



## ANALISIS *HUMAN GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK TRANSPORTASI DARAT BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA

### *ANALYSIS HUMAN GOVERNANCE IN LAND TRANSPORTATION PUBLIC SERVICE FOR DISABILITIES IN YOGYAKARTA CITY*

Rahayu Dwi Katrunanda<sup>1</sup>, Kurnia Nur Fitriana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### ARTICLE INFO

##### Article history:

Diterima 16-11-23

Diperbaiki 15-12-23

Disetujui 20-12-23

##### Kata Kunci:

*Human Governance, Pelayanan Publik, Transportasi Darat, Penyandang Disabilitas*

##### Keywords:

*Human governance, public services, land transportation, disabilities*

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian informan didasarkan pada *purposive sampling*, sehingga Informan dalam penelitian ini meliputi: Dishub DIY, Dishub Kota Yogyakarta, PT JTT, PT AMI, Lembaga SIGAB, dan kelompok penyandang disabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta masih belum optimal, dibuktikan dari adanya aspek-aspek yang belum berjalan dengan baik tercermin dari 3 indikator yakni pertama, adanya akuntabilitas sosial seperti belum adanya SOP penumpang berkebutuhan khusus, laporan pertanggungjawaban sifatnya internal perusahaan, dan belum tersedianya aksesibilitas non-fisik. Kedua, Pendidikan Bagi Warga negara seperti pengelolaan SDM pekerja yang belum optimal. Ketiga, Kesamaan dan Kebebasan seperti belum terdapat lembaga yang khusus *concert* menangani kasus diskriminasi di lingkungan pelayanan transportasi publik. Kemudian aspek-aspek yang sudah berjalan dengan baik tercermin dari 2 indikator yaitu pertama, Partisipas menunjukkan masing-masing aktor sudah turut andil sesuai dengan tugas dan kewajiban dalam pelayanan transportasi publik. Kedua, Reliabilitas seperti adanya keterbukaan tarif biaya dan ketepatan waktu dari masing-masing transportasi.

#### ABSTRACT

*This study aims to determine of human governance in land transportation public services for persons with disabilities in the city of Yogyakarta. The research design used a qualitative descriptive with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. Informant research is based on purposive sampling, so that the informants in this study include: DIY Transportation Agency, Yogyakarta City Transportation Agency, PT JTT, PT AMI, SIGAB Institution, and groups of people with disabilities. The results of this study indicate that human governance in land transportation public services for people with disabilities in Yogyakarta City is still not optimal, as evidenced by the existence of aspects that have not gone well as reflected in 3 indicators, namely first, the existence of social accountability such as the absence of SOPs for passengers with special needs, internal company accountability reports, and the unavailability of non-physical accessibility. Second, Education for Citizens such as the management of workers' human resources that are not yet optimal. Third, Equality and Freedom, such as there is no institution that specifically deals with cases of discrimination in the public transportation service environment. Then the aspects that have gone well are reflected in 2 indicators, namely first, Participation shows that each actor has taken part according to their duties and obligations in public transportation services. Second, Reliability such as the openness of cost rates and punctuality of each transportation.*

## 1. Pendahuluan

Menurut *Convention on the Right of Person with Disabilities (CRPD)* di New York, Amerika Serikat, negara-negara di dunia telah menyepakati bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama. Penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan lingkungan diperkirakan dapat menemui hambatan yang bisa menyulitkan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif (Kementerian Sosial RI, 2021:9). Menurut hasil Survey sosial Ekonomi Nasional (Sesenas) yang dilaksanakan oleh Biro Pusat Statistik (BPS) tahun 2020 menyatakan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia diperkirakan mencapai 22,97 juta orang, sebanyak 6,1 juta merupakan penyandang disabilitas kategori berat dengan rincian yaitu 1,2 juta penyandang disabilitas fisik, 3,07 juta penyandang disabilitas sensorik, 149 ribu merupakan penyandang disabilitas mental, dan 1,7 juta penyandang disabilitas intelektual ([www.kemsos.go.id](http://www.kemsos.go.id), 2021). Berdasarkan data BPS (2020), Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menempati posisi ketiga dengan persentase penyandang disabilitas dewasa tertinggi sebanyak 33,2%. Berikut tabel mengenai penyebaran jumlah penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2021:

Tabel 1. Jumlah Penyandang Disabilitas di DIY Tahun 2021

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penyandang Disabilitas	Presentase (%)
1.	Gunung Kidul	7.472	27,81
2.	Sleman	6.579	24,48
3.	Bantul	5.912	22,01
4.	Kulonprogo	4.971	18,5
5.	Kota Yogyakarta	1.932	7,2
Total Keseluruhan		26.866	100,00

