

---

## Persepsi Penyandang Disabilitas Tunadaksa terhadap Pelayanan Bus Trans Kota Padang

*Radiani Philya Putri<sup>1</sup>, Fatmawati<sup>2</sup>*

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang, Indonesia  
Email: Radianiphilya@gmail.com

---

**Kata kunci:**

Persepsi, Disabilitas, Tunadaksa, Layanan, Bus Trans,

**ABSTRACT**

This study was conducted to determine the perception of people with physical disabilities on services on the Padang City Trans Bus. By focusing on what facilities and services are provided by the Trans Padang Bus for people with disabilities, especially the physically handicapped. This study uses a qualitative descriptive method, where to get the data using observation, interviews and documentation. From the results of research on Perceptions of Persons with Disabilities with Disabilities on Trans Padang City Bus Disability Services, 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. . When viewed in terms of the 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.

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi penyandang disabilitas tunadaksa terhadap pelayanan di Bus Trans Kota Padang. Dengan memfokuskan apa saja fasilitas dan layanan jasa yang disediakan oleh Bus Trans Padang bagi penyandang disabilitas khususnya tunadaksa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana untuk mendapatkan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian mengenai Persepsi Penyandang Disabilitas 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 disabilitas tunadaksa.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License. This license lets others remix, tweak, and build upon your work even for commercial purposes, as long as they credit you and license their new creations under the identical terms ©2018 by author and Universitas Negeri Padang.

---

## Pendahuluan

Penyandang disabilitas merupakan masalah sosial yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari berbagai pihak. Umumnya penyandang disabilitas memiliki hambatan yang lebih besar dibanding dengan masyarakat normal lainnya, karena dalam melakukan aktivitas sehari-hari, mereka memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya 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 sependapat dengan pendapat Fatmawati (2021:96) yang mengungkapkan 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 mengalami kesulitan dalam memperoleh akses pemenuhan hak atas pendidikan, pekerjaan, fasilitas umum seperti transportasi, tempat ibadah, dan tempat hiburan (Lestari, dkk., 2017). Berdasarkan pendapat tersebut, hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas tentu saja hal ini adalah kendala utama bagi mereka untuk dapat hidup mandiri. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan yang diamanatkan di dalam Undang-Undang negara kita tentang persamaan mengenai hak dan kesempatan untuk hidup sejahtera dan tidak diskriminatif bagi penyandang disabilitas. Adapun kesejahteraan untuk penyandang disabilitas sudah diatur sekurang-kurangnya di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Pada pasal 19 dalam UU menjelaskan penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan publik termasuk hak untuk memperoleh layanan yang layak selama pelayanan publik yang maksimal, berkelas tanpa diskriminasi, bantuan, interpretasi, dan penyediaan fasilitas yang bisa diakses di tempat-tempat pelayanan umum tanpa dana tambahan. Hal ini membuktikan bahwa hukum di Indonesia menjamin atas hak dan kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas seperti masyarakat lainnya.

Berdasarkan data dari ILO, terdaftar sekitar 1 miliar jiwa (sekitar 15%) penyandang disabilitas diseluruh dunia yang sebagian berada di negara berkembang. Mengacu pada data dari Badan Pusat Statistik (2018), berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) yang telah dilakukan di tahun 2015, tercatat di tahun 2020 jumlah penduduk Indonesia sebanyak 296,9 juta jiwa. Data dari SUPAS juga menunjukkan ada 21,5 juta jiwa penyandang disabilitas di Indonesia dari total penduduk. Dari jumlah tersebut berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Padang, jumlah penyandang disabilitas di Kota Padang berjumlah kurang lebih 3.124 orang. Terlihat ada ribuan masyarakat Kota Padang memiliki keterbatasan (penyandang disabilitas). Oleh karena itu, wajib bagi pemerintah untuk menyediakan aksesibilitas seperti layanan publik bagi penyandang disabilitas. Dalam hal aksesibilitas pelayanan umum fasilitas publik dibidang transportasi.

Berdasarkan *grand tour* yang telah peneliti laksanakan pada bulan Februari 2021 di sebuah halte dan Bus Trans Padang. Peneliti tidak menemukan penyandang disabilitas yang menggunakan jasa Bus Trans Padang, hanya saja peneliti menemukan orang yang sudah tua. Orang tersebut berinisial "X". X adalah seorang nenek yang menggunakan jasa Bus Trans Padang yang ingin pergi ke rumah anaknya. Ia naik Bus Trans Padang di halte Basko Mall dan akan berhenti di halte Blanti. Pada saat itu, peneliti melihat X kesulitan untuk naik ke dalam bus disebabkan emplasemen yang tidak sejajar dengan lantai bus. Selain itu, loket yang tinggi menyebabkan X juga terkendala dalam hal administrasi. Kemudian, setelah berada di dalam bus, seharusnya X diberikan kursi untuk duduk, akan tetapi tempat duduknya sudah penuh, untuk beberapa saat X terpaksa berdiri dengan berpegang kepada salah satu tiang yang ada di dalam bus disebabkan pegangan tangan yang tergantung tidak terjangkau oleh X.

