

INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH PENYANDANG DISABILITAS DI DKI JAKARTA

Ummi Zakiyah¹, Dina Fadiyah²

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

² Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
zakiyahmyamin@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisa penyediaan pelayanan transportasi publik yang ramah untuk penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Diketahui bersama Kota Jakarta adalah ibu kota negara yang maju setra modern sehingga sudah selayaknya menyediakan transportasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Sebagaimana diketahui bahwa penyandang disabilitas adalah masyarakat yang memiliki keterbatasan secara fisik sehingga harus ada model transportasi khusus. Hal tersebut juga sudah terjamin sebagaimana yang tertuang pada Undang-undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas atas hak dan kedudukan sebagai warga negara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan dipadukan dengan teori Pelayanan Publik inklusif, teori aksesibilitas ramah disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini Pemerintah DKI Jakarta Badan Usaha Milik Daerah PT TransJakarta telah menyediakan model transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas berupa minibus. Model Transportasi tersebut dapat diakses oleh seluruh penduduk DKI Jakarta yang mengalami disabilitas. Selain mudah diakses transportasi ini juga tidak dipungut biaya alias gratis. Transportasi tersebut bisa dipesan melalui telepon seluler biasa atau aplikasi melalui *smartphone*. Adanya inovasi pelayanan transportasi public ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta ini diharapkan menjadi *role model* untuk daerah-daerah lain dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas publik untuk para penyandang disabilitas.

Kata kunci: Inovasi, transportasi public, penyandang disabilitas

Abstract

This study analyzes the provision of friendly public transportation services for people with disabilities in DKI Jakarta. Known together with the city of Jakarta is the capital of a modern state that is setra modern so it should provide friendly public transportation for people with disabilities. Disability denial is a society that has limited special transportation models. It has also been agreed as stated in Law Number 08 of 2016 concerning disability of the rights and positions as citizens. This research uses descriptive qualitative research methods and combined with inclusive Public Service theory, the theory of accessibility-friendly disability. The results of the study show that the Government of DKI Jakarta Regionally-Owned Enterprise PT TransJakarta has provided a model of transportation that is friendly for the disabled using minibuses. Transportation Model that can be accessed by all DKI Jakarta residents with disabilities. Besides being easily accessible, this is also free of charge. Such transportation can be ordered via regular cell phones or applications via smartphones. The innovation of disability-friendly public transportation services in DKI Jakarta is expected to be a role model for other regions in meeting the needs of public facilities for people with disabilities.

Keywords: Innovation, public transportation, persons with disabilities

I. PENDAHULUAN

Penyediaan alat transportasi publik bagian dari penyediaan jasa pelayanan publik yang harus tersedia di perkotaan, terutama perkotaan dengan tingkat mobilitas warganya tinggi. Kota Jakarta adalah kota yang sangat strategis perannya karena selain berperan sebagai ibu kota provinsi

DKI Jakarta juga berperan sebagai Ibu Kota negara Indonesia raya sekaligus pusat kota bisnis negara Indonesia. Sebagai kota yang sangat sibuk dan memainkan banyak peran tentunya banyak sekali fasilitas pelayanan public yang harus disediakan di kota ini untuk mempermudah warga yang tinggal didalamnya merasa mudah aksesibilitasnya. Salah

satu pelayanan publik yang harus disediakan adalah pelayanan publik dibidang transportasi, karena sebagaimana kita ketahui transportasi publik adalah salah satu persoalan penting dan harus diperhatikan oleh pengelola kota untuk menunjang aksesibilitas dan mobilitas warganya dalam beraktivitas sehari-hari di kota ini.