Sumber: [www.dinsos.jogjaprov.go.id](http://www.dinsos.jogjaprov.go.id), 2021

Tabel 1. menunjukkan bahwa dari lima kabupaten /kota yang terdapat di DIY, Kota Yogyakarta menempati posisi terakhir dengan jumlah penyandang disabilitas paling sedikit yakni 1.932 orang atau 7,2%. Meskipun Kota Yogyakarta dikatakan paling rendah populasi penyandang disabilitas, namun pembangunan fasilitas pelayanan publik ramah difabel justru lebih berfokus di Kota Yogyakarta, bahkan Kota Yogyakarta mendapatkan julukan sebagai kota inklusi ([mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com), 2016). Keterbatasan yang dimiliki penyandang disabilitas menyebabkan penyandang disabilitas menjadi kelompok minoritas dikalangan masyarakat. Penyandang disabilitas kerap kali mengalami kesulitan yaitu masalah keterbatasan, ketidakmampuan, ketidakberdayaan, serta anggapan lain yang cenderung untuk memperoleh persepsi negatif dan mengarah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang belum ramah disabilitas yaitu pelayanan publik bidang transportasi. Pada penelitian ini, peneliti memberikan batasan pada jenis tranportasi darat di Kota Yogyakarta, meliputi: Bus Trans Jogja, KCI (Kereta Computer Indonesia), dan Ojek *Online* berupa Difa Bike. Pelayanan

publik transportasi darat di Kota Yogyakarta dirasa belum berwarna kemanusiaan dan masih terdapat diskriminasi antara penumpang umum dan penumpang khusus. Sebagian besar hambatan yang dimiliki penyandang disabilitas dalam menggunakan alat transportasi darat yaitu aksesibilitas. Aksesibilitas terbagi menjadi dua yakni aksesibilitas fisik berupa bangunan umum dan lingkungan, sarana dan prasarana, sedangkan aksesibilitas non-fisik berupa pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Berdasarkan pengamatan dan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada tempat-tempat penyedia pelayanan publik transportasi darat di Kota Yogyakarta, dimana pelayanan yang ada belum bersifat humanis. Kemudian peneliti juga melakukan pengambilan data awal, melalui wawancara dengan beberapa narasumber penyandang disabilitas, dimana rata-rata dari mereka mengalami hambatan pelaksanaan pada komunikasi atau aksesibilitas non-fisik. Beberapa permasalahan seperti diungkapkan oleh syafi'i (2014) dan Abdurrahman (2020) berkaitan dengan mobilitas kelompok penyandang disabilitas dalam pelayanan publik transportasi darat di Kota Yogyakarta meliputi: (a) Belum optimalnya fungsi kegunaan sarana prasarana, seperti tangga landai khusus pengguna kursi roda yang masih digunakan untuk lahan parkir, (b) Belum optimalnya aksesibilitas fisik, seperti: pembangunan tangga landai yang belum sesuai standar, jarak halte dan bus serta jarak peron dengan gerbong yang masih jauh, belum terdapat monitor atau *running text*, penyediaan jalur pedestrian yang belum menyeluruh, belum adanya loket pembelian khusus bagi disabilitas, belum terdapat ketentuan penggunaan kursi roda yang diperbolehkan untuk menggunakan transportasi publik, (c) belum tersedianya keterjangkauan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang mencakup bahasa pelayanan, sikap, dan kualitas penerimaan. Sebagai contoh belum terdapat pegawai penerjemah bahasa isyarat maupun mempekerjakan pekerja disabilitas, (d) masih terbatasnya dukungan dari pemerintah dan masyarakat untuk ikut serta dalam mewujudkan pelayanan publik yang ramah disabilitas.

Konsep pelayanan publik memiliki makna yang tidak jauh berbeda dengan konsep pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik seharusnya memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminatif, seperti tercantum dalam UU no 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan begitu pelayanan publik seharusnya dapat bersifat humanis, yaitu bahwa pelayanan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat, sehingga akan menumbuhkan suatu komitmen yang tinggi pada pegawai bahwa melayani masyarakat adalah bentuk kewajiban yang utama pada institusi publik. *Human Governance* merupakan budaya baru dalam administrasi publik yang dapat disebut sebagai upaya memanusiakan administrasi publik, suatu kata yang ingin menjelaskan perspektif yang berbeda dan inovatif.

Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan kajian berkenaan dengan *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta. Kajian tersebut dilakukan dengan mengkaji realitas dengan indikator *human governance* menurut Miftah Thoha (2008). Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan lima indikator *human governance* yang dianggap sesuai untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

Berikut lima indikator *human governance* menurut Miftah Thoha (2008), yaitu: Adanya Akuntabilitas Sosial, Pendidikan Bagi Warga Negara, Kesamaan dan Kebebasan, Realibilitas, dan Partisipasi. Sementara itu dasar hukum adanya pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas yang aksesibel diatur dalam UU no 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2019 tentang Pemajuan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

## 2. Metode Penelitian

Kajian penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2018:11) data deskriptif merupakan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan demikian, maka penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa saja yang dialami oleh subjek penelitian baik perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta, Provinsi D.I.Yogyakarta pada 21 Februari 2023 hingga 19 Februari 2023, Subjek penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari Kepala Seksi Angkutan Dala, Trayek Dinas Perhubungan DIY, Kepala Seksi Manajemen Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Kepala Seksi SDM dan Umum PT Jogja Tugu Trans (JTT), Staf SDM PT Anindya Mitra Internasional (AMI), Staf keuangan stasiun Lempuyangan, Staf PT KAI, Staf Media Lembaga SIGAB, CEO PT Difa Bike City Tour & Transport, Korlap halte pos bandara, Staf/pegawai halte Bus Trans Jogja, dan Penyandang Disabilitas

Instrumen penelitian ini berupa peneliti sendiri (*humant instrument*) dengan dibantu oleh instrument pendukung berupa pedoman observasi, analisis data sekunder, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan triangulasi sumber dengan menganalisis data menggunakan model Milles dan Huberman, meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mencari, mengumpulkan dan mencatat data secara objektif sesuai dengan hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh di lapangan dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dialami, dan temuan tentang apa yang dijumpai dalam penelitian. Data yang dimaksudkan pada penelitian ini yaitu berhubungan dengan *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta. Data dimulai dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian yang telah ditentukan. Kemudian melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan. Setelah itu, peneliti juga mengumpulkan data dokumentasi yang dapat mendukung data penelitian.

