

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara dijamin memperoleh hak, kesempatan, dan kedudukan yang setara di hadapan hukum, tanpa diskriminasi. Prinsip kesetaraan ini mencakup seluruh lapisan masyarakat Indonesia, termasuk penyandang disabilitas, yang meskipun memiliki keterbatasan fisik, sensorik, intelektual, atau mental, tetap berhak berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam aktivitas sosial, ekonomi, dan hukum sebagaimana warga negara lainnya.

Di Indonesia, orang dengan disabilitas sering menghadapi diskriminasi, baik saat memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun saat mengakses fasilitas umum. Kondisi ini diperburuk oleh stigma negatif yang ada dimasyarakat, dimana mereka dianggap sebagai beban karena tidak mampu beraktivitas seperti orang normal. Tindakan diskriminatif ini muncul akibat cara pandang Masyarakat yang masih didominasi oleh stigma negatif. Berdasarkan data dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, populasi penyandang disabilitas di Indonesia saat ini mencapai 22,97 juta jiwa, atau sekitar 8,5% dari total penduduk.¹ Jumlah penyandang disabilitas di Kota Makassar tahun 2024 tercatat 1.176 orang menurut data dari Dinas Sosial Kota Makassar. Data ini menunjukkan jumlah penyandang disabilitas yang tercatat secara administratif dalam satuan resmi pemerintahan kota.² Sebagian individu dalam kelompok ini mengalami ketidakstabilan kondisi psikologis yang bersumber dari penolakan sosial, stigma, dan praktik diskriminatif, yang membatasi partisipasi mereka secara penuh dalam kehidupan bermasyarakat.

Disabilitas merupakan suatu keadaan yang melekat pada individu atau kelompok individu yang ditandai dengan adanya keterbatasan dalam melaksanakan aktivitas kehidupan sehari-hari. Keterbatasan tersebut meliputi aspek fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang berlangsung dalam

¹ Supanji, Tratama Helmi. "Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia", Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan dan Kebudayaan, 15 Juni 2023, diakses pada tanggal 15 Juni 2024, <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>

² Dinas Sosial Kota Makassar, Satu Data Kota Makassar, diakses 23 agustus 2025, https://data.makassarkota.go.id/datasektoral/5?utm_source=chatgpt.com

jangka waktu lama atau bersifat permanen. Kondisi ini berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses interaksi dengan lingkungan sosial, sehingga mengakibatkan terbatasnya kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam kehidupan bermasyarakat, meskipun secara hukum mereka memiliki kedudukan, hak, dan kewajiban yang setara dengan warga negara lainnya³. Kondisi seperti ini orang-orang memandang penyandang disabilitas dengan sebelah mata serta menjauhi mereka sebagai manusia yang berbeda.

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menjelaskan bahwa kesetaraan kesempatan merupakan upaya untuk membuka peluang sekaligus menyediakan akses bagi penyandang disabilitas agar mereka dapat mengembangkan serta mengekspresikan potensi yang dimiliki dalam seluruh dimensi kehidupan sosial dan kenegaraan. Ketentuan tersebut menegaskan prinsip persamaan hak, bahwa penyandang disabilitas diperlakukan setara dengan warga negara lainnya tanpa adanya diskriminasi, karena hak asasi manusia melekat pada setiap individu tanpa pengecualian atas dasar perbedaan latar belakang, termasuk kondisi fisik⁴.

Pasal 19 Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik. Hak tersebut meliputi pemberian layanan yang memenuhi prinsip kepatutan, kualitas yang optimal, kewajaran, serta menjunjung martabat manusia tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Selain itu, penyandang disabilitas berhak memperoleh dukungan berupa pendampingan, layanan penerjemahan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang aksesibel di setiap tempat pelayanan publik tanpa dikenakan biaya tambahan. Ketentuan ini juga menjamin adanya kesamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dengan masyarakat pada umumnya.

Aksesibilitas dapat diartikan sebagai tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang mendukung kemudahan pergerakan serta meningkatkan nilai

³ Dio Ashar, dkk., 2019, "*Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum*", (Depok: Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia (MaPPI FHUI) Bekerjasama dengan Australia Indonesia Partnership for Justice 2 (AIPJ 2), hlm. 15.

