
Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan pengemudi ketika menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Seperti biasanya tidak ada perubahan.
Peneliti	: Menurut Anda apakah keamanan dalam menggunakan angkutan umum sudah terjamin?
P. Zainuri	: Saya rasa sama saja seperti penumpang lain tidak ada perbedaannya.

Peneliti	: Ketika menggunakan angkutan umum jumlah penumpang batas wajarnya berapa?
P. Zainuri	: Total maksimal biasanya 10 orang.
Peneliti	: Apakah Anda pernah mengalami diskriminasi saat menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Selama menggunakan angkot (lin) tidak pernah ditolak dan tidak ada pelecehan juga.
Peneliti	: Kendala apa saja yang Anda alami ketika menggunakan angkutan umum?
P. Zainuri	: Selama menggunakan angkutan umum kesulitan terbesarnya adalah akses ketika naik angkot (lin)nya masih belum layak.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Haris
- Usia : 42 Tahun
- Pekerjaan : Guru SMA
- Disabilitas : Tuna Daksa Fisik

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Rabu/2 Februari 2022
- Tempat : SLB BCD YPAC Jember

Peneliti	: Apakah Anda pernah menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Saya sudah menggunakan angkutan umum selama 10 tahun.
Peneliti	: Angkutan umum rute mana yang Anda gunakan?
P. Haris	: Yang sering adalah rute arah pulang dari Jember kota
Peneliti	: Berapa biaya ketika menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Saat ini lima ribu
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
P. Haris	: Saya lumayan lupa kalau tidak salah penyebabnya karena BBM jadi harganya naik.
Peneliti	: Bagaimana akses ketika menggunakan angkutan umum? Apakah menunggu di tepi jalan atau menunggu di halte angkutan umum?
P. Haris	: Biasanya menunggu di halte.
Peneliti	: Menurut Anda bagaimana tingkat keselamatan ketika menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Supir belum mengerti terkait penyandang disabilitas dan tidak turun untuk membantu.
Peneliti	: Apakah angkutan umum menurut Anda nyaman untuk digunakan?
P. Haris	: Sebenarnya standar karena saya tuna daksa jadi kondisi fisik saya tidak terlalu nyaman.

Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan pengemudi ketika menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Menurut saya supir lancar dalam mengemudi dan kecepatan masih normal.
Peneliti	: Menurut Anda apakah keamanan dalam menggunakan angkutan umum sudah terjamin?
P. Haris	: Masih kurang karena saya masih kesulitan untuk akses naik dan turun dari angkutan umum.
Peneliti	: Ketika menggunakan angkutan umum jumlah penumpang batas wajarnya berapa?
P. Haris	: Biasanya duduk sesuai tempat yang tersedia di dalam angkot (lin).
Peneliti	: Apakah Anda pernah mengalami diskriminasi saat menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Sepertinya tidak pernah.
Peneliti	: Kendala apa saja yang Anda alami ketika menggunakan angkutan umum?
P. Haris	: Sulit ketika naik dan turun dari angkot (lin) dan posisi badan tidak sesuai jadi terasa sakit.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Yadi
- Usia : 51 Tahun
- Pekerjaan : Supir Angkot

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Sabtu/19 Februari 2022
- Tempat : Terminal Tawang Alun

Peneliti	: Apakah Anda pernah memiliki penumpang seorang penyandang disabilitas?
P. Yadi	: Pernah, dalam satu bulan saya memiliki penumpang 1-2 penyandang disabilitas yang kekurangan fisik.
Peneliti	: Apakah angkutan umum ini milik Anda pribadi atau tidak?
P. Yadi	: Iya, milik pribadi dan dibawa pulang ke rumah.
Peneliti	: Berapa batas wajarnya penumpang dalam satu angkutan umum?
P. Yadi	: Biasanya 10-12 orang tapi saat ini tidak pernah penuh mungkin hanya 4-5 orang itupun harus <i>ngetem</i> lama.
Peneliti	: Adakah peningkatan keamanan ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Yadi	: Menurut saya tidak ada karena sejauh ini sudah aman.
Peneliti	: Bagaimana penyandang disabilitas mengakses angkutan umum?
P. Yadi	: Menyesuaikan lokasi biasanya ya di halte atau di tepi jalan. Tapi kalau di terminal seringnya menunggu di tepi jalan.
Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan Anda sebagai pengemudi

	ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Yadi	: Tidak ada perubahan normal saja seperti kebiasaan pada umumnya ketika mengemudi.
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
P. Yadi	: Belum ada kenaikan tarif selama beberapa tahun ini. Terlebih saya baru menjadi supir angkot (lin) selama lima tahun.
Peneliti	: Bagaimana tingkat keselamatan penyandang disabilitas ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Yadi	: Biasanya saya menghentikan angkot (lin) secara total terutama saat mendapatkan penumpang yang kekurangan fisik.
Peneliti	: Pernahkah penyandang disabilitas mengalami diskriminasi ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Yadi	: Pernah diolok-olok sama salah satu penumpang tapi saya diam saja selama tidak merugikan kegiatan saya sebagai supir angkot (lin).
Peneliti	: Bagaimana cara Anda membantu penyandang disabilitas untuk merasa nyaman menggunakan angkutan umum?
P. Yadi	: Saya mengarahkan penumpang untuk naik angkot (lin) ketika angkot (lin) berhenti agar merasa nyaman.
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi oleh supir untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan angkutan umum?
P. Yadi	: Sejauh ini tidak ada kendala karena saya berusaha menyamaratakan semua penumpang.
Peneliti	: Bagaimana gambaran pelayanan publik pada angkutan umum yang baik versi Anda?
P. Yadi	: Pemerintah mau memberikan bantuan kepada kami agar kami lebih sejahtera dan pemerintah perlu memberikan kendaraan yang bagus.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Kamson
- Usia : 40 Tahun
- Pekerjaan : Supir Angkot

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Sabtu/19 Februari 2022
- Tempat : Pasar Tanjung

Peneliti	: Apakah Anda pernah memiliki penumpang seorang penyandang disabilitas?
P. Kamson	: Sering, karena saya hampir setiap hari mendapatkan penumpang penyandang disabilitas bahkan ada yang jadi penumpang tetap saya.
Peneliti	: Apakah angkutan umum ini milik Anda pribadi atau tidak?
P. Kamson	: Tidak, ini saya sewa dari koperasi nanti ada setorannya.



Peneliti	: Berapa batas wajarnya penumpang dalam satu angkutan umum?
P. Kamson	: Umumnya 12 orang tapi di zaman sekarang susah untuk dapat penumpang sebanyak itu, dapat empat orang saja sudah syukur.
Peneliti	: Adakah peningkatan keamanan ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Kamson	: Ada, saya meningkatkan keamanan dengan membawakan barang bawaan ke angkot (lin) dan menunggu penumpang duduknya nyaman baru jalan.
Peneliti	: Bagaimana penyandang disabilitas mengakses angkutan umum?
P. Kamson	: Biasanya kalau saya nunggu di tepi jalan atau di depan pasar Arjasa.
Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan Anda sebagai pengemudi ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Kamson	: Saya berkendara secara normal seperti pada umumnya tidak ada peningkatan atau pengurangan.
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
P. Kamson	: Kalau tarif angkutan umum naik penyebabnya gara-gara BBM karena jadi bahan bakar angkot (lin). Selama saya jadi supir angkot (lin) kalau BBM naik ya tarif angkot (lin) juga naik.
Peneliti	: Bagaimana tingkat keselamatan penyandang disabilitas ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Kamson	: Saya usahakan lebih berhati-hati saat berkendara tapi seringnya ya normal layaknya ketika berkendara setiap hari.
Peneliti	: Pernahkah penyandang disabilitas mengalami diskriminasi ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Kamson	: Kalau di dalam angkot (lin) saya tidak pernah, tapi ada penumpang saya yang pernah di palak sama tukang parkir saat mau naik angkot (lin) saya jadi saya bantu.
Peneliti	: Bagaimana cara Anda membantu penyandang disabilitas untuk merasa nyaman menggunakan angkutan umum?
P. Kamson	: Kuncinya harus lebih sabar kadang saya juga turun dari kursi supir kalau penumpang saya kesulitan untuk keluar dari angkot (lin).
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi oleh supir untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan angkutan umum?
P. Kamson	: Menurut saya tidak ada kendala saya membatu mereka selama saya mampu.
Peneliti	: Bagaimana gambaran pelayanan publik pada angkutan umum yang baik versi Anda?
P. Kamson	: Sepertinya angkutan umum harus mengalami perubahan dengan dilengkapi teknologi yang maju mengingat banyak sekali kemudahan teknologi jadi angkot (lin) tidak ketinggalan zaman.