Berdasarkan *grand tour* yang telah peneliti lakukan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang layanan disabilitas yang tersedia di bus dan halte Trans Padang. Hal ini disebabkan permasalahan yang penulis lihat dari X menurut peneliti, merupakan salah satu penyebab jarang nya pengguna disabilitas 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 atas pelayanan publik secara optimal sesuai dengan apa yang diamanatkan undang-undang di negara ini. Dari *grand tour* yang peneliti lakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi penyandang disabilitas tunadaksa terhadap pelayanan Bus Trans Kota Padang. Peneliti tertarik kepada penyandang disabilitas tunadaksa, karena di dalam bus terdapat space tempat pengguna disabilitas yang menggunakan kursi roda. Berdasarkan penjelasan tersebut penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut persepsi penyandang disabilitas tunadaksa pengguna Bus Trans Padang terhadap aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di bidang transportasi di Kota Padang. Penelitian ini lebih menekankan pada persepsi pengguna Trans Padang terhadap fasilitas dan layanan jasa Trans Padang bagi penyandang disabilitas. Dan ini sangat penting untuk mengetahui apa saja fasilitas yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas dan seberapa tinggi perhatian pemerintah Kota Padang terhadap layanan bagi penyandang disabilitas di bidang transportasi publik.

## Metode

Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2010) kualitatif sebagai metode yang didasari oleh filosofi post-positivisme, digunakan untuk mengamati kondisi objek-objek alam, dimana peneliti sebagai instrumen penelitian kualitatif lebih bermakna daripada generalisasi. Dapat diartikan penelitian deskriptif kualitatif adalah serangkaian aktivitas untuk memperoleh data yang ada di lapangan dengan apa adanya secara jelas serta terperinci. Dari uraian tersebut penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan analisa informasi secara apa adanya dan mendalam mengenai persepsi pengguna Bus Trans Padang terhadap layanan disabilitas yang ada di dalam bus dan halte dengan mewawancarai subjek penelitian kemudian membuat transkrip wawancara dan memilah data sesuai dengan objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan di lapangan, mengacu pada pendapat Sugiyono (2010) sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan cara wawancara. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan apabila objek yang diamati tidak terlalu besar. Observasi merupakan teknik utama dalam penelitian ini. Dalam melaksanakan pengamatan ini sebelumnya peneliti melakukan pengamatan tentang Bus Trans Padang baik itu terkait dengan pengguna, pengelola, maupun fasilitas/pelayanannya untuk mengetahui bagaimana keadaan dan kondisi di lapangan, kemudian peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang akurat.

### 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diselidiki, tetapi juga jika ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih dalam. Data yang di dapat dari wawancara ini adalah data mengenai persepsi pengguna Bus Trans Padang terhadap layanan disabilitas yang ada di dalam bus dan halte. Adapun alat pendukung agar pewawancara tidak kewalahan dalam mencatat jawaban narasumber ialah recorder. Dengan bantuan alat ini peneliti bisa merekam agar jawaban dari narasumber tercatat secara valid. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Maksudnya, dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis (terlampir).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi sangat diperlukan dalam penelitian ini guna menunjang informasi yang didapat agar menjadi valid (terbukti). Peralatan yang dibutuhkan untuk mendokumentasikan dalam penelitian ini berupa kamera dari *handphone*. Dokumentasi juga bisa berupa video wawancara atau beberapa rekaman hasil wawancara dengan narasumber.

Instumen yang ada dalam penelitian ini adalah angket penelitian. Oleh karena itu, peneliti sendiri yang akan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimana hal ini bertujuan untuk membantu dan memudahkan peneliti dalam mengambil mengumpulkan data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana (2014:14), aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas sehingga datanya jenuh. Dalam analisis model ini ada tiga kegiatan yang akan dilaksanakan diantaranya:

#### 1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang direduksi dengan meringkas, memilih poin-poin utama, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Hal tersebut dikarenakan pada saat pengumpulan data ditemui data yang sangat banyak dan bervariasi.

#### 2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data yang telah didapatkan bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Hal ini bertujuan agar dapat memahami apa yang sedang terjadi dan memudahkan kerja selanjutnya sesuai dengan yang dipahami.

#### 3. Verifikasi data (*Data Verification*)

Penarikan kesimpulan terhadap data yang telah disajikan. Kesimpulan yang didapat kemungkinan akan menjawab rumusan masalah awal bahkan sebaliknya. Selanjutnya, hasil penelitian akan dilaporkan dalam bentuk skripsi.

