

## FULFILLMENT OF DISABILITY RIGHTS IN DAMRI BUS AND TRANS METRO DELI TRANSPORTATION SERVICES IN THE CITY OF MEDAN

Dimpos Manalu<sup>1)\*</sup> Vera Asihna Riris Pasaribu<sup>2)</sup> Agus Krsitin Saruksuk<sup>3)</sup>  
Mutia Wisda Gulo<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik Universitas HKBP Nommensen, Medan-Indonesia

\*Corresponding Author: [dimpos.manalu@uhn.ac.id](mailto:dimpos.manalu@uhn.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims: 1) to find out the rights of persons with disabilities are fulfilled in the Damri Bus and Trans Metro Deli Bus transportation services in Medan City; 2) to find out the constraints and barriers experienced by people with disabilities in accessing Damri Bus and Trans Metro Deli Bus transportation in the city. Research data was obtained using observation, interviews, documentation and focused group discussions. The results are as follows: Damri Bus and Trans Metro Deli Bus transportation is not yet disability friendly so that disability rights in public transportation services have not been fulfilled. A number of obstacles faced by people with disabilities include: narrow and high bus doors, damaged bus stops, sidewalks that are disjointed and do not lead to the bus stops, unavailability of braille letters, and unavailability of travel routes at each bus stop. And this is actually rooted in a policy-making paradigm that is not yet disability-friendly. However, in general, the Trans Metro Deli Bus service is still better and disabilities-friendly than the Damri Bus.*

**Keywords:** Disability, Public Transportation, Accessibility, Human Rights Fulfillment.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui sejauh mana pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan transportasi Bus Damri dan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan; 2) mengetahui kendala dan hambatan yang dialami penyandang disabilitas dalam mengakses transportasi Bus Damri dan Bus Trans Metro Deli di Kota Medan. Data penelitian diperoleh dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan diskusi terfokus (*focus group discussion*). Hasil penelitian sebagai berikut: transportasi Bus Damri dan Bus Trans Metro Deli belum ramah disabilitas sehingga hak-hak disabilitas dalam pelayanan transportasi public ini belum terpenuhi. Sejumlah kendala dan hambatan yang dihadapi disabilitas, meliputi: pintu bus yang sempit dan tinggi, kondisi halte yang rusak, trotoar yang terputus-putus dan tidak mengarah ke halte, tidak tersedianya huruf *braille*, dan tidak tersedianya rute perjalanan di setiap halte. Dan hal ini sebenarnya berakar pada paradigma pembuat kebijakan yang belum ramah disabilitas. Meskipun demikian, secara umum, pelayanan Bus Trans Metro Deli masih lebih baik dan ramah disabilitas ketimbang Bus Damri.

**Kata Kunci :** Disabilitas, Transportasi Publik, Aksesibilitas, Pemenuhan Hak Asasi

## Pendahuluan

Kelompok-kelompok masyarakat disabilitas (*disabilities*) atau berkebutuhan khusus dapat digolongkan sebagai kelompok rentan. Kelompok rentan yang dimaksud adalah kelompok yang paling sering mengalami perlakuan diskriminatif dan sering kali hak-haknya tidak terpenuhi. Hal ini bukan tak beralasan, sebab seringkali kelompok disabilitas terisolir dalam ruang publik, yang membuat kelompok ini belum memperoleh hak-haknya dalam berbagai bentuk pelayanan dan fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah. Salah satunya di bidang transportasi publik yang ada di Kota Medan berupa Bus Trans Metro Deli dan Bus Damri yang dikelola BUMN dan Pemerintah Kota Medan. Kedua transportasi andalan pemerintah Kota Medan ini belum mampu memberikan pelayanan ramah disabilitas.

Masih terdapat hambatan dan kendala bahkan tindakan diskriminasi yang cukup sering dialami penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Bus Trans Metro Deli dan Bus Damri. Terminal dan halte sebagian besar belum didesain aksesibel atau dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas. Ini, misalnya, terlihat dari jalur trotoar yang sempit, terputus-putus, tidak terintegrasinya antar titik, tidak memiliki *guiding block*, serta bahan materialnya yang licin sehingga berisiko baik bagi penyandang disabilitas, terutama tuna netra dan pengguna kursi roda maupun kelompok inklusi lainnya, seperti perempuan, anak-anak, lansia, perempuan hamil, dan seterusnya.