## A. Identitas Informan

- Nama : Misto
- Usia : 72 Tahun
- Pekerjaan : Supir Angkot

## B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Sabtu/19 Februari 2022
- Tempat : Alun-Alun Jember

Peneliti	: Apakah Anda pernah memiliki penumpang seorang penyandang disabilitas?
P. Misto	: Pernah sih kayaknya sering bahkan saya dulu ada penumpang tetap di Rambipuji yang penyandang disabilitas.
Peneliti	: Apakah angkutan umum ini milik Anda pribadi atau tidak?
P. Misto	: Tidak, saya memberikan setoran kepada pemiliknya jadi saya sewa.
Peneliti	: Berapa batas wajarnya penumpang dalam satu angkutan umum?
P. Misto	: Biasanya 12 orang kalau penuh satu angkot (lin)
Peneliti	: Adakah peningkatan keamanan ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Misto	: Ada, kadang saya antar ke tepi jalan biar aman atau saya bantu angkat barangnya.
Peneliti	: Bagaimana penyandang disabilitas mengakses angkutan umum?
P. Misto	: Penumpang menunggu di tepi jalan kadang juga dibantu orang untuk menmberhentikan angkutan umum.
Peneliti	: Bagaimana kelancaran dan kecepatan Anda sebagai pengemudi ketika mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Misto	: Saya berkendara dengan normal sebagaimana mestinya jadi sesuai kebiasaan saya intinya tidak membahayakan.
Peneliti	: Bagaimana terkait kenaikan harga angkutan umum? Apa penyebab kenaikannya dan berapa kali dalam setahun?
P. Misto	: Kenaikan tarif angkot (lin) ini BBM. Kalau BBM naik ya tarifnya naik dan ini terjadi dalam beberapa tahun saya sudah lupa. Tapi corona juga menjadi penyebab kenaikan tarif apalagi kalau penumpangnya sepi banget.
Peneliti	: Bagaimana tingkat keselamatan penyandang disabilitas ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Misto	: Tingkat keamanannya normal seperti mendapatkan penumpang pada umumnya tapi kalau di rasa kesusahan ya saya bantu.
Peneliti	: Penahkah penyandang disabilitas mengalami diskriminasi ketika ingin menggunakan angkutan umum?
P. Misto	: Selama ini saya rasa tidak ada diskriminasi kalau di angkot (lin) saya.
Peneliti	: Bagaimana cara Anda membantu penyandang disabilitas untuk merasa nyaman menggunakan angkutan umum?
P. Misto	: Saya memberhentikan angkot (lin) ketika penumpang mau turun

	atau naik kemudian saya lihat apakah sudah nyaman duduknya baru angkot (lin) saya jalankan.
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi oleh supir untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan angkutan umum?
P. Misto	: Menurut saya tidak ada, saya bantu sebisa saya untuk memudahkan penumpang naik angkot (lin).
Peneliti	: Bagaimana gambaran pelayanan publik pada angkutan umum yang baik versi Anda?
P. Misto	: Seharusnya angkot (lin) dapat diakses dengan mudah dan memiliki fasilitas yang bagus karena saat ini banyak pesaingnya yang punya teknologi lebih hebat.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Dhilla
- Usia : 40 Tahun
- Pekerjaan : Staf Bidang Angkutan dan Sarana

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Rabu/06 April 2022
- Tempat : Kantor Dinas Perhubungan Jember

Peneliti	: Apakah angkutan umum di Jember dikelola oleh Dinas Perhubungan?
Bu Dhilla	: Sebenarnya dinas perhubungan disini adalah sebagai regulator bukan pengelola angkutan umum. Jadi kami lebih menaungi perizinan angkutan umum yang ada di Jember.
Peneliti	: Bagaimana peran dinas perhubungan sebagai regulator pada angkutan umum?
Bu Dhilla	: Dalam urusan perizinan kami mengatur terkait trayek angkutan umum dan layak tidaknya angkutan umum tersebut untuk beroperasi. Namun kami tidak memiliki wewenang untuk memberikan sanksi pada kendaraan angkutan umum yang bermasalah karena itu sudah menjadi wilayah kerja satlantas.
Peneliti	: Menurut anda bagaimana tingkat keamanan angkutan umum bagi penyandang disabilitas? Terutama penyandang disabilitas yang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi umum.
Bu Dhilla	: Jika untuk kelayakan angkot (lin) lebih ditujukan pada individu pengelolanya ya yakni koperasi. Peran dinas perhubungan hanya mengukur seberapa safety kendaraannya yang akan dicek oleh bidang pengembangan dan prasarana. Nah untuk biayanya juga individu dari pemilik angkot (lin).
Peneliti	: Bagaimana peran dinas perhubungan jika terdapat penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses angkutan umum?
Bu	: Sebenarnya ini sudah bukan ranah kami namun jika itu terjadi