Penelitian ini dilaksanakan pada 04 Januari-21 Januari 2022. Penelitian dilakukan di beberapa tempat agar mendapat data yang akurat. Penelitian dilakukan di Halte Bus Trans Padang, Kantor Operator Bus Trans Padang dan Koridor Bus Trans Padang. Penelitian dilakukan dengan menerapkan protocol kesehatan yaitu memakai masker dan menjaga jarak aman. Penelitian dilakukan mulai dari jam 08:00 WIB sampai selesai. Dalam penelitian ini subjek penelitian terdiri dari 1 orang pengguna Bus Trans Padang (penyandang disabilitas tunadaksa), 1 orang Kepala Operator Pelayanan Bus Trans Padang, dan 1 orang Koordinator Lapangan Bus Trans Padang.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan sebanyak kurang lebih 18 hari. Peneliti melakukan penelitian di halte dan Bus Trans Padang, dengan menaiki Bus Trans Padang dari halte RTH Imam Bonjol. Untuk bisa mengakses Bus Trans Padang, diperlukan kartu BRIZZI (uang elektronik) yang digunakan sebagai proses transaksi pembayaran. Di dalam Bus Trans Padang sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Tempat duduknya dipisahkan antar laki-laki dan perempuan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Setiap penumpang yang naik, turun di berbagai halte. Dan di beberapa halte juga sudah dilengkapi dengan fasilitas aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, khususnya tunadaksa. Di dalam bus, peneliti juga melihat ada sebuah space di pintu masuk Bus Trans Padang, yang disediakan untuk pengguna disabilitas tunadaksa dengan kursi roda. Dikarenakan tipe busnya ada yang tipe medium dan big, untuk space yang memadai bagi tunadaksa dengan kursi roda disarankan menggunakan bus yang big, karena dilihat dari segi kenyamanannya. Bisa kita lihat dari beberapa halte mungkin ada halte yang besar dan ada halte yang kecil. Dari hasil wawancara dengan Kepala Operator Pengelola Bus Trans Padang, halte itu dibuat oleh pemko sesuai dengan survey yang sudah mereka lakukan. Ada

beberapa halte dibuat besar karena disana banyak penumpang yang naik dan itu pusatnya. Sedangkan halte-halte yang dibuat kecil, karena tidak banyak penumpang yang naik di daerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah peneliti lakukan, Bus Trans Padang dibedakan menjadi 2 jenis, ada yang Big Bus dan ada yang Medium Bus. Bagi penyandang disabilitas tunadaksa, lebih efektif menggunakan Big Bus karena space yang disediakan cukup besar, dan tidak mengganggu penumpang penyandang disabilitas ketika naik bus. Dari tingkat kenyamanannya juga sudah memadai. Berbeda dengan Medium Bus, space yang disediakan untuk penyandang disabilitas tunadaksa, tidaklah besar, dari tingkat kenyamanannya tentu saja tidak efektif bagi penyandang disabilitas tunadaksa. Meskipun fasilitas yang disediakan pemerintah sudah lebih baik dari sebelumnya, tapi mungkin masih belum membuat penyandang disabilitas mengakses secara mandiri. Hal ini dijelaskan sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan penumpang penyandang disabilitas tunadaksa dengan kursi roda. Pendapatnya tentang pelayanan disabilitas sudah lebih baik, namun dia berharap agar nantinya para penyandang disabilitas yang lain bisa mengakses secara mandiri.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, maka dapat dijelaskan secara keseluruhan dari pembahasan di atas mengenai Persepsi Penyandang Disabilitas 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 disabilitas tunadaksa.

### Daftar Rujukan

- Fatmawati. (2018). *Wirausaha Pembuatan Kue Kering untuk Meningkatkan Keterampilan Hidup Anak Tunarungu*. Vol 6, No 2.
- Fatmawati, & Sumekar, G. (2017). E-Jupekhu. *Efektivitas Metode Tutor Sebaya Dalam Meningkatkan Keterampilan Membuat Bunga Dari Kulit Jagung Pada Anak Tunagrahita Ringan Di Kelas D4 C Al Azhar Bukittinggi*, 5(2), 54–68.
- Fatmawati dan Oktarina, T. 2021. *Pravelensi Anak Berkebutuhan Khusus di Kecamatan Matur*. Jurnal Pendidikan Kebutuhan Khusus. Vol. 5, No. 2. <https://jpkk.ppj.unp.ac.id>.
- ILO. (2017). *Memetakan Penyandang Disabilitas (PD) di Pasar Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: LPEM FEB UI
- Lestari, dkk. (2017). *Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Semarang Melalui Implementasi Convention On The Rigths Of Persons With Disabilities (Cprd) dalam Bidang Pendidikan*. Integralistik No. 1/Tahun Xxviii/2017. Januari-Juni 2017.
- Miles, M. B., Humberman, A. M., dan Saldana, J. (2014). *Qualitatif Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edisi 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI-Press.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69.