⁴ Fadli Andi Natsif, 2016, "*Kejahatan HA: Perspektif Hukum Pidana Nasional dan Hukum Pidana Internasional*", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 13.

strategis suatu wilayah. Pemahaman tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menjelaskan bahwa prasarana lalu lintas mencakup terminal dan berbagai kelengkapan jalan, seperti marka jalan, rambu lalu lintas, alat pemberi isyarat lalu lintas, perangkat pengatur dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung lainnya.⁵ Aksesibilitas juga mencakup peraturan atau regulasi pemerintahan yang mengatur rute dan tarif angkutan⁶. Pada pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengatur bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan didukung oleh keberadaan fasilitas penunjang, yang meliputi berbagai sarana seperti trotoar, jalur khusus sepeda, fasilitas penyeberangan bagi pejalan kaki, halte, serta sarana khusus yang disediakan bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia⁷. Ketersediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Indonesia hingga saat ini masih belum dapat dikategorikan layak. Berbagai fasilitas umum yang telah disediakan pemerintah maupun pihak swasta masih menghadirkan sejumlah hambatan, sehingga tidak seluruhnya mudah diakses, bahkan dalam beberapa kasus tidak dapat digunakan sama sekali oleh penyandang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyandang disabilitas belum sepenuhnya memperoleh kesempatan dan hak yang setara dalam mengakses serta memanfaatkan fasilitas umum sebagaimana masyarakat pada umumnya.

Ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa aksesibilitas merupakan upaya penyediaan kemudahan bagi penyandang disabilitas sebagai sarana untuk menjamin terpenuhinya prinsip kesetaraan kesempatan dalam berbagai aspek kehidupan. Aksesibilitas memiliki peran penting bagi para penyandang disabilitas agar mereka dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan lebih mudah melalui dukungan berbagai fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas dan sarana yang aksesibel menjadi tanggung jawab pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Hingga saat ini, sarana prasarana serta aksesibilitas yang tersedia ditengah Masyarakat masih dirancang tanpa mempertimbangkan secara optimal

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

⁶ Muaini, 2018, "*Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata*", Yogyakarta: Penerbit Garudhawaca, hlm. 13.

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

kebutuhan penyandang disabilitas. Sementara itu, jumlah penyandang disabilitas terus bertambah dari tahun ke tahun, baik yang disebabkan oleh penyakit menahun, peristiwa kecelakaan, maupun bencana alam⁸. Peran pemerintah dan dinas perhubungan sangat diperlukan dalam mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah perlu memastikan bahwa aspek kenyamanan dan keselamatan bagi penyandang disabilitas setara dengan masyarakat pada umumnya, meskipun mereka memiliki keterbatasan dalam kondisi fisik maupun fungsional tertentu.

Transportasi saat ini telah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang sangat penting, khususnya bagi masyarakat perkotaan⁹. Sejalan dengan hal tersebut, Pasal 105 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat diakses secara mudah oleh penyandang disabilitas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya pada ayat (2) pasal 105 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup pula jasa transportasi publik. Dengan demikian, pembangunan transportasi publik merupakan bagian dari layanan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah bagi masyarakat. Pelaksanaannya harus memenuhi standar yang berlaku agar sarana tersebut dapat dimanfaatkan secara layak oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemenuhan standar tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa aksesibilitas publik dapat digunakan secara efektif dan optimal oleh semua pihak, termasuk kelompok masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas¹⁰.

Upaya untuk memungkinkan penyandang disabilitas menjalani aktivitas sehari-hari secara normal harus dilandasi oleh prinsip keadilan dan perlindungan hukum. Sesuai Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, salah satu hak pada penyandang disabilitas adalah memanfaatkan pelayanan publik serta aksesibilitas. Dalam konteks pelayanan publik tersebut, penyandang disabilitas berhak memperoleh akomodasi yang layak sehingga

⁸ Ari Pratiwi, dkk., 2016, *"Buku Panduan Aksesibilitas Layanan"*, Malang: PSPLD Universitas Brawijaya, hlm 20.

⁹ Harry Yulianto dan Syarief Dienan Yahya, 2018, *"Manajemen Transportasi Publik Perkotaan"*, Makassar: LPPM STIE YPUP, hlm 12.

¹⁰ Putu Nia Rusmiari Dewi, 2017, *"Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Halte dan Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta"*, *Jurnal Ilmiah Hukum Kesejahteraan Sosial*, Volume 1 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, hlm. 2.

pelayanan dapat diberikan secara optimal, wajar, bermartabat bebas diskriminasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 dan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas¹¹.