### b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih, dan memfokuskan hal-hal pokok yang didapat dari lapangan sesuai dengan permasalahan penelitian yang diambil (Sugiyono, 2019). Peneliti mereduksi dan memilah data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikarenakan data yang diperoleh dari hasil lapangan masih bersifat mentah, kompleks, dan rumit. Tujuan melakukan reduksi data yaitu agar data dapat tersusun secara sistematis dan memberikan gambaran yang tajam. Dalam penelitian ini, peneliti mereduksi data dengan cara membuat ringkasan secara terstruktur dan memilah data yang telah didapatkan di lapangan yang relevan dengan permasalahan penelitian *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara menyeluruh dan bagian-bagian tertentu dari data. Adapun langkah penyajian data dalam penelitian ini dimulai dengan memberikan deskripsi hasil penelitian, kemudian membandingkan data dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Data tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, maupun gambar untuk menjelaskan *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan berangkat dari rumusan masalah atau tujuan penelitian yang kemudian diperiksa kebenarannya untuk menjamin keabsahan data. Kesimpulan juga dapat berupa temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada (Sugiyono, 2019). Temuan ini berupa deskripsi gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan meninjau kembali catatan yang diperoleh di lapangan atau kesimpulan juga dapat ditinjau dari makna yang muncul sehingga harus diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diarahkan pada hal-hal yang umum untuk mengetahui jawaban dan permasalahan. Peneliti kemudian mencari kaitan antara penyajian data dan reduksi data yang sesuai dengan topik penelitian yaitu *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang nyaman bagi penyandang disabilitas, maka perlu diupayakan prinsip *human governance*. Prinsip *human governance* ini bertujuan agar dalam proses administrasi publik dapat menghargai serta individu sebagai subjek dalam mewujudkan keberhasilan suatu tata pemerintahan. Menurut Salleh dan Ahmad (2010), *human governance* memandang aksiologi yang meliputi ciri-ciri nilai, agama, dan sistem kepercayaan, budaya, dan etika untuk menumbuhkan budaya yang berlandaskan kepercayaan dimana manusia dalam organisasi dipandang sebagai jiwa organisasi. Oleh karena itu, *human governance* ketika diaktualisasikan kedalam kebijakan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, memungkinkan munculnya nilai-nilai etika dan perilaku moral yang tinggi. Menurut Abraham Maslow pendekatan humanis sangat memperhatikan tentang dimensi manusia dalam berhubungan dengan lingkungannya secara manusiawi dengan menitikberatkan pada kebebasan individu untuk mengungkapkan pendapat dan menentukan pilihannya, nilai-nilai, tanggung jawab, tujuan, dan pemaknaan, diharapkan dapat menjadi pijakan yang paling relevan akan perlindungan serta pemenuhan hak-hak kelompok penyandang disabilitas (Ningrum, 2021).

Pada prinsipnya *human governance* memiliki kelebihan yakni suatu paradigma yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hak asasi manusia. *Human governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas masyarakat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip demokrasi secara universal. *Human governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh pemerintah, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk aspek pelayanan publik. Dengan begitu dapat dirumuskan bahwa administrasi negara yang berbasis *human governance* merupakan model tata kelola urusan publik yang berlandaskan pada prinsip mengutamakan manusia sebagai fokus utama pelaku dan penerima manfaat pelayanan publik.

Menurut Miftah Thoha (2008:156) *human governance* merupakan suatu model cultural yang menata hubungan antara negara dan individu sebagai warga negara yang mempunyai kebebasan memilih, kemerdekaan berbeda suara, harga diri, dan hak diperlakukan oleh pemerintah atau negara. Dengan kata lain *human governance* merupakan upaya menjadikan pemerintah atau administrasi publik berwarna kemanusiaan. Suatu budaya untuk memanusiaikan kembali administrasi pemerintahan. Menurut Mario Beggini (2005), *human governance* bisa dirumuskan sebagai konsep yang memberikan suatu penajaman bentuk bagi cita-cita yang sudah tertera dalam dokumen-dokumen tersebut.

Hal ini juga selaras dengan prinsip *human Governance* dalam penelitian, dimana dalam pelayanan publik transportasi darat berarti menempatkan pegawai atau penumpang sebagai subjek dan kunci utama dalam terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik dan ramah difabel. Prinsip-prinsip *human governance* juga telah diterapkan untuk penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta, khususnya pada penyediaan pelayanan publik transportasi darat seperti, Bus Trans Jogja, KCI (Kereta Computer Indonesia), Ojek Online (Ojek Difa). Sebagai jawaban atas permasalahan dan kebutuhan pelayanan transportasi publik, pendekatan *human governance* menjadi solusi bagi kelompok penyandang disabilitas dalam mendapat kesetaraan dalam pelayanan publik transportasi darat di Kota Yogyakarta. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan kerangka berpikir yang dicetuskan oleh Mifta Thoha (2008) dalam melihat karakteristik utama *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta dapat dilihat dalam tabel berikut:

a. Adanya Akuntabilitas Sosial

Prinsip ini sebagai wujud pertanggungjawaban sosial yang dilakukan oleh administrasi publik yang tidak bertentangan hak dan kesepakatan oleh warga untuk mewujudkan kesejahteraannya. Akuntabilitas sosial juga dapat diartikan sebagai bentuk pendekatan dalam membangun pertanggungjawaban yang bertumpu pada partisipasi warga negara secara langsung maupun tidak langsung. Secara umum akuntabilitas sosial tersebut muncul sebagai hasil penilaian dari masyarakat, khususnya kelompok penyandang disabilitas terhadap kinerja pemerintah atau penyelenggara transportasi publik yang dianggap masih belum akuntabel karena tidak adanya kesesuaian dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa sudah terdapat upaya dan usaha dalam dari institusi penyedia transportasi publik dalam melaksanakan parameter adanya akuntabilitas sosial, terbukti dari adanya penyediaan aksesibilitas fisik berupa sarana prasarana pada tempat umum maupun dilingkungan transportasi publik, seperti: penyediaan jalur perdestrian, space pengguna kursi roda, *ramp* atau tangga landai, tempat duduk prioritas, toilet disabilitas, dan sebagainya. Meskipun begitu fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya menjangkau bagi kebutuhan penyandang disabilitas. Fasilitas yang tersedia masih terbatas, khususnya penyediaan aksesibilitas non-fisik. Selain sarana prasarana, terkait laporan pertanggung jawaban dan SOP juga belum berjalan, seperti laporan pertanggungjawaban untuk transportasi Bus Trans Jogja dan Ojek Difa masih bersifat internal perusahaan dan tidak dapat diakses pada *website* instansi terkait. Namun untuk transportasi KRL segala bentuk dokumen maupun laporan pertanggungjawaban dapat diakses di *website* PT KAI atau Commuterline. Kemudian untuk SOP, ketiga transportasi menggunakan sop yang sama dalam melayani penumpang. Baik penumpang umum maupun penumpang khusus. Dengan kata lain, belum adanya SOP khusus bagi penumpang penyandang disabilitas.

Secara keseluruhan dapat diketahui temuan penting dari penelitian ini bahwa masing-masing moda transportasi darat hanya berfokus pada

penyediaan sarana prasarana fisik yang ramah disabilitas. Namun tidak memperhatikan aspek lain, khususnya penyediaan SOP bagi penumpang berkebutuhan khusus pada transportasi publik. Mengingat SOP dalam suatu instansi atau organisasi sangatlah penting karena berfungsi sebagai pedoman dan landasan hukum yaitu pedoman untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga sekaligus sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Pendidikan Bagi Warga Negara

Prinsip ini sebagai proses pembelajaran melalui pendidikan, pelatihan, pemberian, informasi, kreativitas, rasa tanggungjawab, dan keterlibatan warga dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemerintah. Thoha (2008) dalam pendidikan bagi warga negara menjelaskan bahwa adanya keterlibatan dari warga negara untuk memperkuat rasa memiliki di lingkup lokal, nasional, internasional dan menumbuhkan kesadaran bagi setiap individu terhadap sistem hak dan kewajiban yang melekat pada rasa memiliki tersebut. Dalam hal ini peran pegawai dan pengguna transportasi publik (penyandang disabilitas) pada dimensi pendidikan bagi warga negara sangatlah penting. Salah satunya melalui pengembangan dan peningkatan *soft skill* SDM pada masing-masing moda transportasi darat. Melalui pelatihan dan pendidikan tersebut dapat meningkatkan kualitas dan profesional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna transportasi publik.

Pelatihan dan pengembangan SDM sangatlah penting guna menghadapi berbagai situasi pada saat pelayanan. Penyelenggara sarana dan prasarana transportasi wajib menyediakan ruang pusat informasi dan personil atau sumber daya manusia yang dapat membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan dibekali pelatihan terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus baik sarana maupun di prasarana transportasi. Untuk transportasi Bus Trans Jogja, KRL, dan Ojek Difa masing-masing sudah melaksanakan pelatihan bagi pegawai, namun pelatihan yang diberikan sifatnya masih umum. Ketiga transportasi tersebut belum menerapkan pelatihan materi dasar dalam menghadapi penumpang berkebutuhan khusus. Tidak adanya pelatihan berbasis bahasa isyarat maupun prosedur dalam menghadapi penumpang berkebutuhan khusus sangat tidak menguntungkan bagi teman-teman disabilitas. Dikarenakan kelompok penyandang disabilitas setiap menggunakan transportasi publik harus berhadapan dengan pegawai yang tidak memahami bahasa isyarat dan selalu menggunakan bahasa tubuh. Terkadang teman-teman penyandang disabilitas juga harus mempersiapkan alat tulis atau elektronik untuk berkomunikasi dengan pegawai. Tidak hanya itu, kelompok penyandang disabilitas juga tidak diberi kesempatan dalam perekrutan pekerja. Hal ini terbukti dari belum adanya pekerja disabilitas pada transportasi Bus Trans Jogja dan KRL. Peneliti menemukan fakta bahwa masih terdapat kekhawatiran dari pihak penyelenggara transportasi publik untuk menerima pekerja disabilitas. Kekhawatiran tersebut dikarenakan sebagian besar institusi penyelenggara transportasi publik masih menganggap bahwa