Sebagaimana diketahui dengan kepadatan penduduk yang tinggal di Jakarta serta banyak persoalan dan permasalahan yang dihadapi membuat warga tinggal di DKI Jakarta membutuhkan transportasi publik baik kendaraan roda dua, roda empat atau model transportasi lainnya. Sampai saat sudah ada banyak sekali model transportasi publik yang tersedia di kota Jakarta mulai dari, kendaraan roda dua, Bus Umum Kereta Cempur line, MRT dan lainnya. Sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Jakarta. Namun demikian yang menjadi persoalan adalah tidak semua layanan transportasi publik yang tersedia saat ini sudah bisa diakses oleh para penyandang disabilitas. Dikarenakan desain dan model transportasi yang tersedia belum sepenuhnya bisa diakses dan dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas. Sehingga dibutuhkan moda transportasi khusus untuk penyandang disabilitas, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan transportasi publik warga kota Jakarta ataupun wisatawan yang sedang berkunjung ke kota ini. Dengan demikian maka menarik untuk dilakukan penelitian tentang inovasi pelayanan transportasi ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana upaya pemerintah DKI Jakarta dalam menyediakan fasilitas transportasi yang ramah untuk penyandang disabilitas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik diartikan sebagai sebuah upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 juga telah mengamatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas atau sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik dan buruknya sebuah penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2012). Kemudian menurut Zauhar (2001) pelayanan publik adalah upaya untuk membantu memberikan manfaat kepada mereka yang sedang memerlukan pertolongan (Lukman dan Zauhar dalam (A. Batinggi & Ahmad Badu, 2013). Jadi pada intinya pelayanan publik interaksi yang terjadi antara dua kelompok yaitu penyedia barang, atau pun jasa dalam hal ini adalah

pemerintah dan kelompok yang membutuhkan pelayanan baik berupa barang maupun jasa, yaitu masyarakatnya. Kemudian sebagai kelompok penyedia pelayanan publik yang memuaskan bagi pengguna. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 telah mengkategorikan asas-asas yang harus dipatuhi dalam pelayanan publik sebagaimana penjelasannya berikut ini:

- a. **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus terbuka kepada seluruh masyarakat. Mulai dari keterbukaan informasi, biaya, juga sistem serta kebijakannya. Pemberian pelayanan publik juga harus mudah dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Akuntabilitas artinya kegiatan pelayanan publik tersebut dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.
- c. **Partisipatif**
Masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan publik juga harus ikut terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan untuk menyampaikan aspirasi, dan juga kebutuhan serta harapan.
- d. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Dalam pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak serta kewajiban masing-masing pihak.
- e. **Kondisional**
Kondisi yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- f. **Kesamaan Hak**
Tidak adanya perbedaan, diskriminatif dalam artian pemberian pelayanan tidak ada perbedaan antar suku, ras, agama, golongan, status dan gender.

Inovasi Pelayanan Publik

Sudah banyak sekali ahli yang mendefinisikan atau mengartikan dari kata "inovasi" salah satunya adalah Muluk 2008 dalam (Fitriana, 2014) bahwa inovasi artinya mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Kemudian pendapat lain dikemukakan oleh Setyaningrum 2009 yang mengartikan inovasi sebagai obyek juga mempunyai arti sebagai suatu produk atau tindakan baru yang tersedia bagi aplikasi dan biaya sebuah produk tersebut adanya dalam dunia dunia bisnis atau konteks komersial. Tingkat pengukuran keberhasilan dan keberlanjutan sebuah inovasi dibedakan dalam dua kategori yakni inovasi terusan dan inovasi terputus. 1. Inovasi terusan (*sustaining innovation*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun

dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang berjalan atau produk yang sudah ada. 2. Inovasi terputus (*discontinues innovation*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Jadi pada intinya pelayanan publik interaksi yang terjadi antara dua kelompok yaitu penyedia barang, atau pun jasa dalam hal ini adalah pemerintah dan kelompok yang membutuhkan pelayanan baik berupa barang maupun jasa, yaitu masyarakatnya. Maka inovasi pelayanan public dapat diartikan sebagai suatu upaya penambah nilai yang baru atau sebuah perkembangan dari suatu barang atau jasa yang lama ke barang dan jasa yang baru dari jenis pelayanan yang sama diberikan pihak penyedia pelayanan baik berupa barang atau jasa kepada pengguna yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik sebelumnya.