Permasalahan terkait fasilitas publik dan pelayanan di sektor transportasi khususnya pada Teman Bus Trans Mamminasata di Kota Makassar, diduga masih belum memenuhi harapan penyandang disabilitas di Kota Makassar. Hal ini terutama terlihat pada aspek aksesibilitas penyandang disabilitas serta tata kelola halte yang belum tertata dengan jelas. Dilansir dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, dikatakan oleh pemerintah melalui program Teman Bus Trans Mamminasata dianggap sebagai upaya dalam memberikan pelayanan transportasi massal perkotaan bagi masyarakat Kota Makassar yang ramah, aman dan nyaman, dan juga menjadi langkah awal untuk meningkatkan konektivitas transportasi di wilayah kawasan Indonesia bagian timur¹². Namun hal tersebut diduga berbeda jauh dari apa yang terjadi dilapangan. Masih banyak fasilitas yang malfungsi, mulai dari halte-halte yang tidak digunakan sebagaimana harusnya, terdapat beberapa titik naik dan turun penumpang/Bus Stop yang tidak menggunakan halte, metode pembayaran *Non-Tunai*, tidak tersedianya *lifting* dan lantai taktil di dalam Bus, yang dimana seharusnya semua fasilitas tersebut wajib disediakan untuk penumpang penyandang disabilitas, karena masyarakat disabilitas merupakan bagian dari masyarakat Kota Makassar.

Masalah yang telah disebutkan di paragraf sebelumnya yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Umum Teman Bus Trans Mamminasata Dalam Aksesibilitas Terhadap Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹¹ Rostiena Pasciana, 2020, “*Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas*”, *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, Volume 2 Nomor 8, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut, Garut, hlm. 196.

¹² Biro Komunikasi dan Informasi Publik, “*Layanan Teman Bus Program BTS Trans Mamminasata Mulai Mengaspal di Kota Makassar*”, 23 November, 2023
<https://dephub.go.id/post/read/layanan-teman-bus-program-bts-trans-mamminasata-mulai-mengaspal-di-kota-makassar>

1. Bagaimana pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik terhadap aksesibilitas pada transportasi umum teman bus trans mamminasata?
2. Apa sajakah faktor-faktor penghambat yang ada pada transportasi umum teman bus trans mamminasata dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian berikut adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik terhadap aksesibilitas pada transportasi umum teman bus trans mamminasata.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan apa sajakah faktor-faktor penghambat yang ada pada transportasi umum teman bus trans mamminasata dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

Manfaat dari penelitian berikut adalah:

1. Manfaat Teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan bacaan dan kain hukum yang dapat menambah serta memperluas pengetahuan dibidang hukum, khususnya dalam lingkup Hukum Administrasi Negara.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah, lembaga penyelenggara transportasi, dan masyarakat umum, dalam merancang serta meningkatkan pelayanan publik yang ramah bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan membantu mewujudkan aksesibilitas yang lebih baik dan pelayanan publik yang adil, optimal, serta bebas dari diskriminasi.

D. Orisinalitas Penelitian

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Matrix Orisinalitas Penelitian		
1	Nama Penulis	: Sri Anggun Mutia Hunowu	
	Judul Tulisan	:Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik di Bidang Fasilitas Umum di Kota Yogyakarta.	
	Kategori	Skripsi	
	Tahun	: 2017	
	Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	
	Uraian	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
	Isu dan Permasalahan	Permasalahan utama yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah kebijakan, pengaturan hukum, serta pengalokasian anggaran yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menjamin terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas pada pelayanan publik di bidang fasilitas umum. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis sejauh mana	Bagaimana pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik terhadap aksesibilitas pada transportasi umum teman bus trans mamminasata sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 2016, serta apa sajakah faktor-faktor penghambat yang ada pada transportasi umum teman bus trans mamminasata dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota Makassar.

		implementasi pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, khususnya pada penyediaan fasilitas umum di Kota Yogyakarta.	
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan yaitu Penelitian Yuridis-sosiologis.	Penelitian ini berlokasi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dengan jenis penelitian empiris yang menggunakan data primer melalui wawancara dengan Kepala Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan serta pengisian kuesioner melalui Google Form, serta data sekunder yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan. Data yang terhimpun dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif dengan pendekatan yuridis sosiologis melalui survei dan wawancara.
	Hasil & Pembahasan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemenuhan hak-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak

		hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik pada sektor fasilitas umum telah dilaksanakan melalui sejumlah kebijakan dan regulasi. Beberapa di antaranya adalah Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, serta Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2014 mengenai Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas di Kota Yogyakarta. Meskipun demikian, dari aspek penganggaran, belum ditemukan adanya alokasi dana yang secara khusus dan terpisah ditujukan untuk pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam penyediaan fasilitas umum.	penyandang disabilitas pada layanan transportasi tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya terkait hak atas aksesibilitas, kewajiban pemerintah dalam penyediaan sarana transportasi yang ramah disabilitas, serta pemberian pelatihan kepada petugas. Meskipun telah terdapat kebijakan berupa penyediaan armada tertentu dan tarif khusus, implementasinya masih terbatas akibat kurangnya fasilitas pendukung, minimnya pelatihan petugas, serta rendahnya tingkat kepuasan pengguna disabilitas. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan anggaran, terbatasnya jumlah armada dan koridor yang aksesibel, fasilitas naik dan turun penumpang yang belum memadai, kurangnya informasi yang inklusif, serta waktu
--	--	---	---

			operasional dan kompetensi petugas yang belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan transportasi umum Teman Bus Trans Mamminasata belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas sebagaimana diamanatkan undang-undang, sehingga diperlukan penguatan komitmen pemerintah melalui perbaikan kebijakan, peningkatan sarana prasarana, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta evaluasi berkala guna mewujudkan sistem transportasi publik yang inklusif dan berkeadilan.
2	Nama Penulis	: Andi Sulastri	
	Judul Tulisan	: Tinjauan Hukum Terhadap Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Makassar	
	Kategori	Skripsi	
	Tahun	: 2014	
	Perguruan Tinggi	: Universitas Hasanuddin	

	Uraian	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian
	Isu dan Permasalahan	Bagaimana pemenuhan, serta mekanisme pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 terhadap aksesibilitas penyandang disabilitas di Kota Makassar.	Bagaimana pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pekayanan publik terhadap aksesibilitas pada transportasi umum teman bus trans mamminasata sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 2016, serta apa sajakah faktor-faktor penghambat yang ada pada transportasi umum teman bus trans mamminasata dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota Makassar.
	Metode Penelitian	Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum empiris, dengan mengumpulkan data primer dan sekunder.	Penelitian ini berlokasi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dengan jenis penelitian empiris yang menggunakan data primer melalui wawancara dengan Kepala Sarana dan Prasarana Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan serta pengisian kuesioner melalui Google Form, serta data sekunder yang

			diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang relevan. Data yang terhimpun dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif dengan pendekatan yuridis sosiologis melalui survei dan wawancara.
	Hasil & Pembahasan	Upaya pemerintah Kota Makassar dalam mewujudkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tercermin melalui penyediaan bangunan serta fasilitas umum yang dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah. Namun, berdasarkan temuan penelitian, masih terbatas jumlah bangunan dan fasilitas umum di Kota Makassar yang telah memenuhi standar aksesibilitas secara memadai bagi penyandang disabilitas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas pada layanan transportasi tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya terkait hak atas aksesibilitas, kewajiban pemerintah dalam penyediaan sarana transportasi yang ramah disabilitas, serta pemberian pelatihan kepada petugas. Meskipun telah terdapat kebijakan berupa penyediaan armada tertentu dan tarif khusus, implementasinya masih terbatas akibat kurangnya fasilitas pendukung, minimnya pelatihan

			petugas, serta rendahnya tingkat kepuasan pengguna disabilitas. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan anggaran, terbatasnya jumlah armada dan koridor yang aksesibel, fasilitas naik dan turun penumpang yang belum memadai, kurangnya informasi yang inklusif, serta waktu operasional dan kompetensi petugas yang belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan transportasi umum Teman Bus Trans Mamminasata belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas sebagaimana diamanatkan undang-undang, sehingga diperlukan penguatan komitmen pemerintah melalui perbaikan kebijakan, peningkatan sarana prasarana, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta evaluasi berkala guna mewujudkan sistem transportasi publik yang
--	--	--	--

			inklusif dan berkeadilan.
--	--	--	---------------------------

E. LANDASAN TEORI/KONSEPTUAL

1. Teori Pelayanan Publik

Salah satu landasan teoretis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan bagi warga negara dan penduduk, baik berupa penyediaan barang maupun jasa serta pelayanan administratif, yang pelaksanaannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsep pelayanan publik sendiri dapat bersifat *counter-productive*, artinya meskipun birokrasi secara sistemik telah memiliki mekanisme untuk melayani publik, sistem pelayanan yang diterapkan tidak selalu mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat secara menyeluruh¹³. Upaya ini dilakukan untuk mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan bagi penerima layanan serta memastikan pelaksanaan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam institusi pemerintahan yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik menjadi elemen yang sangat esensial. Pelayanan dapat dipahami sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Pelayanan Publik merupakan aspek yang mendapat perhatian utama dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah memiliki sejumlah fungsi pokok dalam memberikan pelayanan, yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan Pembangunan, serta pelayanan kemasyarakatan.¹⁴

¹³ Sri Maulidah, 2014, "*Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*", Bandung: CV. Indra Prahasta, hlm. 35.