Dhilla	kamu berupaya untuk memberikan sosialisasi kepada pihak koperasi. Tetapi hal ini kembali kepada pihak koperasi apakah ingin memberikan perbaikan akses atau tidak.
Peneliti	: Apakah angkutan umum mempengaruhi kelancaran pada lalu lintas di Jember?
Bu Dhilla	: Tentu berpengaruh, terutama jika angkot (lin)nya berhenti di tengah jalan untuk menurunkan penumpang.
Peneliti	: Pernahkah terjadi diskriminasi pada penyandang disabilitas saat menggunakan angkutan umum? Jika ada bagaimana tindakan dinas perhubungan?
Bu Dhilla	: Selama saya menjadi staf disini belum pernah ada laporan terkait tindakan diskriminasi pada penyandang disabilitas di angkutan umum.
Peneliti	: Bagaimana penentuan standar biaya angkutan umum dari pemerintah? Kenaikan angkutan umum disebabkan oleh apa dan berapa kali terjadi kenaikan?
Bu Dhilla	: Biaya angkutan umum pernah mengalami kenaikan di tahun 2015 karena BBM naik. Untuk penentuannya diatur melalui Peraturan Bupati Jember No. 10 Tahun 2015 dengan biaya untuk umum 5 ribu dan pelajar 2 ribu.
Peneliti	: Apakah terdapat ide atau gagasan dari pemerintah yang belum terealisasi untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam angkutan umum?
Bu Dhilla	: Ada, saat ini kami berencana membuat angkutan umum berupa bus sekolah untuk penyandang disabilitas tetapi ini masih dalam bentuk rancangan.
Peneliti	: Apakah angkutan umum di Jember sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku terutama dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas?
Bu Dhilla	: Apabila terkait perizinan saya rasa sudah sesuai dan kami juga menguji setiap 6 bulan sekali untuk angkot (lin) apakah masih layak digunakan atau tidak.
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi pemerintah untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam menggunakan angkutan umum dengan baik dalam bentuk akses, kenyamanan, keamanan, dan non diskriminasi?
Bu Dhilla	: Menurut kami kendalanya lebih kepada kesadaran pemilik angkot (lin)nya karena jika tidak ada keinginan pribadi dari pemiliknya kami tidak bisa berbuat apa-apa mungkin hanya bisa memberikan sosialisasi dan penyuluhan.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Abdur Rauf
- Usia : 52 Tahun

- Pekerjaan : Pengelola Angkot
- B. Transkrip Wawancara
- Hari/Tanggal : Jumat/20 Mei 2022
- Tempat : Terminal Tawang Alun

Peneliti	: Apakah angkot (lin) di Jember dikelola oleh pihak koperasi?
P. Rauf	: Kalau dulu iya, sekarang tidak. Angkot (lin) ini milik saya pribadi jadi pengelolaannya saya sendiri yang melakukannya.
Peneliti	: Bagaimana pengelolaan angkot (lin) di Jember
P. Rauf	: Untuk servis saya melakukan sendiri dengan biaya pribadi tapi kalau dari Dinas Perhubungan itu setiap 6 bulan sekali.
Peneliti	: Menurut anda bagaimana tingkat keamanan angkot (lin) bagi penyandang disabilitas? Terutama penyandang disabilitas yang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi utama.
P. Rauf	: Keamanan angkot (lin) menurut saya cukup baik tidak ada kendala berarti.
Peneliti	: Bagaimana peran pihak pengelola jika terdapat penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses angkot (lin)?
P. Rauf	: Disini jabatan saya rangkap sebagai supir juga pihak pengelola untuk akses angkot (lin) saya akan membantu jika penyandang disabilitas membutuhkan bantuan.
Peneliti	: Apakah angkot (lin) mempengaruhi kelancaran pada lalu lintas di Jember?
P. Rauf	: Menurut saya tidak, bagi saya angkot (lin) dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan trayek yang disediakan Dinas Perhubungan.
Peneliti	: Bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dari segi keamanan, kecepatan, dan keselamatan pada angkot (lin)?
P. Rauf	: Menurut saya semua itu tergantung dengan pendapatan karena masalah terbesar kami sekarang adalah sulit untuk mendapatkan penumpang jadi sering rugi daripada untung.
Peneliti	: Bagaimana terkait pembagian tarif angkot (lin) antara pengelola dengan supir?
P. Rauf	: Karena ini angkot (lin) saya pribadi jadi semua pendapatan yang milik saya kembali. Tetapi dulu sesuai dengan kesepakatan biasanya sebesar 30 ribu-35 ribu diberikan kepada pengelola.
Peneliti	: Pernahkah mendapatkan penumpang disabilitas yang mengalami diskriminasi saat menggunakan angkot (lin)? Jika pernah adakah tindakan dari pihak pengelola?
P. Rauf	: Sejauh ini tidak pernah ya semua penumpang aman-aman saja.
Peneliti	: Adakah batasan beban publik pada angkot (lin) agar tidak mengalami kelebihan muatan terutama saat mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Rauf	: Tidak ada, kalau batas normal ya 12 orang tapi kan sekarang susah dapat penumpang sampai angkot (lin) full.
Peneliti	: Adakah prioritas penumpang yang diutamakan saat menggunakan