Padahal, kelompok disabilitas mempunyai kedudukan, hak, dan kewajiban yang sama dengan masyarakat non-disabilitas. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia, sudah sepatutnya disabilitas mendapat perlakuan yang pantas dan layak—sebab seluruh fasilitas public mengasumsikan bahwa seluruh warga negara memiliki kebutuhan yang sama dan cenderung ditujukan pada kelompok non-disabilitas. Pemenuhan hak-hak disabilitas bertujuan untuk melindungi mereka dari kerentanan terhadap berbagai bentuk diskriminasi dan khususnya dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan yang adil tersebut dipandang sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia universal (*human rights for all*).

Sejarah telah memperlihatkan bahwa orang-orang yang penampilan atau tubuhnya kelihatan atau dipandang sebagai ‘berbeda’ dari yang dianggap oleh masyarakat sebagai normal/normalitas, akan dianggap sebagai yang tidak diinginkan (*not desirable*) dan tidak dapat diterima (*not acceptable*) sebagai bagian dari komunitas (Couser, 2009; Rothman, 2003 dalam Widinarsih, 2019: 128). Pelabelan negatif “berbeda” dari yang diterima sebagai “normalitas” adalah suatu proses stigmatisasi. Sikap dan perilaku diskriminatif akan muncul bila stigmatisasi atau pelabelan negatif tersebut berlanjut dengan pembedaan lebih lanjut, antara lain: berupa pemisahan secara paksa dan bersifat membatasi (*segregation*), atau pengeluan karena dianggap bukan bagian integral dan/atau setara (*social exclusion*), atau dinilai kurang/tidak bernilai secara sosial (*socially devalued*) (Shapiro, 2000; Stool, 2011; Wolfensberger, 1992 dalam Widinarsih, 2019: 128). Oleh sebab itu, hampir seluruh penyandang disabilitas pernah bahkan sering mengalami tindakan diskriminasi di berbagai lini kehidupan. Pemahaman publik tentang disabilitas berkaitan erat dengan perilaku diskriminatif yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

Sekitar 15 persen penduduk dunia adalah disabilitas. Mereka terbilang kelompok minoritas terbesar di dunia. Sekitar 82 persen dari penyandang disabilitas berada di negara-negara berkembang dan hidup di bawah garis kemiskinan dan kerap kali menghadapi keterbatasan akses atas kesehatan, pendidikan, pelatihan dan pekerjaan yang layak. Di Kota Medan, jumlah disabilitas mencapai 248.068 jiwa dengan rincian usia 60-64 berjumlah 93.267 jiwa, usia 65-69 berjumlah 69.596 jiwa, usia 70-74 berjumlah 44.007 jiwa dan di atas 75 tahun berjumlah 41.193 jiwa (*Portibi.id*, 26/10/2023).

Setiap tahun angka disabilitas di Kota Medan mengalami peningkatan yang membuat pemenuhan hak kelompok disabilitas tidak bisa di pandang sebelah mata. Ini disebabkan oleh

karena disabilitas merupakan bagian dari hidup manusia. Contohnya, orang yang sudah memasuki usia lanjut mengalami penurunan fungsi bagian-bagian tubuh tertentu, misalnya indra pendengaran dan penglihatan. Contoh lain, yaitu orang yang tidak bisa berjalan sementara pasca kecelakaan. Jadi, pada dasarnya hampir semua orang mengalami disabilitas baik secara permanen maupun sementara dalam suatu fase dalam hidupnya.

Survey tentang fasilitas publik bagi penyandang disabilitas menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat masih menganggap sarana transportasi umum belum memberikan pelayanan khusus terhadap kelompok disabilitas dengan persentase mencapai angka 56,1 persen. Bahkan, 31,7 persen kelompok disabilitas menganggap sarana transportasi selama ini tidak menguntungkan kelompok disabilitas (*Kompas.com*, 28 Desember 2022).