Pada teori inovasi terdapat beberapa level dari inovasi yang harus dikaji untuk melihat seberapa besar dampak yang ditimbulkan dari adanya inovasi tersebut. Adapun diantaranya adalah sebagai berikut: kategori level inovasi oleh Mulgan dan Albury terdiri dari incremental, radikal, sampai transformative. Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian, inovasi *incremental* memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*). Kemudian Inovasi level radikal teori ini merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan teknik baru yang sama sekali baru dalam oeganisasi dan pelayanan publik. Inovasi transformative atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan kerorganisasian dengan menstransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Selanjutnya teori inovasi radikal ini masih jarang sekali dilakukan dan diterapkan dalam pelayanan publik dan organisasi karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar. Teori ini umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Namun demikian novasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata

dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan. Tipologi Inovasi Mulgan & Albury dalam (Muluk, 2008) inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Ketiga, inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Keempat, inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kelima, inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Pelayanan Publik Inklusif

Kesadaran akan pluralitas masyarakat Indonesia dengan berbagai macam perbedaan pola-pola pelayanan serta kebutuhan yang harus dipenuhi penyedia pelayanan maka dalam hal ini perlu adanya rancangan khusus untuk memenuhi kebutuhan dari kelompok yang mempunyai keterbatasan fisik, kelompok rentan atau kelompok yang berkebutuhan khusus harus ada pelayanan yang secara inklusif bagi mereka. Menurut Widodo (2013) Pelayanan inklusif adalah sebuah sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Artinya, pelayanan inklusif adalah pola pelayanan yang dirancang untuk menjawab nilai pluralisme yang ada dalam masyarakat secara umum. Pengertian secara luas, Inklusif merupakan pemahaman yang secara menyeluruh, *Holistic* dan berkelanjutan terkait dengan tanggung jawab dalam membangun lingkungan yang lebih baik. Sebagaimana yang menurut Silva dan Almendra dalam (Widodo, 2013) yaitu:

“Pola inklusif merupakan strategi dan filosofi dasar untuk memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang untuk dapat berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat modern. Hal ini berarti bahwa semua kebutuhan yang melingkupi lingkungan secara fisik maupun non fisik, produk-produk (barang/jasa) dan beragam pelayanan bisa direncanakan dan bisa didesain agar setiap orang dapat ikut

berpartisipasi tanpa memperhatikan usia, sosial budaya atau kemampuan fisiknya”.

Dari beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan inklusif peneliti menyimpulkan, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan inklusif adalah kemampuan dari penyedia atau penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang bersifat khusus, sehingga semua warga termasuk yang mengalami kendala fisik, kelompok rentan, kelompok berkebutuhan khusus kejiwaan dan sosial mampu mengakses pelayanan publik dan bisa merasakan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto dalam Widodo (2013) Beberapa karakteristik dari pelayanan inklusif yang harus difahami terlebih dahulu diantaranya sebagai berikut:

- a. Kebersamaan: karakteristik yang harus dipahami dalam pelayanan inklusif harus memiliki nilai kebersamaan (*togetherness*) yaitu harus ada dorongan kebersamaan semua pihak untuk dapat mengakses secara bersama terhadap suatu pelayanan publik.
- b. Pengakuan: adanya pengakuan terhadap *diversitas*, yaitu adanya kesamaan dan perbedaan antara manusia satu dengan manusia yang lain, maka hal ini harus dipandang sebagai suatu kekayaan sehingga menjadi inspirasi untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- c. Tanpa Label: artinya tidak adanya aparatur penyedia pelayanan yang melakukan *labelling* kepada kelompok tertentu sehingga mereka merasa menjadi kaum marginal. Pelayanan inklusif meniscayakan terbentuknya kepedulian dan empati masyarakat terhadap kelompok yang rentan.

Pelayanan inklusif adalah usaha untuk mewujudkan kesamaan akses setiap warga terhadap pelayanan publik, sebagai proses perubahan sistem pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan (dari segi responsivitas, perilaku, sikap dan lainnya) dalam pemenuhan hak semua pihak untuk dapat mengakses secara sama dan bersama akan pelayanan publik. Pelayanan inklusif hadir berdasarkan atas kesadaran dari pemangku kepentingan yang harus ditanggapi oleh birokrasi dalam memberikan pelayanan yang berbeda-beda, sehingga birokrasi perlu mengembangkan manajemen pelayanan yang sengaja dirancang untuk memenuhi kebutuhan kelompok rentan atau warga yang berkebutuhan khusus.

