

**PENGALAMAN PENYANDANG TUNADAKSA TERHADAP
PELAYANAN DISABILITAS BUS TRANS PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1)*



Oleh :

**RADIANI PHILYA PUTRI
NIM. 17003099/ 2017**

**PENDIDIKAN LUAR BIASA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

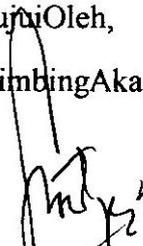
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGALAMAN PENYANDANG TUNADAKSA TERHADAP
PELAYANAN DISABILITAS BUS TRANS PADANG**

Nama : Radiani PhilyaPutri
NIM/ BP : 17003099/ 2017
Jurusan : PendidikanLuarBiasa
Fakultas : IlmuPendidikan

Padang, Mei 2021

Disetujui Oleh,
Pembimbing Akademik


Dra. Fatmawati, M.Pd

NIP. 195801101985032009

Mahasiswa


Radiani PhilyaPutri

NIM. 17003099

Kepala Departemen PLB FIP UNP



Dr. Nurhastuti, M.Pd

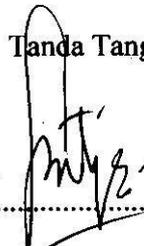
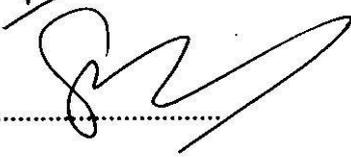
NIP. 196811251997022001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Jurusan Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengalaman Penyandang Tunadaksa Terhadap
Pelayanan Disabilitas Bus Trans Padang
Nama : Radiani Philya Putri
NIM : 17003099
Jurusan/Prodi : Pendidikan Luar Biasa
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Juni 2022

| Tim Penguji | Nama | Tanda Tangan |
|-------------|-------------------------------------|--|
| 1. Ketua | : Dra. Fatmawati, M.Pd | 1.  |
| 2. Anggota | : Setia Budi, Ns, M.kep | 2.  |
| 3. Anggota | : Iga Setia Utami, S.Pd, M.Pd, T | 3.  |

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi dengan judul “Pengalaman Penyandang Tunadaksa Terhadap Pelayanan Disabilitas Bus Trans Padang” adalah asli karya saya sendiri.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan, kecuali pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juni 2022



Radiani Philya Putri

NIM/BP. 17003099/2017

ABSTRAK

Radiani Philya Putri. 2022. Pengalaman Penyandang Tunadaksa Terhadap Pelayanan Disabilitas Bus Trans Padang

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengalaman penyandang tunadaksa terhadap pelayanan di Bus Trans Padang. Dengan memfokuskan bagaimana pengalaman dan apa saja fasilitas serta layanan jasa yang disediakan oleh Bus Trans Padang bagi penyandang tunadaksa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi kasus, dimana untuk mendapatkan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian mengenai Pengalaman Penyandang Tunadaksa Terhadap Pelayanan Disabilitas Bus Trans Kota Padang, dari segi fasilitas sudah memadai dan sudah dilengkapi dengan fasilitas yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas khususnya tunadaksa. Dengan menyediakan space untuk pengguna kursi roda agar tetap nyaman dalam menggunakan Bus Trans Padang. Jika dilihat dari haltenya, penyandang disabilitas tunadaksa mengalami kesulitan saat menaiki halte, dikarenakan tingkat kemiringan dan pegangan di halte tidak pas untuk dinaiki pengguna kursi roda. Begitu juga ketika menaiki bus, jarak antara halte dan pintu bus, kadang tidak tepat, ini juga membuat penyandang disabilitas tunadaksa kesulitan untuk menaiki bus. Jika dilihat dari segi pelayanan yang disediakan Bus Trans Padang juga sudah sesuai dengan SOP, tetapi jika diakses secara mandiri tidak semua disabilitas bisa menggunakannya, khususnya penyandang tunadaksa.

Kata kunci: Tunadaksa, Pelayanan Disabilitas, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, Bus Trans Padang

ABSTRACT

Radiani Philya Putri. 2022. Experiences of Disabled Persons with Trans Padang Bus Disability Services

This study was conducted to determine the experience of disabled people with services on the Trans Padang Bus. By focusing on how the experience and what are the facilities and services provided by the Trans Padang Bus for people with disabilities. This study uses qualitative research methods with case studies, where to get the data using observation, interviews and documentation. From the results of research regarding the Experience of Disabled Persons with Disabilities Services for Trans Padang City Buses, in terms of facilities, they are adequate and have been equipped with facilities specifically for people with disabilities, especially the physically disabled. By providing space for wheelchair users to stay comfortable using the Trans Padang Bus. When viewed from the bus stop, people with physical disabilities have difficulty climbing the bus stop, because the slope and handle at the bus stop are not suitable for wheelchair users. Likewise, when riding a bus, the distance between the bus stop and the bus door is sometimes not right, this also makes it difficult for people with physical disabilities to get on the bus. In terms of services provided by the Trans Padang Bus, it is also in accordance with the SOP, but if it is accessed independently, not all disabilities can use it, especially people with disabilities.