Melihat survei rapor trotoar yang diadakan Koalisi Pejalan Kaki pada 2022, hanya ada tiga kota yang mencetak skor 6 (dalam skala 1-10) dalam kualitas trotoar, yaitu Jakarta, Surabaya, dan Bandung. Skor rata-rata kota/kabupaten lain adalah 4. Data ini juga mengindikasikan sulitnya situasi dan kurang mendukungnya infrastruktur public bagi disabilitas. Kurang ramahnya infrastruktur pendukung dan fasilitas transportasi bagi disabilitas menghalangi partisipasi disabilitas dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menyebabkan disabilitas menjadi salah satu kelompok yang terasingkan dari ruang kota. Selain itu, produktivitas disabilitas juga akan menurun akibat terbatasnya mobilitas sosial mereka. Sehingga disabilitas menjadi “cacat”, tidak mandiri, miskin dan termarginalkan.

Disabilitas tidak mengalami keterbatasan karena kondisi fisik atau mental mereka, melainkan karena kurangnya aksesibilitas dan dukungan dari masyarakat, pemerintah serta fasilitas publik yang tidak sesuai dengan kondisi para disabilitas. Kebijakan serta pelayanan publik dominan sangat bias terhadap kelompok masyarakat “non-disabilitas”, di sisi lain tidak peka dan tidak responsif terhadap kebutuhan disabilitas. Padahal Kota Medan memiliki peluang, juga acap mengampanyekan, akan menjadi salah satu *smart city* dengan menghadirkan transportasi publik yang *human friendly* dan *disabilities friendly*. Hal ini antara lain dapat diwujudkan melalui pemenuhan hak disabilitas dalam pelayanan Bus Damri dan Bus Trans Metro Deli, sebagai salah satu transportasi publik di Kota Medan.

Penelitian ini menemukan, disabilitas tidak mengalami keterbatasan karena kondisi fisik atau mental mereka, melainkan karena kurangnya aksesibilitas dan dukungan dari masyarakat, serta fasilitas publik yang tidak sesuai dengan kondisi para disabilitas. Paradigma sosial dominan sangat bias terhadap disabilitas, tidak peka, dan tidak responsif terhadap kebutuhan disabilitas. Sehingga disabilitas menjadi “cacat”, tidak mandiri, miskin dan termarginalkan. Padahal, disabilitas tidak cacat, tapi mereka dicatikan oleh paradigma sosial, fasilitas, serta layanan publik yang tidak mengakomodir kehadiran mereka di masyarakat.

### Perspektif Teoritik

Perspektif dasar yang dipakai dalam memahami hak-hak disabilitas adalah hak asasi manusia (*human rights perspective*). Hak asasi manusia berlaku untuk semua orang (*human rights for all*). Dasar dari semua hak asasi adalah bahwa semua orang harus memperoleh kesempatan berkembang sesuai dengan bakat dan cita-citanya (Budiarjo, 2008: 212). Hak-hak asasi tersebut sangat berkaitan erat dengan harkat dan martabat manusia (*human dignity*). Seorang disabilitas berhak memperoleh “perlakuan khusus” (*affirmative action*). Perlakuan khusus diberikan bukan karena mereka “lebih istimewa”, namun karena selama ini pembangunan fasilitas publik mengandaikan semua orang sama dan bias kepentingan kelompok “non-disabilitas”, yang sering menganggap diri mereka sebagai “orang normal”. Pembangunan fasilitas publik tidak atau kurang memperhatikan kebutuhan kelompok disabilitas. Dengan demikian, perlakuan khusus ini diberikan untuk mencegah terjadinya pelanggaran HAM, diskriminasi, dan eksklusi lebih jauh kepada mereka. Namun demikian,

perlakuan khusus atau hak istimewa ini diberikan dan harus memenuhi aspek dalam HAM universal yaitu kemajuan, perlindungan, dan pemenuhan HAM.

Kelompok disabilitas memiliki hak-hak yang sama seperti individu lainnya dan mereka harus diperlakukan dengan setara dan adil, tanpa diskriminasi. Konsep ini didasarkan pada prinsip-prinsip hak asasi manusia yang mendasar dan mengakui bahwa disabilitas adalah bagian yang wajar dari keragaman manusia. Hak asasi manusia bertujuan untuk mengakhiri diskriminasi dan ketidaksetaraan yang sering dialami oleh penyandang disabilitas, serta untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas memiliki akses yang setara terhadap semua aspek kehidupan. Ini adalah langkah penting menuju masyarakat yang lebih inklusif dan adil.