Berikut ini ada beberapa indikator menyelenggarakan pelayanan publik inklusif:

1. Kualitas kebijakan: Pemerintah harus meninjau kembali keseluruhan pengaturan dalam penyelenggaraan layanan publik.

Apakah ada peraturan perundang-undangan yang bertentangan dan tidak harmonis dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang menjunjung nilai-nilai pluralism, kreativitas dan kadilan.

2. Prosedur pelayanan: pelayanan publik harus bersifat terbuka, partisipasi, responsivitas dan mudah diakses oleh siapa saja, termasuk warga yang mempunyai keterbatasan fisik, status dan karakteristik sosial ekonomi, umur atau kendala geografis mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan secara wajar.
3. Ruang diskresi: untuk sumber daya manusia (aparatur): sistem pelayanan harus memberikan ruang diskresi yang memadai bagi aparat birokrasi pelayanan untuk merespon kebutuhan kelompok warga yang memiliki karakteristik yang berdeda. Ruang diskresi untuk sumber daya manusia (aparatur) mutlak diperlukan agar birokrasi dan aparatnya dapat merespon dengan cepat dan tepat berbagai kondisi khusus yang memungkinkan dihadapi oleh pelayanan birokrasi ketika melayani warga yang berkebutuhan khusus
4. Pengarustamaan Gender: birokrasi pemerintah perlu melakukan pengarustamaan Gender (*mainstreaming*) budaya pengarustamaan gender pelayanan terhadap kelompok rentan atau marginal.

Penyandang Disabilitas

Mulai tanggal 29 Maret 2010 istilah cacat telah diubah dengan istilah disabilitas, Disabilitas adalah istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Munculnya istilah disabilitas Disabilitas ialah dari asal katanya terdiri dari dua kata yaitu DIS dan *ABILITY*. Kata DIS digunakan untuk penyebutan sebuah kondisi yang berkebalikan dari sesuatu pada kata dibelakangnya. Sementara *ABILITY* memiliki makna kemampuan. Sehingga jika kedua kata antara DIS dan *ABILITY* disambungkan mempunyai kebalikan yaitu (*DIS*) dari kondisi mampu (*ABILITY*) maknanya ketidak mampuan. Jadi Disabilitas adalah keadaan seseorang yang memiliki ketidakmampuan melakukan suatu hal yang biasa dilakukan oleh orang lain pada umunya (Palupi, 2014).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menjelaskan disabilitas sebagai *as any restriction or lock (resulting from impairment) of ability to perform an activity in the manner or within the range considered normal for human a being*. Pendapat yang hampir sama juga oleh *the UK disability discrimination act* menjelaskan disabilitas

sebagai *person as someone who 'has a physical or mental impairment which has a substantial and long-term adverse effect on his/her ability to carry out normal day-to-day activities.* (Daniel et al 2005).

Sementara The United Nations convention on the rights of person with disabilities menjekaskan *person with disabilities include those who have 'long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in various barriers in society on an equal basis with others* (Lovelock, 2013).

Berdasarkan beberapa pemaparan tentang penyandang disabilitas dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kendala dalam melakukan aktivitas kesehariannya karena adanya kekurangan fisik ataupun non-fisik dalam dirinya yang itu berupa pembawaan dari lahir atau karena adanya sebuah peristiwa, tragedi, bencana yang menyebabkan seseorang mengalami kecacatan dalam anggota tubuhnya.

III. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian eksploratif, penelitian ini bermaksud untuk menemukan sesuatu yang baru. Sesuatu yang baru itu dapat saja berupa pengelompokan suatu gejala, fakta, dan penyakit tertentu. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan metode penelitian yang sifatnya mendeskripsikan data, menggunakan analisis, mengacu pada data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan pendukung, serta menghasilkan suatu teori. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta, dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan juga dokumentasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik ramah penyandang Disabilitas

