

## Pelayanan Prima Bus Batik Solo Trans (BST) untuk Penyandang Disabilitas Fisik Kota Surakarta

**Maulana Malik Ibrahim, Rina Herlina Haryanti**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret

email: [ibramaulanaa19@student.uns.ac.id](mailto:ibramaulanaa19@student.uns.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Batik Solo Trans (BST) bagi penumpang penyandang disabilitas fisik di Kota Surakarta, yang dikenal memiliki layanan publik inklusif. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan sumber data primer (wawancara dan observasi) dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BST, sebagai transportasi umum dengan tarif terjangkau, masih menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan ramah disabilitas. Masalah utama meliputi ketiadaan pramugara, ketidaksesuaian tinggi halte dengan dek bus, dan sistem pembayaran *e-money* yang sulit diakses. Meskipun upaya seperti pelatihan pengemudi, evaluasi layanan, dan penyediaan halte dengan ramp telah dilakukan oleh UPT Transportasi Dinas Perhubungan, pelayanan BST belum memenuhi standar 6A (attitude, ability, attention, appearance, accountability, action). Pemerintah terus berkomitmen memperbaiki aksesibilitas guna mendukung inklusi disabilitas dan keberlanjutan transportasi publik di Surakarta.

**Kata Kunci:** pelayanan prima; transportasi umum; masyarakat disabilitas fisik

### Abstract

This study aims to evaluate the services of Batik Solo Trans (BST) for passengers with physical disabilities in Surakarta City, which is known for its inclusive public services. The research employs a qualitative descriptive method with primary data sources (interviews and observations) and secondary data sources. The results indicate that BST, as an affordable public transportation option, still faces challenges in providing disability-friendly services. The main issues include the absence of attendants, mismatch between bus stop height and bus deck, and the *e-money* payment system, which is difficult to access. Despite efforts such as driver training, service evaluations, and the provision of ramps at bus stops by the Transportation Unit of the Surakarta Transportation Agency, BST services have not yet met the 6A standards (Attitude, Ability, Attention, Appearance, Accountability, Action). The government remains committed to improving accessibility to support the inclusion of people with disabilities and the sustainability of public transportation in Surakarta.

**Keywords:** service excellent; public transportation; people with physical disabilities

## Pendahuluan

Penyandang disabilitas adalah individu dengan keterbatasan fisik atau mental yang memengaruhi kemampuan mereka untuk berinteraksi dengan lingkungan dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan. Disabilitas mencakup berbagai jenis, seperti fisik (misalnya kelumpuhan atau amputasi), sensorik (gangguan pada indra penglihatan, pendengaran, atau bicara), intelektual, dan mental (gangguan dalam fungsi pikiran dan perilaku). Definisi disabilitas dapat bervariasi, tetapi umumnya menggambarkan kondisi yang membatasi kemampuan fisik dan mental seseorang. Menurut perspektif PBB dalam Resolusi Nomor 61/106, penyandang disabilitas adalah individu yang kesulitan memenuhi kebutuhan normal atau sosial mereka secara mandiri, baik sebagian maupun sepenuhnya, akibat cacat yang dimiliki. Dalam kehidupannya, masyarakat disabilitas fisik memiliki hak yang sudah diatur oleh pemerintah.

Menurut beberapa undang-undang di Indonesia, penyandang disabilitas memiliki hak untuk menerima perlakuan dan perlindungan khusus. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, berhak mendapatkan perlindungan yang mempertimbangkan kekhususannya. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menganggap penyandang disabilitas sebagai kelompok yang menghadapi tantangan sosial. UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai individu dengan kelainan fisik atau mental yang menghambat aktivitas mereka. Sedangkan, UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengartikan penyandang disabilitas sebagai individu dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang mengakibatkan mereka kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat dengan penekanan pada prinsip kesetaraan hak.