Kemudian, perspektif yang digunakan dalam tulisan ini adalah pelayanan publik inklusif (Dwiyanto, 2006; Moenir, 2006). Setiap bentuk pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi hak-hak setiap individu, tanpa membedakan mereka atas dasar identitas sosial apa pun. Pelayanan publik merupakan layanan proses pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh kelompok atau seseorang, maupun birokrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung guna memenuhi kepuasan atas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat umum maupun khusus. Dari semua hak yang harusnya didapatkan masyarakat, hak aksesibilitas merupakan salah satu hak yang bahkan sudah menjadi hal yang tidak dapat terhindarkan keberadaannya. Mulai dari penyediaan sarana transportasi umum hingga pelayanan masyarakat secara menyeluruh.

Aksesibilitas transportasi publik adalah hak dasar bagi penyandang disabilitas. Kegagalan dalam memenuhi hak ini mengakibatkan kegagalan dalam pelayanan publik yang merujuk pada situasi di mana pemerintah atau penyedia layanan publik tidak dapat memenuhi tugas atau tanggung jawab mereka secara efektif, menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan berbagai tindakan diskriminasi dan ketidaksetaraan yang bertentangan dengan hak asasi manusia.

Melalui penyediaan pelayanan publik yang aksesibel, hadirilah pelayanan inklusif yaitu pelayanan yang menyeluruh dan memenuhi hak semua warga negara. Dalam sektor pelayanan publik transportasi, hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas umum yang tersedia, seperti berbagai sarana transportasi, halte bus, kursi prioritas, huruf *braille*, kartu prioritas bagi penyandang disabilitas, rambu lalu lintas, penunjuk arah jalan, *guiding block* (ubin pemandu) maupun tempat-tempat penyeberangan dan toilet-toilet umum.

## **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif, yang lebih menekankan pada analisis deskriptif. Dalam sebuah proses penelitian kualitatif, hal-hal yang bersifat perspektif subjektif lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian (Denzin dan Lincoln, 2011).

Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan penggalian informasi dari berbagai sumber dan subyek melalui observasi dan wawancara mendalam, yang dimulai dari tanggal 17 Agustus sampai 7 Oktober 2023. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai literatur termasuk buku, catatan, artikel/jurnal, serta berbagai laporan yang sesuai dengan permasalahan yang ingin dipecahkan.

## **Hasil Dan Pembahasan Disabilitas**

Disabilitas adalah hilangnya atau keterbatasan individu dalam berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari di masyarakat, bukan saja semata-mata karena gangguan fisik atau psikis

melainkan juga akibat adanya halangan-halangan sosial yang turut berkontribusi (Prasetyo, 2014 dalam Sinaga, 2023).

Adapun jenis-jenis penyandang disabilitas, di antaranya: (a) disabilitas fisik, meliputi beberapa macam, seperti: *pertama*, disabilitas daksa merupakan keterbatasan dalam gerak pada anggota tubuh. Hal ini terjadi karena bawaan dari lahir atau diakibatkan oleh penyakit atau kecelakaan. *Kedua*, disabilitas rungu atau teman tuli merupakan keterbatasan dalam pendengaran. *Ketiga*, disabilitas netra atau teman buta yaitu keterbatasan dalam penglihatan, dalam disabilitas netra terdapat dua golongan yaitu *totally blind* dan *low vision*. *Keempat*, disabilitas wicara atau teman bisu yaitu keterbatasan dalam berbicara; (b) disabilitas mental di antaranya, sebagai berikut: *pertama*, mental tinggi, yaitu seseorang memiliki kemampuan intelektual di atas rata-rata. *Kedua*, mental rendah atau disabilitas grahita di mana IQ (*Intelligence Qoutient*) berada di bawah rata-rata. Disabilitas grahita dibagi menjadi dua yaitu *slow learners* dengan IQ di antara 70-90 dan anak berkebutuhan khusus dengan IQ di bawah 70; (c) disabilitas ganda yaitu di mana seseorang memiliki lebih dari satu bentuk disabilitas. Seperti: tuli dan bisu, mental rendah dan buta, dan lain sebagainya.