¹⁴ Sri Maulidah, 2014, "*Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*", Bandung: CV. Indra Prahasta. hlm 14.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan dan mewujudkan layanan yang unggul, pelaksanaan pelayanan publik harus berpedoman pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik wajib dilandasi oleh asas-asas sebagai berikut¹⁵:

- a) Kepentingan umum, pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat secara luas serta tidak boleh dipengaruhi oleh kepentingan pribadi maupun kelompok tertentu.
- b) Kepastian hukum, penyelenggaraan pelayanan harus menjamin terlaksananya hak dan kewajiban secara jelas dan sah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- c) Kesamaan hak, setiap individu berhak memperoleh pelayanan tanpa adanya perbedaan berdasarkan latar belakang suku, ras, agama kelompok, jenis kelamin, maupun kondisi ekonomi.
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelaksanaan hak harus diimbangi dengan pemenuhan kewajiban, baik dari pihak penyedia layanan maupun pengguna layanan.
- e) Keprofesionalan, pelaksana pelayanan dituntut memiliki kemampuan, keterampilan, serta keahlian yang relevan dengan tugas yang diembannya.
- f) Partisipatif, penyelenggaraan pelayanan perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan yang berkembang.
- g) Persamaan perlakuan atau tidak, setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang adil tanpa adanya perlakuan yang bersifat diskriminatif.
- h) Keterbukaan setiap penerimaan pelayanan harus dapat memperoleh informasi mengenai layanan secara terbuka, jelas, dan mudah diakses.
- i) Akuntabilitas, yaitu setiap tahapan dalam penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis serta

¹⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, yaitu pemberian kemudahan dan perlindungan kepada kelompok rentan sebagai upaya untuk mewujudkan keadilan serta kesetaraan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- k) Ketepatan waktu, yaitu setiap jenis pelayanan wajib diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- l) Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.
- m) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan diselenggarakan dengan pelaksanaan yang cepat, prosedur yang mudah, dan biaya yang terjangkau bagi seluruh masyarakat.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas berasal dari kata akses yang berarti jalan atau pintu masuk. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, aksesibilitas didefinisikan sebagai kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam berbagai aspek kehidupan sosial.¹⁶ Definisi tersebut menegaskan bahwa negara berkewajiban memastikan tersedianya fasilitas dan pelayanan publik, termasuk transportasi umum, yang dapat digunakan secara mandiri, aman, dan setara oleh penyandang disabilitas. Secara umum, aksesibilitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat dijadikan jalan masuk atau yang memiliki keterhubungan. Dalam konteks tata guna lahan, aksesibilitas menggambarkan tingkat kemudahan dan kenyamanan suatu lokasi dalam berinteraksi dengan wilayah lain serta seberapa mudah atau sulit lokasi tersebut dijangkau melalui jaringan transportasi¹⁷. Kemudahan akses disediakan bagi seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dan lanjut usia, guna

¹⁶ -Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 1 angka 8.

¹⁷ Irfan, Izzah, Reni A, 2017, "Kajian Aksesibilitas Kaum Difabel pada Gedung Pasar Aceh Berdasarkan Persepsi Masyarakat, Lansia dan Penyandang Cacat", Jurnal Teknik Sipil Ekonomi Transportasi, Manajemen Kontruksi dan Perencanaan Wilayah, Volume 1 Nomor 2, Universitas Siyah Kuala, Banda Aceh, hlm. 533.

menjamin kesetaraan kesempatan dalam berbagai akses kehidupan. Berdasarkan Pasal 9 ayat (1) CRPD (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) mengenai aksesibilitas, ditegaskan bahwa guna mendukung penyandang disabilitas agar dapat hidup secara mandiri dan berpartisipasi penuh dalam masyarakat, negara memiliki kewajiban untuk menjamin kesetaraan akses terhadap lingkungan fisik, transportasi, informasi, komunikasi, serta berbagai fasilitas dan layanan publik, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan.¹⁸ Upaya yang dilakukan wajib mencakup proses penelusuran serta penghapusan seluruh bentuk rintangan yang menghambat terwujudnya aksesibilitas. Tindakan tersebut harus diterapkan, antara lain:

- a) Lingkungan fisik berupa gedung, ruas jalan, sarana transportasi, dan fasilitas pendukung lainnya, baik yang berada di dalam maupun diluar ruang, termasuk lembaga pendidikan, kawasan hunian, fasilitas pelayanan kesehatan, serta tempat bekerja
- b) Aspek layanan nonfisik yang meliputi penyediaan informasi, sistem komunikasi, dan bentuk pelayanan lainnya, termasuk layanan berbasis teknologi elektronik serta layanan dalam situasi darurat.

Aksesibilitas dapat dibedakan menjadi dua jenis utama, yaitu aksesibilitas fisik dan nonfisik. Aksesibilitas fisik mencakup fasilitas bangunan umum beserta lingkungan sekitarnya serta sarana dan prasarana transportasi, sedangkan aksesibilitas nonfisik meliputi penyediaan layanan informasi dan berbagai bentuk layanan khusus bagi kelompok rentan¹⁹.

a) Aksesibilitas Non Fisik

Aksesibilitas menjadi prasyarat bagi penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi penuh dalam masyarakat. Aksesibilitas tidak hanya mencakup aspek fisik, seperti lingkungan yang bebas hambatan dan sarana transportasi yang mudah dijangkau, tetapi juga aspek nonfisik, termasuk pelayanan, informasi, serta sikap

¹⁸ United Nations, "Disabilitas", PBB, diakses 16 November 2025, <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/article-9-accessibility>

¹⁹ Haryati Roebyantho, 2006, "Implementasi Aksesibilitas Non Fisik (Pelayanan Informasi & Pelayanan Khusus) Bagi Penyandang Cacat Di Enam Provinsi", Jurnal Penelitian dan Usaha Kesejahteraan Sosial, Volume 11 Nomor 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 48.

masyarakat terhadap penyandang disabilitas. Secara umum, aksesibilitas menggambarkan sejauh mana lingkungan dapat diakses dengan mudah, aman, dan bebas oleh semua orang, dengan tujuan menciptakan ruang yang memungkinkan pergerakan tanpa hambatan. Untuk transportasi publik, aksesibilitas nonfisik yang dibutuhkan penyandang disabilitas meliputi antara lain:²⁰

(1) Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi merupakan layanan yang bertujuan untuk menyampaikan berbagai data, baik berupa suara, tulisan, maupun media lainnya, yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan mengenai penyediaan aksesibilitas pada bangunan publik, lingkungan sekitarnya, serta fasilitas dan infrastruktur pendukung.

(2) Pelayanan Khusus

Pelayanan khusus adalah penyediaan fasilitas atau sarana di ruang publik yang ditujukan bagi penyandang disabilitas, meliputi alat bantu maupun tenaga pendamping yang secara khusus bertugas memberikan dukungan dan bantuan.

b) Aksesibilitas Fisik

Aksesibilitas fisik mengacu pada kemudahan bagi individu untuk memasuki, memanfaatkan, dan meninggalkan suatu bangunan yang dapat diakses. Sebuah bangunan dikatakan memenuhi standar aksesibilitas apabila tapak, struktur, dan fasilitasnya sesuai dengan persyaratan teknis yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.²¹ Terdapat setidaknya empat prinsip yang dapat menjamin kemudahan akses bagi penyandang disabilitas yaitu²²:

²⁰ *Ibid.*

²¹ Peraturan Menteri PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) No. 14 Tahun 2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

²² Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 30/PRT/M/2006, tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

- (1) Asas kemudahan: setiap orang dapat mengakses semua bangunan atau tempat umum di lingkungan tertentu dengan mudah,
- (2) Asas Kegunaan: setiap orang mampu memanfaatkan seluruh bangunan atau tempat umum yang tersedia di lingkungan tersebut,
- (3) Asas Keselamatan: bangunan publik di suatu lingkungan harus dibangun dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan setiap penggunanya.
- (4) Asas kemandirian: setiap orang berhak untuk mengakses, memasuki dan menggunakan bangunan atau tempat umum secara mandiri tanpa bantuan pihak lain²³.