	angkot (lin)?
P. Rauf	: Tidak ada semua penumpang saya sama ratakan.
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam menggunakan angkot (lin)?
P. Rauf	: Penumpang yang sedikit. Selain itu fasilitas penumpang yang tidak layak bahkan servis menggunakan uang saya sendiri. Kalau servis dari pihak Dinas Perhubungan itu ya bayar juga kadang nembak agar angkot (lin) tetap boleh beroperasi. Terus terang saja kalau dilihat angkot (lin) ini kerangkanya sudah tidak layak beroperasi tapi ya mau bagaimana lagi.
Peneliti	: Adakah id5e atau gagasan dari pihak pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas pada angkot (lin)?
P. Rauf	: Bagi saya sudah cukup. Dulu ada inovasi mobil angkot (lin) diganti dengan yang baru dari bank tapi setiap bulan harus setor 3 juta tapi kami menolak. Mobil barunya kan ngangsur dan pendapatan kami kalau di total sebulan tidak sampai 3 juta. Jadi semua supir menolak tawaran itu.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Hadi
- Usia : 46 Tahun
- Pekerjaan : Pengelola Angkot

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Senin/11 Mei 2022
- Tempat : Terminal Tawang Alun

Peneliti	: Apakah angkot (lin) di Jember dikelola oleh pihak koperasi?
P. Hadi	: Dulu ada koperasi tapi sekarang dikelola pribadi.
Peneliti	: Bagaimana pengelolaan angkot (lin) di Jember
P. Hadi	: Saya mengelola dengan menjalankan angkot sendiri karena saya hanya punya satu angkot.
Peneliti	: Menurut anda bagaimana tingkat keamanan angkot (lin) bagi penyandang disabilitas? Terutama penyandang disabilitas yang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi utama.
P. Hadi	: Menurut saya sudah baik karena angkot adalah transportasi resmi dibawah naungan Dinas Perhubungan.
Peneliti	: Bagaimana peran pihak pengelola jika terdapat penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses angkot (lin)?
P. Hadi	: Sebenarnya saya hanya bisa membantu ketika penyandang disabilitas kesulitan saat di dalam angkot ya sewajarnya sih.
Peneliti	: Apakah angkot (lin) mempengaruhi kelancaran pada lalu lintas di Jember?
P. Hadi	: Enggak sih karena angkot sudah memiliki rute masing-masing.
Peneliti	: Bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dari

	segi keamanan, kecepatan, dan keselamatan pada angkot (lin)?
P. Hadi	: Bagi saya bisa dibilang kurang kalau melihat kondisi angkot yang seperti ini harusnya sih perlu ada perbaikan atau pergantian angkot.
Peneliti	: Bagaimana terkait pembagian tarif angkot (lin) antara pengelola dengan supir?
P. Hadi	: Umumnya sih lima ribu ya tapi kalau saya sekiranya jarak yang ditempuh jauh saya kasih tau dulu kalau biayanya nambah.
Peneliti	: Pernahkah mendapatkan penumpang disabilitas yang mengalami diskriminasi saat menggunakan angkot (lin)? Jika pernah adakah tindakan dari pihak pengelola?
P. Hadi	: Tidak pernah kalau itu.
Peneliti	: Adakah batasan beban publik pada angkot (lin) agar tidak mengalami kelebihan muatan terutama saat mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Hadi	: Kalau sekarang sih tidak ada karena sudah sedikit yang naik angkot.
Peneliti	: Adakah prioritas penumpang yang diutamakan saat menggunakan angkot (lin)?
P. Hadi	: Tidak ada semua penumpang saya anggap sama
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam menggunakan angkot (lin)?
P. Hadi	: Bisa dibilang butuh biaya tambahan sih untuk memperbaiki dan mengelola angkot agar terlihat lebih layak karena selama ini saya memperbaiki angkot pakai uang sendiri.
Peneliti	: Adakah ide atau gagasan dari pihak pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas pada angkot (lin)?
P. Hadi	: Ada tapi saya berharap tidak menggunakan biaya sendiri seperti gratis servis angkot pada program KIR dari Dinas Perhubungan.

#### A. Identitas Informan

- Nama : Heri
- Usia : 48 Tahun
- Pekerjaan : Pengelola Angkot

#### B. Transkrip Wawancara

- Hari/Tanggal : Senin/11 Mei 2022
- Tempat : Terminal Tawang Alun

Peneliti	: Apakah angkot (lin) di Jember dikelola oleh pihak koperasi?
P. Heri	: Tidak kalau sekarang dikelola pribadi jadi hak milik jadi boleh di bawa pulang.
Peneliti	: Bagaimana pengelolaan angkot (lin) di Jember
P. Heri	: Kalau sekarang dikelola sendiri jadi tidak perlu setor.
Peneliti	: Menurut anda bagaimana tingkat keamanan angkot (lin) bagi