### Transportasi Publik

Transportasi publik adalah alat transportasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan publik (Gunartin, 2018 dalam Hiban dkk, 2020: 17). Salah satu transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Kota Medan adalah bus Damri dan bus Trans Metro Deli sebagai alat transportasi publik dengan harga terjangkau dan dapat diakses semua lapisan masyarakat. Moda transportasi publik yang ramah dengan disabilitas adalah transportasi yang baik (Rusmiari, 2016 dalam Hiban dkk, 2020: 17). Namun di Kota Medan sendiri dapat dilihat bahwasanya transportasi publik masih kurang ramah terhadap disabilitas. Sedangkan transportasi yang baik adalah menemukan inovasi-inovasi baru yang lebih inovatif, inovasi yang diberikan harus memiliki keunggulan, manfaat, kesesuaian yang disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas, yang artinya inovasi yang diberikan harus dengan kesesuaian kebutuhan disabilitas (Anggraini, 2016 dalam Hiban dkk, 2020: 17).

### Pemenuhan Hak Disabilitas di Bus Trans Metro Deli

Salah satu moda transportasi publik yang diterapkan di Kota Medan adalah bus Trans Metro Deli. Trans Metro Deli merupakan layanan *bus rapid transit* (BRT) yang diluncurkan pada tahun 2020 oleh Kementerian Perhubungan. Layanan ini dirancang untuk mempercepat perjalanan dan mengurangi kemacetan di jalan raya. Trans Metro Deli menyediakan beberapa fasilitas untuk penumpang, antara lain: AC, bagasi kecil di dalam bus untuk penumpang yang membawa barang, tiga unit kamera pengawas, dua kamera pemantau (CCTV) untuk memantau suasana ruang kabin dan satu unit kamera untuk mengawasi kegiatan, *hand sanitizer*.

Pelayanan Trans Metro Deli ini sudah cukup baik di mana setiap sepuluh menit bus akan terus bergiliran melayani penumpang, sehingga membuat masyarakat tidak perlu berlama-lama menunggu datangnya bus. Sebagaimana diakui oleh Ibu Nainggolan, salah seorang pengguna Bus Trans Metro Deli, yang mengatakan bahwa pelayanan Trans Metro Deli sudah cukup baik, karena selain harga ongkosnya yang cukup terjangkau, kondisi busnya juga nyaman (wawancara, 17/08/2023).

Trans Metro Deli tampak sudah mengakomodir sejumlah kebutuhan kelompok disabilitas, seperti tersedianya kursi prioritas. Contoh lain adalah fasilitas layar untuk teks berjalan yang bisa dibaca oleh tunarungu, juga adanya pemberitahuan suara yang menandakan halte berikutnya yang bisa didengar oleh tunanetra. Namun, huruf braille belum tersedia di dalam bus maupun halte. Secara umum, kondisi di dalam bus terasa cukup nyaman. Kebersihan bus terjaga. Pendingin udara juga berfungsi dengan baik, sehingga suhu di dalam ruangan (bus)

sangat kontras dengan suhu di luar, di mana diketahui bahwa suhu di Kota Medan bisa mencapai 37-38 derajat celsius pada siang hari.

Bagi disabilitas pengguna kursi roda atau tongkat penyangga, memang belum terlihat fasilitas yang bisa memudahkan mobilitas mereka. Halte umumnya bertangga-tangga, sempit, dan tidak memiliki ramp untuk memudahkan disabilitas kursi roda naik ke dalam bus. Di sepanjang perjalanan rute demi rute bus Trans Metro Deli, penumpang dengan kursi roda dan tongkat penyangga juga akan kesulitan turun karena bus tidak memiliki halte yang tingginya sama dengan pintu keluar bus. Dapat disimpulkan, kondisi bus, jam pelayanan atau operasional, harga tiket yang ditetapkan, dan fasilitas pendukung lainnya bagi disabilitas telah dapat dikatakan cukup baik. Namun, masalahnya terletak pada halte, yang masih menyulitkan bagi disabilitas kursi roda untuk naik dan turun bus. Selain itu, para pelaksana transportasi di lapangan, perlu meningkatkan keramah-tamahan, kesediaan membantu para disabilitas, agar para disabilitas merasa nyaman untuk bepergian.