penyandang disabilitas dapat menghambat proses pekerjaan. Meskipun di dalam Perda Kota Yogyakarta No. 4 tahun 2019 pasal 29 ayat (1) dan (2) telah dijelaskan secara gamblang bahwasanya pemda, BUMD, maupun perusahaan swasta wajib untuk memberikan kuota formasi pekerjaan bagi kelompok penyandang disabilitas. Dengan begitu keterlibatan kelompok penyandang disabilitas di lingkup transportasi publik dapat dikatakan masih sedikit. Keikutsertaan kelompok penyandang disabilitas dalam pelayanan transportasi publik cenderung hanya sebagai pengguna tidak sebagai pelaksana penyedia pelayanan publik. Minimnya keterlibatan kelompok penyandang disabilitas dalam berbagai aspek pelaksanaan pelayanan publik transportasi darat membuat bahwasanya tata kelola pemerintahan belum berpihak kesemua golongan masyarakat. Masih terdapat diskriminasi bagi kelompok penyandang disabilitas.

c. Kesamaan dan Kebebasan

Prinsip kesamaan dan kebebasan bisa dipahami sebagai keharusan untuk menjamin adanya kesamaan dan kebebasan bagi semua individu tanpa pandang bulu. Suatu kebijakan yang tepat perlu diambil oleh pimpinan administrasi negara dan dilengkapi dengan sumber-sumber yang cukup untuk mengatasi persoalan-persoalan yang bisa menjamin kebebasan dan kesamaan bagi semua warga tanpa melihat adanya perbedaan diantara mereka. Manusia adalah sama dihadapan hukum, demikian pula manusia adalah sama didalam proses administrasi publik. Prinsip persamaan dan kebebasan melatarbelakangi konsep HAM, dimana dua prinsip tersebut merupakan dasar adanya sebuah keadilan. John Rawls dan Effendi (2007), berpendapat bahwa terdapat tiga hal yang merupakan solusi masalah utama keadilan yaitu prinsip kebebasan, prinsip perbedaan, dan prinsip persamaan. Pada dasarnya prinsip kesamaan dan kebebasan juga sudah dijelaskan dalam asas-asas pelayanan publik tepatnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Kemudian lebih lanjut dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2019 tentang pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa pada parameter kesamaan dan kebebasan terlihat dari adanya kesetaraan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas). Pegawai dalam memberikan pelayanan menerapkan 5 S yakni Senyum, Salam, Sopan, dan Santun. Sehingga penumpang dapat merasa aman dan nyaman dalam setiap proses pelayanan karena pegawai menghargai penumpang. Pegawai selalu memposisikan kenyamanan penumpang adalah nomor satu dan sebisa mungkin membantu penumpang serta tidak mempersulit penumpang dalam layanan yang diberikan. Kemudian adanya keterlibatan lembaga LSM dan

pemerintah untuk menampung isu penyandang disabilitas menjadi nilai lebih, dimana dukungan dari stakeholder tersebut mencerminkan tidak adanya pembeda atau diskriminasi. Masing-masing stakeholder berusaha untuk membantu dan menjembatani penyandang disabilitas untuk mendapatkan kesamaan dan kebebasan di ranah publik.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwa meskipun sudah banyak lembaga LSM yang berbasis humanis dan mendukung kelompok penyandang disabilitas, namun ternyata belum terdapat lembaga yang khusus *concert* menangani kasus ketidakadilan aksesibilitas ditingkat transportasi publik di Kota Yogyakarta. Sebagian besar forum diskusi yang dilaksanakan membahas tentang kesetaraan gender, HAM, pelecehan seksual, dan kesempatan berpolitik dihadapan hukum bagi penyandang disabilitas.

d. Partisipasi

Prinsip partisipasi merupakan sebuah kesempatan bagi administrasi publik dan warga untuk bertukar informasi dan berdialog antar pemerintah dan masyarakat. Prinsip partisipasi juga dapat diartikan sebagai suatu keterlibatan atau keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan tertentu. Partisipasi dipergunakan sebagai upaya untuk menilai peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan jaminan terhadap hak warga untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Prinsip ini bertujuan untuk mendorong terciptanya tatanan pemerintah yang baik dan demokratis. Dalam konteks tata kelola humanis, prinsip partisipasi yang dimaksud yaitu institusi penyelenggara pelayanan transportasi publik harus dapat memberikan wadah untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan transportasi publik. Untuk itu sebagai penyelenggara pelayanan publik, informasi tersebut seharusnya bisa diterima oleh seluruh pengguna transportasi publik termasuk seperti penumpang penyandang disabilitas.

Dalam penelitian ini, masing-masing moda transportasi sudah menyediakan wadah bagi pengguna transportasi untuk menyampaikan pendapat. Penyediaan layanan pengaduan di setiap moda transportasi dapat dilakukan melalui nomor *hotline* yang dapat diakses pada sosial media instansi terkait. Namun, Penyediaan layanan pengaduan di setiap moda transportasi darat ternyata belum berjalan efektif bagi sasaran kelompok penyandang disabilitas. Kelompok penyandang disabilitas cenderung merasa takut untuk berpendapat di lingkup publik. Stigma yang selalu melekat dari diri penyandang disabilitas membuat penyandang disabilitas tidak percaya diri untuk berpendapat. Selanjutnya terkait peran *stakeholder* dalam pelayanan publik transportasi darat yaitu pertama, peran pemerintah dalam hal ini dinas perhubungan mempunyai peranan sebagai pembuat kebijakan (regulator), penyedia fasilitas (fasilitator), dan sebagai pengawas (evaluator). Kedua, pihak swasta terdiri dari PT, JTT, PT AMI, PT KAI, dan PT Difa Bike City Tour & transport mempunyai peranan sebagai operator atau penyedia jasa transportasi publik. Ketiga, LSM yaitu Lembaga SIGAB mempunyai peranan sebagai lembaga advokasi yang membantu menjembatani kasus-kasus diskriminasi terhadap kelompok penyandang