Keywords: *Disabled, Accessibility, Public Service, Trans Padang Bus*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya hingga akhir zaman, demikian juga penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, dimana atas asuhan dan didikan serta perhatian keduanya penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Pengalaman Penyandang Tunadaksa Terhadap Pelayanan Disabilitas Bus Trans Padang”**.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dan proposal penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2022

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Ibu Dr. Nurhastuti, S.Pd., M.Pd selaku ketua jurusan Pendidikan Luar Biasa yang telah memberi bimbingan, dukungan, dan saran-saran yang membangun kepada penulis dengan sabar dan penuh semangat sehingga terselesainya skripsi ini.
2. Kepada Ibu Dra. Fatmawati, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, dukungan, dan saran-saran yang membangun terkhususnya dalam penulisan maupun kesempurnaan skripsi ini.
3. Orang tua tersayang Bapak Zuubri dan Ibu Erlina yang telah mendukung, berkerja keras dan selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan studi di prodi Pendidikan Luar Biasa,, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.
4. Staf Pengajar Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis mengikuti perkuliahan.
5. Rekan-rekan mahasiswa FIP UNP yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Teori | 7 |
| 1. Hakikat Tunadaksa | 7 |
| 2. Aksesibilitas Disabilitas | 8 |
| 3. Pelayanan Publik | 9 |
| 4. Hakikat Pengguna Trans Padang | 12 |
| B. Penelitian yang Relevan | 15 |
| C. Kerangka Konseptual | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 18 |
| B. Setting Penelitian | 19 |

| | |
|---|-----------|
| C. Instrumen Penelitian | 19 |
| D. Sumber Data | 19 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| F. Teknik Analisis Dan Interpretasi Data..... | 22 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Umum | 23 |
| B. Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 25 |
| C. Temuan Penelitian..... | 27 |
| 1. Temuan Umum..... | 27 |
| 2. Temuan Khusus..... | 27 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 28 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 30 |
| B. Saran..... | 30 |
| DAFTAR PUSTAKA | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| A. Lampiran Instrumen Pedoman Observasi | 35 |
| B. Lampiran Instrumen Pedoman Wawancara | 36 |
| C. Lampiran Instrumen Studi Dokumentasi | 37 |
| D. Lampiran Catatan Lapangan | 38 |
| E. Lampiran Catatan Wawancara | 39 |
| F. Lampiran Dokumentasi | 40 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyandang disabilitas merupakan salah satu masalah sosial yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari berbagai pihak. Penyandang disabilitas, pada umumnya memiliki hambatan yang lebih besar dibanding dengan masyarakat normal lainnya, karena dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, mereka memiliki beberapa keterbatasan, termasuk dalam mengakses berbagai fasilitas publik (Ramadanti, 2019:1). Oleh karena itu, perlu hendaknya memberikan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas, agar hak-haknya menjalani kehidupan juga dapat terpenuhi secara baik. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Fatmawati (2021:96) yang mengatakan bahwa orang berkebutuhan khusus wajib mendapatkan pelayanan khusus sesuai dengan hambatan mereka, berhak mendapatkan pelayanan yang layak sesuai dengan mutu dan kualitas yang sama atau setara dengan orang normal lainnya.

Para penyandang disabilitas seringkali kesulitan memperoleh akses dalam pemenuhan hak mendapatkan pendidikan, pekerjaan, fasilitas publik seperti transportasi, tempat ibadah, dan tempat hiburan (Lestari, dkk., 2017). Berdasarkan pendapat tersebut, hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas tentu saja menjadi kendala utama bagi mereka untuk dapat hidup mandiri. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan yang diamanahkan dalam Undang-Undang tentang adanya kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju hidup yang sejahtera dan tanpa diskriminasi.

Adapun kesejahteraan bagi penyandang disabilitas telah diatur sekurang-kurangnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Pasal 19 dalam UU tersebut mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan. Hal ini membuktikan bahwa hukum di Indonesia menjamin atas hak dan kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas dengan masyarakat lainnya.

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Padang, jumlah penyandang disabilitas di Kota Padang berjumlah kurang lebih 3.124 orang. Sedangkan data anak dari Dinas Pendidikan Sumatera Barat, jumlah anak yang berkebutuhan khusus ada 6.133 orang. Dari data tersebut terdapat juga jumlah tunadaksa sekitar 195 orang. Terlihat ada ribuan masyarakat Kota Padang yang memiliki keterbatasan (penyandang disabilitas). Oleh karena itu, pemerintah wajib menyediakan aksesibilitas terhadap layanan publik bagi penyandang disabilitas. Termasuk dalam hal aksesibilitas pelayanan umum fasilitas publik di bidang transportasi. Salah satu transportasi yang menjadi perhatian peneliti ialah Bus Trans Padang.