### **Pemenuhan Hak Disabilitas di Bus Damri**

Bus Damri merupakan salah satu transportasi konvensional, yang dikelola oleh Perum Damri selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di lingkungan Departemen Perhubungan, yang bergerak dalam bisnis jasa publik yang bertujuan untuk mencari laba dan melayani kepentingan umum atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berbeda dengan Trans Metro Deli yang tempat duduknya sebagian besar berhadapan di kedua sisi—yang menyediakan *space* yang luas di tengah dan memungkinkan disabilitas kursi roda bergerak leluasa, bus Damri justru menjejer semua kursinya menghadap ke depan. Di samping jarak tengah antarbaris kursinya sangat sempit dan tidak muat kursi roda, kursi yang berjejer juga menyulitkan bukan hanya kelompok disabilitas, namun juga anak-anak dan atau lansia, masuk ke kursi di pinggir.

Damri juga belum menyediakan pelayanan serta fasilitas bus yang ramah disabilitas seperti kursi prioritas; juga belum ditemukan alat-alat bantu untuk akses disabilitas, seperti *running text*, pengumuman dengan suara, demikian pula huruf braille. Kondisi bus secara umum kurang nyaman: pendingin udara kurang berfungsi maksimal, setelan naik-turun sebagian kursi sudah rusak, kaca dan pandangan ke luar yang buram, kain gordena penutup kaca sudah terlihat kusam dan menghitam, di lantai bus terlihat banyak debu dan sampah (kertas, plastic) berserakan.

Kondisi halte bus Damri sangat tidak ramah disabilitas, terutama fasilitas jalannya. Kebanyakan fasilitas bagi pejalan kaki dan penyandang disabilitas disalahgunakan dan diambil alih oleh pedagang-pedagang kaki lima dan juga digunakan sebagai tempat parkir. Selain itu, banyak pohon-pohon besar yang tumbuh di tengah-tengah trotoar dan tiang listrik yang sangat sering diposisikan di tengah-tengah trotoar yang digunakan oleh pejalan kaki dan penyandang disabilitas, yang tentu saja menciptakan kendala baru bagi penyandang disabilitas ketika akan mengakses transportasi publik.

Ketika penelitian ini dilakukan, di mana para peneliti menaiki beberapa kali bus Damri, peneliti menemukan sejumlah masalah yang tak kalah serius: jam operasional (waktu tunggu) cukup lama, bisa 30-40 menit; banyak barang-barang penumpang yang menumpuk bahkan menutupi pintu keluar tengah—sehingga penumpang harus naik-turun dari pintu depan dan belakang yang lebih jauh dan sempit. Kondisi halte juga hampir sama dengan Trans Metro Deli: undakan/tangga untuk naik ke bus tidak tersedia di banyak *stop point*, lokasi pemberhentian berada di pinggir jalan raya yang sering “diseruduk” kendaraan lain. Dengan demikian, situasi di dalam bus Damri tidak ramah bagi disabilitas, sementara kondisi halte tak memungkinkan bagi disabilitas untuk mengaksesnya.

Dapat disimpulkan, bahwa secara umum kondisi infrastruktur kedua layanan transportasi bus ini belum, atau sangat tidak, ramah disabilitas. Yang membedakan mereka

hanyalah fasilitas dia dalam bus, di mana bus Metro Deli memiliki kenyamanan dan kebersihan yang lebih baik, juga memiliki fasilitas dan alat-alat bantu yang lebih ramah bagi disabilitas. Dalam percakapan dengan sopir, petugas di terminal dan halte, peneliti juga menemukan bahwa petugas-petugas Trans Metro Deli memiliki pemahaman yang jauh lebih baik dan ramah terhadap disabilitas ketimbang bus Damri.