disabilitas. Keempat, Pengguna jasa (user) merupakan aktor yang biasanya menjadi sasaran dari suatu kebijakan. Pengguna jasa transportasi publik yang dimaksud yaitu kelompok penyandang disabilitas yang sehari-harinya menggunakan transportasi publik baik Bus Trans Jogja, KRL, maupun Ojek Difa sebagai alat transportasi.

Temuan penting dari penelitian yang dilakukan peneliti bahwa instansi penyelenggara transportasi publik memang sudah menyediakan fasilitas layanan pengaduan berbasis *online*. Namun tidak semua penyandang disabilitas paham dan dapat mengakses layanan pengaduan tersebut, untuk itu perlu adanya ruang layanan pengaduan khusus pada tempat-tempat seperti stasiun maupun halte. Sehingga kelompok penyandang disabilitas dapat secara langsung mengutarakan keluhan yang dialaminya tanpa perlu melalui via *online*. Kemudian layanan pengaduan yang ada juga perlu diimbangi dengan kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.

e. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk menilai keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan pegawai kepada pengguna transportasi publik. Thoha (2008) mengemukakan Reliabilitas sebagai wujud terciptanya saling percaya diantara keduanya. Prinsip ini menggambarkan hubungan yang seimbang antara institusi pemerintah dan warga masyarakat. Keseimbangan ini sebagai wujud dari adanya dialog dan terciptanya iklim yang saling menghargai serta saling percaya diantara keduanya. Mempunyai arti lain juga yakni menciptakan kepercayaan dan hubungan timbal balik yang saling menghargai antara pengguna transportasi publik dengan penyedia transportasi publik. Reliabilitas adalah kemampuan pegawai dalam memberikan apa yang dijanjikan dengan handal dan tepat serta akurat, sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan sudah optimal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan, kesetaraan, simpati, dan ketelitian yang tinggi bagi seluruh pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa prinsip reliabilitas sudah terlaksana yang terbukti dari adanya tarif biaya yang terjangkau, terutama pada transportasi Bus Trans Jogja dan KRL biaya yang diberikan selalu tetap meskipun jarak tempuh dekat atau jauh. Lain halnya dengan ojek difa, untuk tarif biaya dihitung dari per/km perjalanan yang ditempuh. Meskipun begitu biaya yang ditetapkan juga masih terbilang terjangkau. Selain itu ketepatan waktu dari ketiga transportasi yang dapat dilihat dari adanya rute jalur, jadwal pemberangkatan dan tujuan akhir, dan peta perjalanan. Dengan adanya hal tersebut, memudahkan bagi pengguna transportasi publik untuk berpergian. Adapun perbedaan ketepatan waktu tiap moda transportasi disebabkan karena adanya jalur khusus kendaraan, lebar *body kendaraan*, dan situasi di jalan. Sebagai contoh pada transportasi kereta rel listrik ketepatan waktu terjamin, terbukti dari adanya jalur khusus untuk kereta sehingga jauh dari permasalahan seperti kemacetan. Lain halnya dengan transportasi bus trans

jogja dan ojek difa, kendala yang seringkali dialami yaitu kemacetan jalan khususnya pada jam-jam tertentu ramai kendaraan. Namun yang menguntungkan apabila menggunakan ojek difa yaitu *body* kendaraan yang lebih kecil dari bus trans jogja sehingga lebih mudah saat melewati jalur-jalur kecil. Peneliti menemukan temuan bahwasanya keterlambatan pada transportasi bus trans jogja dikarenakan jalur yang terlalu panjang dan memutar serta tidak diimbangi dengan fasilitas jalan yang khusus. Dalam artian belum adanya jalur khusus bagi bus trans jogja, jalur yang digunakan yakni sama dengan kendaraan umum lainnya sehingga seringkali mengalami keterlambatan karena banyaknya pengguna transportasi pribadi oleh masyarakat Yogyakarta. Untuk itu, seringkali banyak penumpang yang komplain terkait keterlambatan tersebut.

Adapun faktor penghambat dan pendukung *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta, antara lain:

#### Faktor Pendukung

##### 1) Partisipasi stakeholder dan Antusiasme Pengguna Transportasi Publik.

Partisipasi dan antusiasme dalam pelayanan publik transportasi darat sangatlah kuat, terbukti dari adanya pengguna tetap transportasi publik (penyandang disabilitas) dan adanya keterlibatan dari berbagai *stakeholder* untuk membantu kesetaraan bagi kelompok penyandang disabilitas di lingkup pelayanan transportasi publik. Upaya pemerintah untuk mengembangkan transportasi publik yang aksesibel sangat didukung berbagai *stakeholder* salah satunya yakni kelompok penyandang disabilitas, khususnya bagi penyandang disabilitas tuna netra dan tuna daksa. Kelompok penyandang disabilitas sangat mendukung akan layanan transportasi publik yang aksesibel dikarenakan dapat membantu mobilitas mereka untuk berpergian keluar. Ditambah juga dengan tarif biaya tiket yang terjangkau membuat penumpang semakin lebih memilih menggunakan transportasi publik. Dukungan pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan non-diskriminasi membuat pelayanan yang ada semakin lebih baik. Partisipasi *stakeholder* juga sangat tinggi terbukti dari banyaknya transportasi yang sudah mengimplementasikan kebutuhan penyandang disabilitas, seperti adanya sarana dan prasarana yang aksesibel. Meskipun fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas, namun setidaknya sudah terdapat upaya dari pihak penyelenggara pelayanan transportasi darat untuk menyediakan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Selain itu adanya kerjasama antar *stakeholder* juga membantu terciptanya pelayanan transportasi publik yang lebih baik lagi.