Data dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Indonesia pada 15 Juni 2023 mencatat jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,97 juta jiwa atau sekitar 8,5% dari total penduduk, dengan jumlah terbanyak terdapat pada kelompok lansia. Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, terdapat 920.924 penyandang disabilitas di Indonesia. Kelompok usia 18-59 tahun mencatatkan jumlah tertinggi, yaitu 558.048 orang, dengan dominasi perempuan. Kelompok usia 5-17 tahun memiliki 265.469 penyandang disabilitas, dengan dominasi laki-laki, sementara kelompok lansia (>59 tahun) tercatat 97.047 orang, dengan jumlah perempuan lebih banyak. Penyandang disabilitas lebih banyak

tinggal di perkotaan, dan data ini menunjukkan penurunan jumlah penyandang disabilitas secara keseluruhan. Data diatas dirangkum pada tabel dibawah ini:

**Table 1**  
**Jumlah Masyarakat Disabilitas di Indonesia 2018**

NO	UMUR	JUMLAH
1	5 - 17 Tahun	265.469
2	18 - 59 Tahun	558.048
3	> 59 Tahun	97.047

Sumber: *Kementrian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Indonesia 2018* <https://kesmas.kemkes.go.id>

Pelayanan transportasi publik di beberapa daerah masih kurang ramah bagi disabilitas fisik karena fasilitas yang belum memadai. Namun, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2023 untuk melindungi dan memenuhi hak penyandang disabilitas, menjadikan provinsi ini lebih bersahabat bagi mereka. Berdasarkan data BPS per 13 September 2022, jumlah penyandang disabilitas di Jawa Tengah mencapai 41.413 jiwa. Kota Surakarta menonjol dengan hanya 332 penyandang disabilitas fisik pada 2023, serta fasilitas publik yang mendukung. Sebagai pengakuan, Kota Surakarta terpilih menjadi tuan rumah ASEAN Para Games ke-11 tahun 2022, yang merupakan pesta olahraga difabel terbesar di Asia Tenggara. Kelebihan yang dimiliki Kota Surakarta diantaranya :

1. Blok panduan di Terminal Tirtonadi yang terletak sepanjang bagian pusat pada lantai utama bangunan Terminal.
2. Area parkir untuk difabel di Balai Kota Solo yang disediakan khusus untuk dipakai oleh kendaraan roda tiga.
3. Rampa akses di halte bus Batik Solo Trans (BST) di Jalan Slamet Riyadi, bertujuan mempermudah penyandang disabilitas dalam mencapai halte.
4. Pasar Tanggul dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung difabel. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada Pasar Tanggul Solo karena menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, termasuk travelator, toilet duduk, dan selasar dengan lebar 180 cm.

5. Solo dipilih sebagai kota pionir di Indonesia untuk menjalani uji coba bus yang dirancang khusus untuk difabel. Bus tersebut merupakan jenis low deck dengan konsep medium monocoque. Uji coba bus ramah difabel ini telah dilaksanakan dalam satu bulan pada bulan Januari 2022

Pemerintah Kota Surakarta menyediakan layanan transportasi publik melalui Bus Solo Trans (BST), yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Beberapa kebijakan, seperti fasilitas yang memadai dan tarif gratis bagi penyandang disabilitas, telah diterapkan untuk mendukung masyarakat, termasuk disabilitas. Namun, kebijakan ini menghadapi beberapa kendala. Pertama, perubahan sistem pembayaran menggunakan E-Money atau QRIS menghapus peran petugas di dalam bus, yang sebelumnya sangat membantu penyandang disabilitas fisik. Kedua, meskipun bus BST memenuhi standar aksesibilitas, tidak semua halte memiliki ketinggian yang seragam dengan dek bus, yang menyulitkan penyandang disabilitas.

Beberapa pendapat disampaikan terkait pelayanan bus Batik Solo Trans (BST) untuk penyandang disabilitas. Slamet Widodo mengapresiasi program Teman Bus yang membantu penyandang disabilitas ringan, namun menyoroti kesulitan akses bagi pengguna kursi roda karena bus tidak merapat ke halte dan minimnya kru bus. Yoga menilai layanan BST cukup baik bagi disabilitas tanpa kursi roda, tetapi menyayangkan bus belum dilengkapi fasilitas untuk pengguna kursi roda. Rahma menilai interior bus ramah kursi roda dengan kursi yang dapat dilipat, namun akses naik dari halte masih sulit karena kurangnya jalur ramah disabilitas dan posisi bus yang tidak menempel halte. Selain itu, ruang di dalam bus dinilai kurang luas untuk pengguna kursi roda.