### **Hambatan Pelayanan Transportasi Bus Trans Metro Deli dan Damri**

Jika dilihat lebih jauh, kondisi transportasi publik yang saat ini masih memprihatinkan sangat terkait, atau sangat dipengaruhi, oleh rendahnya responsivitas dan kepedulian aparat pemerintah terhadap kelompok berkebutuhan khusus tersebut. Hal ini pula tak dapat dilepaskan dari aspek kesadaran dan paradigma, yang secara langsung memengaruhi kualitas dan karakter kebijakan dan layanan publik.

Dari sejumlah wawancara terhadap informan dan diskusi terfokus yang dilakukan (FGD, 30/08/2023), secara umum beberapa hal yang menyebabkan rendahnya kepedulian pejabat pemerintah terhadap kelompok masyarakat berkebutuhan khusus diakibatkan adanya persepsi aparat pemerintah yang tidak benar dan ramah terhadap mereka. Beberapa persepsi aparat pemerintah tersebut antara lain:

a. Ada anggapan dari pihak pemerintah dan pelaksana moda transportasi darat, bahwa jumlah disabilitas tidak lebih dari 1 persen atau sangat sedikit, sehingga pembangunan aksesibilitas bagi kelompok ini dianggap mubazir. Dengan demikian, pembangunan sarana dan prasarana aksesibilitas bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus belum prioritas.

b. Mengingat jumlah mereka yang kecil dan organisasinya masih lemah, kelompok disabilitas belum mampu memperjuangkan kebijakan daerah yang secara khusus mengatur mengenai penyediaan aksesibilitas bagi kelompok disabilitas.

c. Belum ada *reward system* bagi pemangku kepentingan bagi mereka yang sudah memiliki kepedulian terhadap kelompok disabilitas dalam mewujudkan lingkungan yang aksesibel.

d. Aparat pemerintah masih mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum, sehingga tidak responsif terhadap pemenuhan kebutuhan khusus kelompok masyarakat marjinal dan minoritas termasuk kelompok disabilitas.

e. Dalam perencanaan penganggaran penyediaan aksesibilitas tersebut dipandang belum penting atau belum prioritas.

f. Aparatur pemerintah seringkali memberikan program pelatihan keterampilan dasar (*vocational training*) yang disertai pemberian yang cuma-cuma, namun tidak disertai dengan program pendampingan, yang nantinya berfungsi sebagai media kontrol. Sehingga program ini hanya sekedar “proyek” kegiatan rutin unit kerja birokrasi. Untuk dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, diperlukan perubahan *mind set* aparat pemerintah terhadap keberadaan kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus tersebut. Dengan demikian sistem pelayanan publik yang dibangun dapat lebih responsif terhadap keragaman kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat termasuk kelompok disabilitas (lihat juga Damantoro, 2004).

### **Kesimpulan**

Rendahnya akses disabilitas terhadap fasilitas dan layanan transportasi public disebabkan oleh rendahnya kualitas sarana dan prasarana yang mendukung mobilitas kelompok ini. Situasi ini tidak hanya bermasalah di permukaan, akan tetapi juga bermasalah di tataran kesadaran dan paradigma pembuat serta pelaksana kebijakan. Ketidakramahan fasilitas layanan public transportasi bagi disabilitas menjadi “hambatan fisik” tambahan bagi mereka, sehingga membatasi pergerakan atau mobilitas kelompok disabilitas.

Masih tingginya hambatan fasilitas layanan publik transportasi membuat kelompok disabilitas di Kota Medan terpaksa bergantung pada bantuan dari keluarga atau warga lain dalam melakukan pergerakan. Di sisi lain, mereka juga terpaksa menggunakan transportasi komersial yang lebih mudah diakses, namun dengan biaya yang lebih mahal. Inilah beban ganda yang dihadapi kelompok disabilitas!

Sulitnya mengakses layanan transportasi ini merupakan salah satu penyebab terhalangnya partisipasi disabilitas dalam interaksi sosial dan aktivitas penduduk kota, termasuk dalam pemanfaatan fasilitas publik lain. Akibatnya, disabilitas di Kota Medan saat ini masih mengalami pembatasan aktivitas dan terasingkan (alienasi) dalam ruang kota. Alienasi ini membatasi mereka untuk hidup lebih produktif di berbagai bidang: sosial, budaya, maupun ekonomi.