#### Faktor Penghambat

##### 1) Implementasi Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Terhadap Penyandang Disabilitas yang Belum Optimal

Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai peraturan tersendiri tentang penyandang disabilitas yang termuat dalam Perda DIY Nomor 5 Tahun

2022, kemudian diturunkan kedalam peraturan Kota Yogyakarta yakni Perda Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pemajuan, Pelindungan, dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Adanya Perda tersebut seharusnya dapat menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan transportasi publik yang disajikan belum sepenuhnya memihak kelompok penyandang disabilitas. Hal ini sangat disayangkan praktik yang ada belum sesuai dengan Perda Kota Yogyakarta sebagai contoh pembangunan fasilitas yang belum memenuhi standar yang sudah ditentukan, belum terpenuhinya kebutuhan informasi bagi penyandang disabilitas, belum terpenuhinya juga kuota pekerja disabilitas di lingkup transportasi publik dan prosedur khusus bagi penyandang disabilitas juga belum dilaksanakan.

2) Awareness Pegawai dan Informasi Publik yang Disajikan Masih Terbatas dan Belum Sepenuhnya Mendukung Bagi Kelompok Penyandang Disabilitas.

*Awareness* dari pegawai merupakan salah satu dari bentuk keprofesionalan pegawai dalam melayani pengguna transportasi publik. Mengingat masih terdapat pegawai yang kurang memperhatikan penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini terjadi karena masih banyak pegawai yang minim akan penguasaan bahasa isyarat. Selanjutnya, mengenai keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik telah diamanahkan oleh Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan merupakan sebuah tanda dimulainya era baru dalam sejarah Indonesia. Dengan harapan setelah disahkannya UU tersebut mampu membawa sebuah sistem tata kelola yang bertanggung jawab dan terbuka kepada masyarakat. Keterbukaan informasi publik ini sangat penting dilakukan sehingga masyarakat dapat mengontrol setiap kebijakan terutama instansi publik atau sebuah sistem tata kelola yang dijalankan bersama dengan aktor-aktor lain. Dikarenakan penyelenggaraan tata kelola suatu negara dalam bingkai demokrasi sejatinya harus mampu dipertanggungjawabkan setiap saat kepada publik. Keterbukaan informasi publik dapat berupa informasi tentang peraturan, keputusan, maupun kebijakan yang diambil, informasi mengenai organisasi meliputi administrasi, kepegawaian dan keuangan, surat perjanjian dengan pihak ke-3, rencana strategis, agenda program kerja, prosedur, dan masih banyak lagi. Informasi-informasi tersebut seharusnya dapat dengan mudah diakses oleh publik melalui banyak platform media baik itu media cetak maupun elektronik. Terutama ditengah era teknologi sekarang ini, *website*, *e-mail*, media sosial menjadi sebuah hal yang wajib dan harus dimanfaatkan secara optimal.

Minimnya keterbukaan informasi publik pada moda transportasi darat khususnya transportasi Bus Trans Jogja dan ojek Difa, terbukti dari adanya *website* yang tidak aktif dan akun media sosial yang tidak pernah *update* informasi terbaru. Sulitnya mendapatkan informasi publik yang diakses secara online mengenai transportasi darat baik bus trans jogja, ojek difa, dan

KRL dirasakan peneliti pada saat mencari informasi mengenai laporan pertanggungjawaban berkala, SOP atau prosedur khusus tiap moda transportasi, daftar pendidikan dan pekerja, dan jumlah aksesibilitas sarana prasarana yang sudah dibangun. Kemudian peneliti juga menemukan fakta bahwa mulai pertengahan tahun 2022 hingga saat ini untuk aplikasi Ojek Difa tidak dapat digunakan dengan alasan yang tidak diketahui. Sehingga khusus untuk pemesanan menggunakan nomor *hotline*. Terkait keterbukaan informasi publik juga seharusnya tidak hanya bisa diakses oleh masyarakat umum saja, seharusnya informasi yang diberikan juga dapat menjangkau kelompok berkebutuhan khusus. Sebenarnya hak penyandang disabilitas untuk memperoleh informasi publik juga telah ditetapkan melalui Undang-Undang, yaitu Pasal 28F UUN 1945 serta ditekankan pada pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Lebih lanjutnya keterbukaan informasi publik untuk penyandang disabilitas telah diatur dan difokuskan melalui Peraturan Komisi Informasi (Perki) nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (SLIP). Dalam peraturan tersebut dijelaskan standar yang menjadi kewajiban Badan Publik dalam memberikan pelayanan informasi. Salah satunya adalah menyediakan layanan khusus disabilitas. Dalam pasal 24 Perki dijelaskan juga bahwa pengumuman dan penyebarluasan informasi publik wajib memperhatikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, paling sedikit dilengkapi dengan audio, visual, dan atau braille.