Bus Trans Padang merupakan layanan angkutan massal bus di Kota Padang yang mulai beroperasi sejak Januari 2014 dengan 10 unit armada. Pada bulan Juli 2014 dilakukan penambahan 5 unit armada, dan pada tahun 2016 dilakukan lagi penambahan sejumlah 10 unit, sehingga total armada menjadi 25

unit. Bus Trans Padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40 orang, 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk yang diprioritaskan untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus.

Bus ini beroperasi setiap hari mulai dari pukul 06.00 WIB hingga 21.00 WIB. Dahulunya pembayaran bus menggunakan karcis yang dapat dibeli di halte dengan tarif sebesar Rp1.500 untuk pelajar dan Rp3.500 untuk umum untuk satu kali perjalanan (flat) jauh atau dekat. Tetapi sejak 2015, transaksi pembelian tiket Trans Padang sudah bisa dilayani dengan uang elektronik Bank BRI (Brizzi). Dengan adanya Bus Trans Padang ini diharapkan mampu melayani masyarakat sebaik-baiknya, termasuk bagi para penyandang disabilitas.

Berdasarkan grand tour selanjutnya, peneliti juga bertemu dengan seorang penyandang tunadaksa yang menjadi salah satu peserta uji coba Operasi Bus Trans Padang pertama kali di tahun 2014. Sebut saja inisialnya “S” yang merupakan penyandang tunadaksa dengan kursi roda. Peneliti mencoba untuk mengajak si S berbicara seputar pengalamannya menaiki Bus Trans Padang. Dari cerita S, yang lebih menjurus kepada pelayanan dan fasilitas disabilitas Bus Trans Padang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan disabilitas yang terdapat di dalam bus dan halte Trans Padang. Hal ini disebabkan permasalahan yang peneliti lihat, ini merupakan salah satu penyebab jarang nya pengguna disabilitas khususnya tunadaksa yang memakai jasa Trans Padang. Selain itu, hal ini juga membuat peneliti beranggapan bahwa hal tersebut akan

sangat mengganggu penyandang disabilitas dalam memperoleh hak akomodasi yang layak terhadap pelayanan publik secara optimal sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang di negara ini.

Dari *grand tour* yang peneliti lakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengalaman penyandang tunadaksa terhadap pelayanan Bus Trans Padang. Peneliti tertarik kepada penyandang tunadaksa, karena di dalam bus terdapat space tempat pengguna disabilitas yang menggunakan kursi roda. Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis lebih lanjut mengenai bagaimana pengalaman penyandang tunadaksa dalam penggunaan Bus Trans Padang terhadap aksesibilitas pelayanan publik di bidang transportasi bagi penyandang disabilitas di Kota Padang.

Selain itu, penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Nursangki Siti (2016) terkait persepsi penumpang terhadap fasilitas layanan Trans Padang di Kota Padang. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana fasilitas dan layanan Trans Padang dapat dinikmati oleh penumpangnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Siti Nursangki Siti, penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana pengalaman pengguna Trans Padang terhadap fasilitas dan layanan jasa Trans Padang bagi penyandang disabilitas khususnya tunadaksa. Hal ini sangat penting untuk mengetahui fasilitas apa saja yang dapat dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas dan seberapa tingginya perhatian pemerintah Kota Padang terhadap layanan bagi penyandang disabilitas di bidang transportasi publik.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman penyandang tunadaksa terhadap pelayanan Bus Trans Kota Padang bagi penyandang disabilitas tunadaksa?
2. Apa saja fasilitas dan layanan disabilitas jasa Trans Padang bagi penyandang disabilitas?

Berdasarkan masalah di atas maka penelitian ini difokuskan pada fasilitas dan layanan jasa Trans Padang yang dapat diakses oleh pengguna disabilitas tunadaksa serta pengalaman penyandang tunadaksa di Bus Trans Padang terhadap layanan disabilitas yang ada di dalam bus dan halte Trans Padang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah dan fokus permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja fasilitas dan layanan disabilitas jasa Trans Padang dan bagaimana pengalaman penyandang tunadaksa selaku pengguna Bus Trans Padang terhadap pelayanan disabilitas yang ada di dalam bus dan halte Trans Padang.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teori maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu masyarakat disabilitas khususnya tunadaksa dan non-disabilitas untuk lebih saling peka terhadap sesama, dalam upaya kesejahteraan bersama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Padang nantinya dapat mempermudah aksesibilitas transportasi umum khususnya Bus Trans Padang.
- b. Bagi penyandang tunadaksa dapat memperoleh aksesibilitas baik fasilitasnya maupun pelayanannya.
- c. Bagi penulis dapat membantu dan meningkatkan pelayanan penyandang disabilitas di bidang transportasi khususnya Bus Trans Padang.