Kebijakan transportasi dan desain kota yang kurang ramah disabilitas ini lahir dari kurangnya kesadaran dan paradigma akan pentingnya pemenuhan hak disabilitas, sekaligus menunjukkan bias layanan publik yang hanya mudah dan ramah untuk dimanfaatkan kelompok “non-disabilitas”.

Oleh karena itu, pelayanan transportasi publik yang ramah mengandaikan adanya perubahan paradigma pembuat dan pelaksana kebijakan, yang kemudian perlu diikuti dengan perbaikan-perbaikan dan inovasi teknis pelayanan di lapangan, sehingga layanan Bus Trans Metro Deli dan Bus Damri menjadi lebih ramah bagi kelompok disabilitas di Kota Medan dan diharapkan menjadi *role model* untuk daerah-daerah lain.

#### Daftar Pustaka

- Amina, S. 2007. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan* (Unpublished Paper), Surabaya: Jurusan Ilmu Politik, FISIP, Universitas Airlangga. <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Transportasi%20Publik%20dan%20Aksesibilitas.pdf>, diakses 15 September 2023.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik* (edisi revisi), Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Damantoro, T. 2004. “Perlu Paradigma Baru untuk Menjadikan Transportasi sebagai Pelayanan Publik yang Handal”, (<http://www.pelangi.or.id/press.php?persid=64>), diakses 17 Agustus 2023.
- Denzin, Norman K. dan Lincoln, Yvonna S. 2011. *Handbook of Qualitative Research* (terj.) (Edisi Ketiga), Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Hayati, Arina dkk . 2017. “Studi Aksesibilitas Halte Bis Trans Menuju Lingkungan Inklusif”. *EMARA Indonesian Journal of Architecture*, Vol 3 Nomor 2 – Desember ISSN 2460-7878, e-ISSN 2477-5975.
- Hiban, Muhammad Ibnu, dkk. 2020. “Smart City dalam Memenuhi Hak-Hak Penyandang Difabel di Yogyakarta, Studi Kasus: Infrastruktur Transportasi Publik dalam Memenuhi Hak Penyandang difabel”, *JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK*, VOLUME 5 No. 2 (JANUARI).
- Lestari, Eta Yuni dkk. 2017. “Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Semarang Melalui Implementasi Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CPRD) Dalam Bidang Pendidikan”. *INTEGRALISTIK*, No.1/Th. XXVIII/2017.
- Manalu, Wanny S. 2023. “Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan No. 9 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pada Moda Transportasi Publik Di Kota Medan (Studi Kasus Bus Trans Metro Deli)”. Skripsi, Universitas HKBP Nommensen, Medan.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Priscyllia, Fanny dan Crimen, Lex. 2016. “Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang”, *Indonesian Journal of Siability Studies*, Vol. V/Nomor3/Mar/2016.

Rahayu, Sugi, Dewi, dan Utami. “Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta”. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, No 1 (2013): 1-18. <http://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>

Rahmah, A. 2004. “Perlu Paradigma Baru untuk MenjadikanTransportasi sebagai Pelayanan Publik yang Handal”, ([www.pelangi.or.id/download](http://www.pelangi.or.id/download), 20 september 2023).

Reefani, Nur Kholis. 2013. *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*, Yogyakarta: Imperium.

Sinaga, Sania Arisa. 2023. “Studi Analisis Kesetaraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas pada QS An-Nur 61 dan QS Abasa 1-3 dalam Kitab Tafsir Ibnu Katsir”. *ANWARUL : Jurnal Pendidikan dan Dakwah*, Volume 3, Nomor 5, Oktober.

Suhendra, Adi. 2017. “Strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta dalam Mewujudkan Kota Ramah Disabilitas”. *Jurnal Matra Pembaruan*, Volume 1 (3): 131142. e-ISSN: 2549-5283 p-ISSN: 2549-5151.

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. 2019. “Penyandang Disabilitas di Indonesia: Perkembangan Istilah dan Definisi”, *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, Jilid 20, Nomor 20, Oktober 2019, 127-142.

Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.