Untuk mengatasi masalah aksesibilitas bus Batik Solo Trans (BST), Pemerintah Kota Surakarta bersama Dishub Surakarta perlu melakukan evaluasi ulang. Wali Kota Surakarta, Gibran Rakabuming, menyatakan komitmennya untuk memantau keluhan masyarakat dan mencari solusi. Harapannya, masukan dari penyandang disabilitas dapat membantu meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemerintah Kota Surakarta berkomitmen memberikan pelayanan publik terbaik melalui konsep Service Excellence atau pelayanan prima. Konsep ini menekankan pada tiga aspek utama: kepedulian terhadap pelanggan, memberikan pelayanan dengan perilaku terbaik, dan memastikan kepuasan pengguna melalui standar layanan yang berfokus pada kebutuhan konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang melebihi harapan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Service Excellence merupakan konsep penting yang sangat relevan dalam pelayanan Bus Batik Solo Trans (BST). Penelitian oleh Nadhia Puspita R. dan

Purnomo Dwi S. (2013) menyoroti bahwa penerapan layanan ini dapat menciptakan transportasi yang aman, nyaman, ekonomis, dan efisien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Penelitian Ekarani Nugrahaningrum dan Ninik Darmini (2018) menambahkan bahwa pelayanan BST harus menjamin hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara linguistik, *service* mengacu pada tindakan yang bertujuan memberikan kepuasan, sementara *excellence* berarti kualitas tinggi yang melampaui harapan pelanggan. Untuk mencapai *Service Excellence*, penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan mengurangi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan, karena hal ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Pendekatan ini bertujuan memastikan pelayanan berkualitas tinggi dengan menjaga standar kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagai prioritas utama. Implementasi *Service Excellence* mencakup enam unsur pokok : sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), penampilan (*appearance*), tanggung jawab (*accountability*), dan tindakan (*action*). Penerapan konsep ini dapat bervariasi sesuai kebutuhan setiap instansi.

### **Metode**

Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta, dilaksanakan pada pertengahan Bulan September 2024 sampai pertengahan Bulan Oktober 2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer akan diperoleh dengan wawancara dan observasi, sementara data sekunder akan diambil dari data yang relevan. Informan wawancara merupakan KA UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta, selain itu ada juga informan wawancara dari masyarakat disabilitas fisik. Selain melakukan wawancara akan dilakukan juga observasi dan mendapatkan beberapa dokumentasi mendukung yang ada di lapangan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Bus Batik Solo Trans memiliki peran penting sebagai transportasi umum yang melayani kebutuhan berbagai penumpang, termasuk penyandang disabilitas fisik. Pelayanan dinilai dari dua aspek, yaitu layanan langsung kepada penumpang dan penyediaan fasilitas. Dengan rute yang mencakup berbagai lokasi strategis seperti sekolah, perkantoran, rumah sakit, dan pelayanan publik lainnya, serta didukung jumlah armada yang memadai, bus ini menjadi transportasi unggul dibandingkan moda lainnya. Selain itu, tarif yang terjangkau menjadi salah satu keunggulan. Penumpang umum dikenakan biaya Rp3.700, sementara lansia, pelajar, dan penyandang disabilitas cukup membayar Rp2.000 setelah mendaftar ke Dishub dengan syarat membawa KTP,

KK, dan e-money. Bus Batik Solo Trans telah mengalami berbagai perubahan, termasuk pada halte, armada, dan metode pembayaran. Saat ini pembayaran dilakukan secara mandiri menggunakan e-money melalui alat pembayaran yang disediakan di dalam bus, tanpa pramugara/pramugari, sehingga hanya ada pengemudi sebagai petugas di bus. Secara umum, pelayanan dinilai baik, namun belum mencapai tingkat pelayanan prima, terutama bagi penyandang disabilitas fisik. Beberapa kendala utama adalah tidak adanya petugas yang membantu penyandang disabilitas saat naik bus, sehingga mereka hanya bisa mengandalkan bantuan penumpang lain, tidak semua halte dan armada bus mendukung kebutuhan disabilitas fisik. Keselarasan antara tinggi deck bus dan halte sangat penting. Halte yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk yang dilengkapi RAMP atau tangga khusus, sudah tersedia tetapi belum tersebar di semua titik. Selain itu, beberapa armada bus juga belum ramah disabilitas, sehingga masih menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan prima.