#### 4. Kesimpulan

Pemerintah Kota Yogyakarta hingga saat ini masih menjadi pelopor atau percontohan bagi daerah-daerah lain di DIY dalam penyediaan pelayanan transportasi publik yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Pelayanan publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas tersebut sudah diimplementasikan oleh tiga transportasi darat di Kota Yogyakarta yakni transportasi Bus trans Jogja, Kereta Rel Listrik, dan Ojek Difa. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa analisis *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta masih belum optimal, yang dapat dibuktikan dari adanya pembangunan sarana-prasarana pada lingkungan transportasi publik guna memudahkan aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas. Namun, belum diimbangi dengan peningkatan dan pengembangan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna transportasi publik khususnya kelompok penyandang disabilitas. Berikut beberapa temuan yang didapat oleh peneliti dalam penelitian ini dan kiranya perlu menjadi bahan evaluasi yaitu: (1) Tidak adanya petugas pendamping khusus untuk disabilitas di tiap moda transportasi publik; (2) Minimnya penguasaan bahasa isyarat oleh pegawai; (3) Belum tersedianya SOP bagi penumpang berkebutuhan khusus; (4) laporan pertanggungjawaban pada transportasi Bus Trans Jogja dan Difa Bike belum transparan dan tidak dapat diakses pada *platform* media yang bersangkutan; (5) aksesibilitas yang tersedia masih sebatas aksesibilitas fisik; (6) Minimnya keterlibatan kelompok penyandang disabilitas dan belum terdapat pekerja disabilitas; dan (7) Belum terdapat lembaga

yang khusus *concert* menangani kasus ketidakadilan aksesibilitas ditingkat transportasi publik. Adapun keberhasilan *human governance* dalam pelayanan publik transportasi darat bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya yakni Partisipasi *stakeholder* dan antusiasme pengguna transportasi publik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah Implementasi Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Terhadap Penyandang Disabilitas yang Belum Optimal dan Informasi Publik yang Disajikan Masih Terbatas dan Belum Sepenuhnya Mendukung Bagi Kelompok Penyandang Disabilitas. Dengan demikian, perlu adanya pendekatan humanis dalam memberikan pelayanan publik. Kesetaraan pelayanan akan terbentuk tidak hanya dari sarana-prasarana yang aksesibel saja tetapi juga perlu didukung dengan sikap humanis pegawai sebagai pemberi layanan. Dengan begitu, pelayanan publik dari prespektif *human governance*, perlu didukung juga dengan budaya kerja yang dibentuk untuk membentuk suatu kinerja pelayanan yang humanistik. Budaya kerja tersebut tidak dapat dibentuk dalam kurun waktu yang singkat. Tetapi hal tersebut dapat dimulai dan dibentuk dengan aturan formal, komitmen organisasi serta dukungan dari publik/ warga negara itu sendiri.

## Referensi

- [1] Abdurrohman, Muhammad., *Aksesibilitas dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Fisik pada Transportasi Publik: Studi kasus PT Kereta Api Indonesia Stasiun Yogyakarta DAOP VI Kota Yogyakarta*, Skripsi, Tidak diterbitkan, Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- [2] Ackerman, John M., *Social Accountability in The Public Sector: A Conceptual Discussion, Participation and Civic Engagement Paper*, Washington, D.C, World Bank Group, Number 82, Maret, 2005.
- [3] Bovens, Mark., *Analysing and Assesing Public Accountability: A Conceptual Framework, European Governance Paper (EUROGOV), No C-06-01*, 2006.
- [4] Dinsoskertrans Kota Yogyakarta, *Profil tahun 2021*, Yogyakarta, 2022.
- [5] Dwiyanto, A., *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*, UGM PRESS, 2018.
- [6] Economic and Social Commission for Asia and the Pasific (ESCAP) United Nations Building., *Disability at a Glance 2015: Strengthening Employment Prospects for Person with Disabilities in asia and the Pacific*, ESCAP United Nations Publication, Bangkok, Thailand, 2016.
- [7] Hanapiyah, Z.M. et. al., *Human Governance and Level of Corruption Risk, Journal Procedia Economics and Finance*, Volume 35, Number 1, 2016, pp. 127-135.
- [8] Marwandianto, M., *Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM, Jurnal HAM*, Volume 9, Number 2, 2018, pp. 175-190.
- [9] Purnomosidi, A., *Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas Di Indonesia, Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 1, Number 2, 2017, pp 161-174.
- [10] Rahayu, S. et. al., *Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta, Jurnal SOCIA*, Volume 10, Number 2, 2013, pp. 108-119.
- [11] Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, AFABETA, Bandung, 2019.
- [12] Syafi'ie, M., *Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, INKLUSI Journal of Disability Studies*, Volume 1, Number 2, 2014, pp. 269-308.

- [13] Syarifuddin. Dkk., Pengaruh Persepsi Pendidikan & Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas Dikota Makassar, *Jurnal Bata ilyas Educational Management Review*, Volume 1, Number 2, 2021.
- [14] Thoha, Miftah., *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Yogyakarta, 2008.
- [15] Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 tahun 2019 tentang Pemajuan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.
- [16] Zakiyah, U., & Fadiyah, D., Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Pembangunan (ADMINISTRATIO)*, Volume 11, Number 1, 2020.