Asas ini menjadi landasan dalam penyediaan bangunan dan fasilitas umum yang aksesibel. Bangunan dan fasilitas yang disesuaikan harus dapat difungsikan dengan baik oleh seluruh pengguna. Setiap fasilitas yang ditujukan untuk kepentingan umum seharusnya tidak menyulitkan aktivitas pengguna, melainkan dirancang untuk mendukung dan mempermudah kegiatan sehari-hari. Selain itu, sarana dan prasarana harus memperhatikan aspek keamanan, sehingga tidak membahayakan keselamatan pengguna sekaligus mendorong kemandirian bagi mereka yang menggunakannya.

3. Teori Keadilan John Rawls

Beberapa gagasan tentang keadilan yang dikemukakan oleh filsuf Amerika akhir abad ke-20, John Rawls termasuk *A Theory of Justice*, *Political Liberalism*, dan *The Law of Peoples* telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan wacana mengenai nilai-nilai keadilan.²⁴

²³ Sugi Rahayu, Utami Dewi dan Marita Ahdiyana, 2013 *"Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta"*, SOCIA, Volume 10 Nomor 2, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial UNY, Yogyakarta, hlm.111.

²⁴ Pan Mohamad Faiz, 2009. *"Teori Keadilan John Rawls"*, dalam Jurnal Konstitusi, Volume 6 Nomor 1, hlm. 135.

John Rawls yang dipandang sebagai perspektif "*liberal-egalitarian of social justice*", menyatakan bahwa keadilan merupakan prinsip utama yang harus diwujudkan melalui lembaga-lembaga sosial. Namun demikian, penerapan kebaikan untuk masyarakat secara keseluruhan tidak boleh mengabaikan atau merugikan rasa keadilan individu, terutama bagi kelompok masyarakat yang lemah dan sedang berupaya memperoleh keadilan.²⁵

Secara spesifik, John Rawls mengembangkan gagasan mengenai prinsip-prinsip keadilan melalui dua konsep kunci yang ia ciptakan, yaitu posisi asali (*original position*) dan selubung ketidaktahuan (*veil of ignorance*).²⁶

Pandangan Rawls menekankan kesetaraan posisi setiap individu dalam masyarakat, tanpa adanya perbedaan status, kedudukan, atau keistimewaan tertentu. Hal ini memungkinkan setiap pihak mencapai kesepakatan yang seimbang. Konsep ini dikenal sebagai 'posisi asali' (*original position*), yang berlandaskan pada prinsip ekuilibrium reflektif serta didukung oleh nilai rasionalitas, kebebasan, dan persamaan, sebagai dasar untuk mengatur struktur fundamental masyarakat.

Menurut John Rawls, konsep "selubung ketidaktahuan" menggambarkan situasi dimana setiap individu tidak mengetahui fakta atau kondisi pribadinya, termasuk status sosial dan keyakinan tertentu, sehingga mereka tidak memiliki pemahaman tentang konsep keadilan yang sedang berlaku. Melalui pendekatan ini, Rawl mengarahkan masyarakat untuk merumuskan prinsip-prinsip kesetaraan yang adil, yang kemudian dikenal dengan istilah "*Justice as fairness*".²⁷

John Rawls, dalam konsep 'posisi asali' terdapat prinsip-prinsip keadilan utama, salah satunya adalah prinsip persamaan.

²⁵ *Ibid* hlm. 140

²⁶ *ibid*

²⁷ John Rawls, 2006. "*A Theory of Justice, London: Oxford University press*", yang sudah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, Teori Keadilan, , Pustaka Pelajar. Yogyakarta. Hlm. 90

Prinsip ini menegaskan bahwa setiap individu memiliki kebebasan yang universal, hakiki, dan saling kompatibel, sekaligus mengakui adanya ketidakseimbangan terkait kebutuhan sosial dan ekonomi masing-masing individu.

Prinsip pertama, yang disebut prinsip kebebasan yang sama (*equal liberty principle*), mencakup kebebasan beragama, kebebasan politik, serta kebebasan menyampaikan pendapat dan berekspresi. Prinsip kedua dikenal sebagai prinsip perbedaan (*difference principle*), yang menekankan pentingnya prinsip persamaan kesempatan (*equal opportunity principle*).