Inovasi sebagai suatu upaya penambah nilai yang baru atau sebuah perkembangan dari suatu barang atau jasa yang lama ke barang dan jasa yang baru dari jenis pelayanan yang sama diberikan pihak penyedia pelayanan baik berupa barang atau jasa kepada pengguna yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik sebelumnya. Maka pada penelitian ini juga menemukan adanya sebuah upaya penambahan nilai yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam peningkatan kualitas pelayanan public dalam bidang transportasi. Adapun bentuk inovasi pelayanan tersebut adalah membuat program Tranjakarta Cares. Inovasi ini adalah hasil dari PT Transportasi Jakarta mempersembahkan layanan baru yang di khususkan bagi difabel. Program yang dinamakan Transjakarta Cares diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta. Sebagai perusahaan BUMD di bawah Pemprov DKI, Transjakarta memiliki tanggung jawab untuk menjalankan program besar Pemprov DKI

khususnya kesetaraan pelayanan seluruh warga dalam bidang Transportasi. Dengan layanan ini diharapkan kaum difabel tidak menjumpai hambatan dalam mendapatkan moda transportasi yang aman, nyaman dan murah, sehingga penyandang Disabilitas yang ada di Jakarta terutama khusus warga Jakarta juga berhak mendapatkan fasilitas dan subsidi yang dibuat oleh Pemprov dalam pelayanan transportasi.

Program Tranjakarta Care tersebut telah berjalan sejak tahun 2016 sampai dengan sekarang. Adapun jenis pelayanan yang diberikan adalah layanan untuk menjemput calon penumpang dari rumah atau lokasi sesuai pesanan ke halte bus Transjakarta terdekat atau sebaliknya mengantarkan penumpang dari halte terdekat ke tujuan akhir sesuai dengan kesepakatan pada saat pemesanan layanan Transjakarta Care. Layanan ini mendapatkan subsidi dari pemerintah DKI Jakarta sehingga pengguna layanan tidak perlu membayar untuk mendapatkan fasilitas Transjakarta care. Layanan transjakarta care ini dapat dipesan melalui *call center* dengan nomor yang sudah tertera pada website. (Budi, 2016)

Inovasi Produk

Adapun yang dimaksud dengan inovasi produk adalah adanya perubahan bentuk dan desain produk yang lama ke bentuk dan desain yang baru. Program layanan Transjakarta Care adalah bentuk produk baru yang diciptakan oleh PT Transjakarta, sebelumnya PT Tranjakarta belum mempunyai produk yang serupa. Adapun produk yang sebelumnya baru Bus Tranjakarta yang disediakan untuk umum dan seluruh lapisan masyarakat tetapi belum menyentuh kepada pelayanan yang lebih khusus dan lebih inklusif. Oleh karena untuk memenuhi kebutuhan khusus masyarakat DKI Jakarta yang mempunyai keterbatasan dalam mengakses alat transportasi umum, maka diadakan sebuah layanan baru yang diberi nama Program Transjakarta Care. Berikut ini adalah gambar contoh dari minibus Transjakarta care. Adapun jumlah dari armada tersebut berjumlah 26 unit.



Gambar.1 Contoh Armada Tranjakartacare
Sumber: Budi (2016)

Gambar ini menjelaskan contoh armada bus Transjakarta care dengan jenis minibus atau bus kecil yang bermuatan sedikit dan membuat penumpang lebih nyaman. Selain itu supaya mudah mengakses jalanan terutama jalanan yang sempit didaerah pemukiman yang padat penduduknya. Armada bus tersebut juga dipasangan sirine untuk keadaan darurat ataupun bahaya.



Gambar.2 Template Tranjakartacare
Sumber. Budi (2016)

Gambar ini mejelaskan bagaimana metode atau cara memesan layanan Transjakarta Care. Dari gambar tersebut tertulis bahwa layanan ini tidak dipungut biaya atau (gratis). pemesananya bisa dilakukan dengan cara menelepon nomor call center yang sudah tertera pada website PT Transjakarta sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku.

Inovasi proses

Inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Adanya program pengadaan Bus Tranjakartacare adalah inovasi dan pembaharuan. Inovasi proses yang dimaksud adalah adanya upaya untuk peningkatan kualitas layanan transportasi publik kearah yang lebih baik dan mulai pelayanan inklusif. Artinya penyediaan alat transportasi ini sudah mulai memperhatikan kebutuhan dan kepentingan semua golongan termasuk orang yang tergolong kedalam kelompok marginal seperti kaum penyandang disabilitas.