	penyandang disabilitas? Terutama penyandang disabilitas yang menggunakan angkot (lin) sebagai transportasi utama.
P. Heri	: Saya rasa sudah baik dan sesuai dengan aturan pemerintah karena tidak membahayakan penumpang.
Peneliti	: Bagaimana peran pihak pengelola jika terdapat penyandang disabilitas yang kesulitan mengakses angkot (lin)?
P. Heri	: Karena saya merangkap jadi supir jadi mengelolanya menyesuaikan kebutuhan penumpang.
Peneliti	: Apakah angkot (lin) mempengaruhi kelancaran pada lalu lintas di Jember?
P. Heri	: Kalau menurut saya tidak karena sudah mengikuti aturan yang berlaku dari Dinas Perhubungan.
Peneliti	: Bagaimana pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dari segi keamanan, kecepatan, dan keselamatan pada angkot (lin)?
P. Heri	: Menurut saya tidak ada yang istimewa karena perlakuannya sama saja antara penumpang biasa dengan penumpang penyandang disabilitas.
Peneliti	: Bagaimana terkait pembagian tarif angkot (lin) antara pengelola dengan supir?
P. Heri	: Biasanya lima ribu rupiah sih.
Peneliti	: Pernahkah mendapatkan penumpang disabilitas yang mengalami diskriminasi saat menggunakan angkot (lin)? Jika pernah adakah tindakan dari pihak pengelola?
P. Heri	: Saya punya langganan penumpang penyandang disabilitas untungnya tidak pernah mengalami tindakan diskriminasi.
Peneliti	: Adakah batasan beban publik pada angkot (lin) agar tidak mengalami kelebihan muatan terutama saat mendapatkan penumpang penyandang disabilitas?
P. Heri	: Tidak ada saat ini aja maksimal penumpang itu cuma lima orang.
Peneliti	: Adakah prioritas penumpang yang diutamakan saat menggunakan angkot (lin)?
P. Heri	: Kalau dari saya pribadi tidak ada semua sama saja.
Peneliti	: Kendala apa saja yang dihadapi pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dalam menggunakan angkot (lin)?
P. Heri	: Kalau dari saya biaya sih kadang perlu pinjam harian kalau mau servis angkot. Sulitnya itu penumpang sedikit tapi pengeluaran yang diperlukan banyak.
Peneliti	: Adakah ide atau gagasan dari pihak pengelola untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas pada angkot (lin)?
P. Heri	: Mungkin perlu mengelola angkot lebih baik supaya masyarakat tertarik lagi untuk menggunakan angkot.



**LAMPIRAN II: DOKUMENTASI PENELITIAN**

## a. Penyandang Disabilitas



Farhan-Tuna Grahita



Bapak Haris-Tuna Daksa Fisik



Bapak Zainuri-Tuna Daksa Fisik

b. Supir Angkot (lin)



Bapak Yadi-Rute Terminal Tawang Alun



Bapak Kamson-Rute Pasar Tanjung



Bapak Misto-Rute Alun-alun Jember

## c. Pengelola Angkot (lin)



Bapak Abdul Rauf



Bapak Hadi



Bapak Heri

d. Dinas Perhubungan



Ibu Dhillia-Staf Bidang Angkutan dan Sarana

**UIN**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

### LAMPIRAN III: HASIL OBSERVASI

TABEL CHECKLIST PENGGUNAAN ANGKUTAN UMUM PADA PENYANDANG DISABILITAS

PENELITIAN KE- : 1

HARI/TANGGAL : Sabtu / 19 Februari 2022

No.	Indikator	Deskripsi	Hasil
1	Keamanan	Penumpang merasa aman	+
2	Keselamatan	Supir berhenti total saat penyandang disabilitas naik angkot	+
3	Aksesibilitas	Penumpang menunggu di tepi jalan	-
4	Kelancaran dan Kecepatan	Supir menggunakan kecepatan naik turun karena jalanan padat merayap	-
5	Tarif Angkutan Umum	Tarif normal Rp. 5.000 namun tujuan Arjasa - Tawang Alun bayar 10.000	-
6	Beban Publik/Wajar	Sejauh ini jumlah penumpang hanya 3-7 orang	+
7	Tanpa Diskriminasi	Tidak ada penumpang disabilitas yang mengalami diskriminasi	+
8	Kenyamanan	Tidak ada peningkatan kenyamanan	-

HASIL:

+ = PERILAKU MUNCUL

- = PERILAKU TIDAK MUNCUL

**TABEL CHECKLIST PENGGUNAAN ANGKUTAN UMUM PADA PENYANDANG  
DISABILITAS**

PENELITIAN KE- : 2

HARI/TANGGAL : Sabtu / 26 Februari 2022

No.	Indikator	Deskripsi	Hasil
1	Keamanan	Tidak ada peningkatan keamanan dari supir namun penumpang merasa aman.	-
2	Keselamatan	Supir menunggu penumpang duduk dengan nyaman kemudian berangkat sesuai rute	+
3	Aksesibilitas	Penumpang menunggu di halte	+
4	Kelancaran dan Kecepatan	Supir mengendarai angkot dengan normal tidak ada peningkatan kecepatan & jalan lancar	+
5	Tarif Angkutan Umum	Harga sama dan tidak ada kenaikan harga.	+
6	Beban Publik/Wajar	Angkot hanya mengangkut 2-6 orang dan tidak berdesakan	+
7	Tanpa Diskriminasi	Tidak ada diskriminasi penumpang disabilitas di dalam angkot	+
8	Kenyamanan	Supir berkendara seperti biasanya.	-

HASIL:

+ = PERILAKU MUNCUL

- = PERILAKU TIDAK MUNCUL

**TABEL CHECKLIST PENGGUNAAN ANGKUTAN UMUM PADA PENYANDANG DISABILITAS**

PENELITIAN KE- : 3

HARI/TANGGAL : Sabtu / 12 Maret 2022

No.	Indikator	Deskripsi	Hasil
1	Keamanan	Angkot tidak ada peningkatan keamanan.	-
2	Keselamatan	Supir mengendarai angkot sangat pelan dekat bahu jalan.	-
3	Aksesibilitas	Penumpang menunggu di depan ruko.	-
4	Kelancaran dan Kecepatan	Tidak ada peningkatan kecepatan dan kelancaran jalan ramai karena jam pulang sekolah	-
5	Tarif Angkutan Umum	Harga normal	+
6	Beban Publik/Wajar	Jumlah penumpang tidak lebih dari 10 orang	+
7	Tanpa Diskriminasi	Tidak ada tanda-tanda tindakan diskriminasi	+
8	Kenyamanan	Supir berhati-hati saat berkendara	+

HASIL:

+ = PERILAKU MUNCUL

- = PERILAKU TIDAK MUNCUL

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**TABEL CHECKLIST PENGGUNAAN ANGKUTAN UMUM PADA PENYANDANG DISABILITAS**

PENELITIAN KE- : 4

HARI/TANGGAL : Sabtu/19 Maret 2022

No.	Indikator	Deskripsi	Hasil
1	Keamanan	Tidak ada peningkatan keamanan di angkot	-
2	Keselamatan	Supir berkendara dengan lambat	-
3	Aksesibilitas	Penumpang menunggu dan berhenti di trotoar	-
4	Kelancaran dan Kecepatan	Kecepatan naik turun karena supir mencari penumpang	-
5	Tarif Angkutan Umum	Harga normal Rp. 5000	+
6	Beban Publik/Wajar	Penumpang hanya 2-3 orang	+
7	Tanpa Diskriminasi	Tidak ada tindakan diskriminasi	+
8	Kenyamanan	Supir tidak membantu penumpang yang kesulitan membawa barang.	+

HASIL:

+ = PERILAKU MUNCUL

- = PERILAKU TIDAK MUNCUL



## LAMPIRAN IV: DOKUMEN IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : [www.uinkhas.ac.id](http://www.uinkhas.ac.id)

No : B.0226/Un.22/4.a/ PP.00.9/01/ 2022 28 Januari 2022  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Yth : Dinas Perhubungan Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Balighotul Hikmah  
Nim : S20183111  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah ke Dinas Perhubungan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : [www.uinkhas.ac.id](http://www.uinkhas.ac.id)

No : B.0226/Un.22/4.a/ PP.00.9/01/ 2022 28 Januari 2022  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Yth : SLB-BCD YPAC Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Balighotul Hikmah  
Nim : S20183111  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah ke SLB-BCD YPAC Jember



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : [www.uinkhas.ac.id](http://www.uinkhas.ac.id)

No : B.0226/Un.22/4.a/ PP.00.9/01/ 2022 28 Januari 2022  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Balighotul Hikmah  
Nim : S20183111  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara  
Lokasi Penelitian : Dinas Perhubungan Kabupaten Jember  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah ke Badan Kesatuan Bangsa  
dan Politik Kabupaten Jember

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
 Jl. DEWI SARTIKA No. 2 Telpon. 0331-426377  
**JEMBER**

**LEMBAR DISPOSISI**

Surat dari : Bakesbangpol Jbr	Diterima tanggal : 28-3-2022
Tanggal surat : 21-3-2022	Nomor Agenda : 446
Nomor surat : 079/S2A/415/2022	<b>Sifat surat :</b>
	( Sangat Rahasia ( Segera
	( Rahasia ( Biasa
Perihal : Surat Rekomendasi Penelitian M. Balighotul Hitmah	

Diteruskan kepada Sdr.