Lebih lanjut, John Rawls menekankan bahwa penerapan keadilan yang berfokus pada kesejahteraan rakyat harus didasarkan pada dua prinsip utama. Pertama, setiap individu harus memperoleh hak dan kesempatan yang setara untuk menikmati kebebasan dasar secara maksimal. Kedua, kesenjangan sosial dan ekonomi yang ada perlu diatur sedemikian rupa agar tercipta keuntungan yang saling menguntungkan bagi seluruh pihak.²⁸

Dengan demikian, prinsip perbedaan menekankan pentingnya merancang struktur dasar masyarakat sedemikian rupa sehingga perbedaan dalam hal kesejahteraan, pendapatan, dan kekuasaan justru memberikan manfaat yang lebih besar bagi kelompok yang paling kurang beruntung. Dengan kata lain, keadilan sosial harus diarahkan pada dua aspek utama: pertama, melakukan koreksi dan perbaikan terhadap ketimpangan yang dialami oleh kelompok rentan melalui institusi sosial, ekonomi, dan politik yang bersifat memberdayakan; kedua, setiap peraturan harus dijadikan pedoman dalam merumuskan kebijakan yang mampu mengatasi ketidakadilan yang dialami oleh kelompok lemah.

F. KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir dalam penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh sistem transportasi umum Teman Bus

²⁸ Hans Kelsen, 2011, "*General Theory of Law and State*", diterjemahkan oleh Rasisul Muttaqien, Bandung, Nusa Media. hlm. 7

Trans Mamminasata dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dijamin berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penelitian ini berusaha mengidentifikasi sejauh mana aksesibilitas transportasi umum ini dapat menjamin kemudahan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam beraktivitas, serta mengkaji faktor-faktor penghambat yang ada dalam pelaksanaan pemenuhan hak-hak tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik yang inklusif dan ramah disabilitas, guna mewujudkan kesetaraan hak bagi seluruh warga negara.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum empiris, yaitu pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan kondisi hukum di lapangan sesuai dengan kenyataan yang ada. Hukum empiris, atau *living law*, merujuk pada hukum yang dianut dan diterapkan secara nyata oleh masyarakat. Bentuk hukum ini mencakup hukum kebiasaan dan hukum adat, serta dalam perkembangannya juga meliputi hukum agama yang diyakini dan dijalankan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari sebagai bagian dari *living law*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat benar-benar menjalankan hukum tersebut, menjadikannya sebagai landasan kehidupan, dan secara sadar menaatinya.²⁹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana kondisi sosial yang menjadi objek kajian akan diamati³⁰. Untuk keperluan penelitian ini, penulis memilih lokasi tertentu guna memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini yaitu Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dan di Teman Bus Trans Mamminasata.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang dapat berupa makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa, yang berperan sebagai sumber data dan mewakili karakteristik tertentu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian.³¹ Jadi populasi dapat diartikan sebagai semua pihak atau subjek hukum yang memiliki ketentuan untuk ditetapkan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menetapkan Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dan Masyarakat Kota Makassar.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

²⁹ Sigit Sapto Nugroho. Dkk., 2020, *Metodologi Riset Hukum*, Sukoharjo: Oase Pustaka, hlm 43.

³⁰ Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:CV. Alfabeta, hlm. 11.

³¹ Damera Sinaga, 2014, *Statistik Dasar*, Jakarta Timur: Uki Press, hlm 5.

populasi tersebut³². Penulis menetapkan Pegawai yang bertanggung jawab pada bidang sarana dan prasarana perhubungan pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, dan Pengguna Transportasi Teman Bus Mamminasata sebagai sampel penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data Primer Adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian melalui alat pengukuran atau pengambilan informasi secara langsung dari subjek penelitian³³. Data Primer atau data empiris ini merupakan sumber utama yang dikumpulkan penulis melalui wawancara langsung dengan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan, serta Survei Angket/Google Form yang ditujukan kepada Penyandang Disabilitas, Keluarga Penyandang Disabilitas dan Masyarakat Umum Pengguna Transportasi Teman Bus Mamminasata.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama³⁴. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur, atau sumber bacaan lain yang relevan, yang dapat digunakan untuk mendukung penyusunan skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis dalam memperoleh hasil yang akurat penulis menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Studi lapangan (*field research*), pada teknik ini penulis melakukan pengumpulan data melalui proses wawancara bersama pihak terkait guna menemukan informasi relevan yang dapat menunjang penulisan skripsi ini.

³² Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:CV. Alfabeta.

³³ Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:CV. Alfabeta.

³⁴ *Ibid.*

2. Studi pustaka (*library research*), pada teknik ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mencari literatur-literatur hukum atau artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Analisis Data

Analisis data Adalah proses pengolahan data menjadi informasi agar karakteristiknya dapat dipahami dan digunakan untuk menemukan Solusi terhadap permasalahan, khususnya yang menjadi fokus penelitian. Data yang dikumpulkan penulis, baik data primer maupun sekunder, dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