Inovasi metode

Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Program Tranjakarta Care ini adalah sebuah cara baru untuk berinteraksi dan cara baru baru yang diimplementasikan oleh Pemerintah DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan terutama dalam bidang

transportasi. Dianggap sebuah perubahan adalah karena sebelumnya program ini tidak ada artinya ada pembaruan, yang sebelumnya kesediaan transportasi umum belum bisa menjangkau ke semua kalangan dan golongan, dengan adanya Transjakarta care sudah bisa memenuhi kebutuhan akan adanya moda transportasi yang bisa diakses oleh para penyandang disabilitas.



Gambar. 3 Armada dan Tim Pelayanan
Sumber: Hasil Observasi (2019)



Gambar. 4 Pelayanan Tranjakartacare
Sumber: Hasil Observasi (2019)

Gambar diatas menjelaskan bagaimana cara pelayanan yang dilakukan Transjakarta care kepada calon penumpang atau pengguna jasa. Gambar tersebut memperlihatkan bagaimana persiapan alat perlengkapan armada bus seperti kursi roda, ramp dan para kru serta kondektur yang ada disetiap armada yang siap melayani. Kemudian gambar kedua memperlihatkan bagaimana proses penjemputan calon penumpang oleh tim Transjakarta care.

Adanya alat kelengkapan seperti kursi roda, ramp yang tersedia di dalam setiap armada bus ini kemudian yang bisa disebut ramah penyandang disabilitas artinya telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan dan yang membuat layanan ini berbeda dengan layanan transportasi publik lainnya. Selain penyediaan fasilitas, metode yang adalah

penunjang dari kriteria lainnya yang membuat layanan transportasi publik ini ramah penyandang disabilitas. Jika selama ini calon pengguna transportasi umum ingin melakukan perjalanan maka yang harus dilakukan para calon penumpang yang mendatangi halte terdekat dari lokasi rumah. Namun berbeda dengan akses pelayanan dari Transjakarta Care, karena calon penumpang tidak lagi perlu pergi mencari halte terdekat untuk bepergian hanya cukup memesan melalui telepon genggam maka pihak Transjakarta Care yang datang menjemput dan kemudian mengantarkan calon penumpang ke halte Bus Transjakarta yang terdekat sesuai tujuan dan kesepakatan pada saat pemesanan.

Selanjutnya, selain metode pemesanan dan metode penggunaan yang mudah, dari segi pembiayaan juga bernilai ekonomis. Karena layanan ini menerapkan sistem tanpa pemungutan biaya atau layanan transportasi gratis. Kondisi ini tentunya sangat membantu sekali, terlebih masyarakat yang kurang mampu atau miskin. Karena jika harus menggunakan kendaraan umum seperti taksi, sewa kendaraan dengan fasilitas yang sama namun harus mengeluarkan biaya dan ongkos yang mahal. Namun adanya layanan ini bisa memangkas biaya atau untuk keperluan lainnya.

Program Transjakartacare ini bisa disebut sebuah inovasi karena adanya upaya penambahan nilai dari yang sebelumnya belum ada kemudian menjadi ada dan menjadi sebuah nilai yang baru. Dari banyaknya jenis dan kategori dalam teori inovasi, program Transjakarta care ini masuk dalam kategori inovasi produk atau layanan sebagai mana yang mengacu pada konsep tipologi inovasi menurut Mulgan & Albury dalam (Muluk, 2008). Dikatakan inovasi produk atau layanan karena dari program tersebut yang dihasilkan adalah berupa layanan jasa transportasi publik yang dirancang khusus untuk memudahkan warga DKI Jakarta khususnya dalam mengakses transportasi publik yang layak dan nyaman serta aman. Selain itu, program ini juga bisa menjadi upaya pemerintah DKI Jakarta dalam memberikan layanan inklusif untuk mewujudkan kesamaan akses setiap warga terhadap pelayanan publik, sebagai proses perubahan sistem pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan (dari segi responsifitas, perilaku, sikap dan lainnya) dalam pemenuhan hak semua pihak untuk dapat mengakses secara sama dan bersama akan pelayanan publik.