<input checked="" type="checkbox"/> Sekretaris.	<input checked="" type="checkbox"/> Ka. Bid. Sarpras Darat.	<input checked="" type="checkbox"/> Ka. UPT. Bandara.
<input checked="" type="checkbox"/> Ka. Bid. Angkutan.	<input checked="" type="checkbox"/> Ka. Bid. Pengembangan & Keselamatan.	<input checked="" type="checkbox"/> Ka. UPT. Parkir
<input checked="" type="checkbox"/> Ka. Bid. Lalu Lintas.	<input checked="" type="checkbox"/> Ka. UPT. Pengujian Kend. Bermotor.	

ISIDISPOSISI:

K 28/3 22


Wte D. banta

Karyu us py

Harpa Sng Th 4/9 22

B. Liti  
Wte Disip P. Sektin P 5/4 22

Surat Izin Penelitian Dinas Perhubungan (ACC)

 **PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Jember  
di -  
J E M B E R

**SURAT REKOMENDASI**  
Nomor : 074/524/415/2022

Tentang  
**PENELITIAN**

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian  
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tanggal 28 Januari 2022 Nomor : B.0226/Un.22/4.a/PP.00.9/01/2022  
Perihal : Rekomendasi

**MEREKOMENDASIKAN**

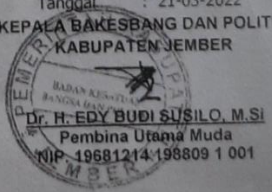
Nama : Balighotul Hikmah  
NIM : S20183111  
Instansi : Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Alamat : Jl. Mataram No. 1 Jember  
Keperluan : Melaksanakan kegiatan Penelitian dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016."  
Lokasi : Dinas Perhubungan Kabupaten Jember  
Waktu Kegiatan : 21 Maret s/d 21 Juni 2022

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan


Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 21-03-2022  
**KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK**  
**KABUPATEN JEMBER**

  
**Dr. H. EDY BUDI SUTSILO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19681214 198809 1 001

Tembusan :  
Yth. Sdr. : 1. Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Kiai  
Haji Achmad Siddiq Jember  
2. Yang Bersangkutan

Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (ACC)



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
 Jl. DEWI SARTIKA No. 02 Telp. 426377  
 Email : dishub@jemberkab.go.id  
**JEMBER**

---

Jember, 08 Juni 2022

K e p a d a,  
 Yth. Sdr. Dekan Universitas Islam Negeri  
 Kiai Haji Achmad Siddiq  
 Jl. Mataram No. 1  
 Di -  
 JEMBER

Nomor : 423.4/612.1/322/2022  
 Sifat : Penting  
 Lampiran :  
 Perihal : Selesai Penelitian

Berdasarkan surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 074/524/415/2022 tanggal 21 Maret 2022, perihal permohonan melaksanakan kegiatan Penelitian dengan Judul “ Efektivitas Pelayanan Publik pada Transportasi Umum di Jember dalam Pemenuhan Hak - hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan UU No.8 Tahun 2016.


Dengan ini kami memberitahukan bahwa Mahasiswi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember nama :

1. Balighotul Hikmah / S20183111

Telah selesai melakukan Penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember mulai tanggal 21 Maret 2022 s/d 21 Juni 2022, selanjutnya yang bersangkutan kembali ke Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember guna mengikuti perkuliahan sebagaimana biasanya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
 KABUPATEN JEMBER  
 SEKRETARIS



GATOT PRONO, Amd.LLAJ.ST.MSi  
 PEMBINA  
 NIP. 19790306 200112 1 002

Surat Telah Menyelesaikan Penelitian dari Dinas Perhubungan

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Balighotul Hikmah  
NIM : S20183111  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 4 Juni 2022

Saya yang menyatakan



Balighotul Hikmah

NIM. S20183111

**BIODATA PENELITI**

Nama : Balighotul Hikmah  
NIM : S20183111  
Fakultas/Prodi : Syariah/Hukum Tata Negara  
Alamat : Dusun Patoman RT 02/RW 04 Desa Watukebo Kec.  
Blimbingsari Kab. Banyuwangi  
Email/No. Hp : [balighotulhikmah@gmail.com](mailto:balighotulhikmah@gmail.com) /087771748636

**Riwayat Pendidikan**

1. Pendidikan Formal
  - a. TK Khotijah 47 Jajag
  - b. SDN 3 Watukebo
  - c. MTs. Negeri Rogojampi
  - d. SMAN 1 Banyuwangi
2. Pengalaman Organisasi
  - a. Staf Bidang Keilmuan HMPS HTN
  - b. Staf Human Resource Development Treehome.id
  - c. Content Writer Be the Better Platform
  - d. Staf Networking Komunitas Peradilan Semu (KOMPRES)
  - e. Staf Riset Law Research and Debate Community (LRDC)