V. PENUTUP

Simpulan

Pelayanan publik adalah sektor yang paling sering melakukan inovasi sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hal tersebut bisa dilihat dengan banyaknya produk

inovasi yang dihasilkan baik dari produk layanan jasa, maupun inovasi produk yang dihasilkan oleh instansi baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, semua berlomba untuk terus menciptakan inovasi produk. Sama halnya dengan yang dilakukan oleh PT. Transjakarta yang juga melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada customer. Inovasi transportasi yang dihasilkan oleh PT Transjakarta tersebut dapat diakses oleh seluruh penduduk DKI Jakarta yang mengalami disabilitas. Selain mudah diakses transportasi ini juga tidak dipungut biaya alias gratis. Transportasi tersebut bisa dipesan melalui telepon seluler biasa atau aplikasi melalui smartphone. Adanya inovasi pelayanan transportasi publik ramah penyandang disabilitas di DKI Jakarta ini diharapkan menjadi *role model* untuk daerah-daerah lainnya dalam pemenuhan kebutuhan fasilitas publik untuk para penyandang disabilitas.

Saran

Penyediaan fasilitas minibus ramah penyandang disabilitas tentunya adalah sebuah karya yang baik dan harus tetap dipertahankan baik segi kualitas dan kuantitas pelayanannya. Dengan melihat jumlah armada yang ada dan jumlah penyandang disabilitas yang ada di DKI Jakarta maka masih membutuhkan banyak sekali armada yang baru dan juga rute, rute yang baru sehingga bisa memenuhi kebutuhan di setiap sudut dan daerah yang ada di Jakarta. Selain itu bagi para penyandang disabilitas juga harus mulai sadar dengan penyediaan fasilitas ini, jangan sampai layanan yang sudah ada namun tidak dipergunakan secara maksimal. Penelitian ini belum mengkaji tingkat keberhasilan dari penyediaan layanan Transjakarta care. Penelitian ini baru menjelaskan tentang inovasi baru dalam transportasi publik sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan transportasi publik sehingga semua warga DKI Jakarta bisa menikmati dan mengakses transportasi publik. Selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian atau kajian tentang implementasi dan evaluasi dari program Transjakarta care.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- A. Batinggi & Ahmad Bady. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Budi, P. (2016, Oktober 19). *Transjakarta Cares Untuk Difabel*. Retrieved November 20, 2019, from <https://www.transjakarta.co.id/transjakarta-cares-difabel/>;
- <https://www.transjakarta.co.id/transjakarta-cares-difabel/>

- Faedlulloh, D., Prasetyanti, R., & Indrawati (2017). Menggagas Ruang Publik Berbasis Demokrasi Deliberatif: Studi Dinamika Pengelolaan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) di Jakarta Utara. *Spirit Publik*, 12(2), 43-60.
- Faedlulloh, D., & Wiyani, F. (2019). Promote Good Governance in Public Financial: The Practice of Local Budget (APBD) Transparency Through Open Data Jakarta in Jakarta Provincial Government. *Jurnal Good Governance*, 15(1), 1-10.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Kereta Api PT Kerata Apa Stasiun Gubeng Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1-10.
- Lovelock, B. L. (2013). *The Erthics of Tourism Critical and Applied Perspective*. USA: Routladge.
- Muluk, M. K. (2008). *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Palupi, D. R. (2014). *Faktor - Faktor Penghambat Kesempatan Kerja Bagi Penyandang Disabilitas Netra. (Studi Dipetuni, Persatuan Tuna netra Indonesia)*. Lampung: Universitas Lampung.
- Paselong, H. (2011). *teori administrasi publik*. bandung: alvabeta.
- Ratminto & ATik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surjadi. (2012). *pengembangan kinerja pelayanan publik*. bandung: refika aditama.
- Widodo, R. f. (2013). Implementasi pelayanan Inklusif Berbasis Masjid Studi Penyelenggaraan pelayanan publik di Masjid Jogokaryan. *Skripsi* .