Peran driver bus Batik Solo Trans sangat penting, terutama dalam kemampuan mengemudi dan memastikan jarak bus dengan halte ideal bagi penyandang disabilitas. UPT Transportasi Dinas Perhubungan Surakarta telah memberikan pelatihan dan pembekalan kepada para driver agar dapat menjalankan tugas sesuai standar operasional. Evaluasi intensif terus dilakukan untuk memastikan kinerja driver tetap optimal dan dapat ditingkatkan di masa mendatang. Pihak UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga menyediakan wadah khusus untuk menerima kritik dan saran sebagai bahan evaluasi pelayanan. Petugas yang melanggar SOP akan diberi teguran atau sanksi, seperti yang dijelaskan oleh KA UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta Agus Purnomo SE.MH. Jika ada aduan, driver terkait akan dipanggil untuk dimintai keterangan dan diberikan peringatan. Langkah ini menunjukkan komitmen UPT Transportasi dalam memastikan tanggung jawab penuh atas pelayanan bus Batik Solo Trans.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan penilaian dengan indikator 6A (Attitude, Ability, Attention, Appearance, Accountability, Action) dari Barata (2003), pelayanan UPT Transportasi Dinas Perhubungan Surakarta melalui bus Batik Solo Trans belum sepenuhnya mencapai pelayanan prima bagi penyandang disabilitas fisik. Kendala utama meliputi ketidaksesuaian antara armada bus dan halte di beberapa koridor, ketiadaan pramugara/pramugari, serta perubahan metode pembayaran yang menyulitkan. Meski demikian, UPT Transportasi Dinas Perhubungan Kota Surakarta terus berupaya meningkatkan layanan. Langkah-langkah yang telah dilakukan termasuk menyediakan tarif khusus untuk penyandang disabilitas dengan syarat tertentu, serta menyediakan beberapa halte yang dilengkapi ramp untuk akses lebih

baik. UPT Transportasi berharap minat penyandang disabilitas terhadap layanan ini meningkat, menciptakan hubungan saling menguntungkan yang mendukung keberlanjutan bus Batik Solo Trans sebagai transportasi umum andalan Kota Surakarta.

## Refrensi

- 1997, U. U. (1997). Penyandang Cacat. Jakarta.
- 2009, U.-U. R. (2009). Kesejahteraan Sosial. Jakarta.
- 2011, U.-U. R. (2011). Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas). Jakarta.
- 2020, P. D. (2020). Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Surakarta.
- 2023, P. D. (2023). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Yogyakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.
- Hastuti, Dewi, R. K., Pramana, R. P., H. S., Sarahtika, D. P., & Hadiz, L. (2020). Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas. Jakarta: The SMERU Research Institute.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak Journal of Communication*, 1-20.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: THEORETICAL REVIEW. *Jurnal Sains Manajemen*, 1-10.
- Nandang, Jamaludin, A., Firmansyah, Y., Wanta, & Sihabudin. (2022, Agustus). PELAYANAN PRIMA PADA PELAKU EKOWISATA KAMPUNG KOPI DESA MEKAR BUANA KABUPATEN KARAWANG. *Jurnal Buana Pengabdian*, 1-23.
- Ningsih, N. P., K. P., & Wiska, M. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai dalam Proses Pembuatan E-KTP. *International Journal of Management and Business*, 1-7.
- Nugrahaningrum, E. (2018). Perlindungan Hukum atas Hak Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan Konsumen Terhadap Penumpang Bus Batik Solo Trans ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 1-8.
- NURLIA. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1-14.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1-7.

- R, N. P., & S, P. D. (2013). EVALUASI KINERJA BATIK SOLO TRANS (STUDI KASUS: KORIDOR I KARTASURA-PALUR, SURAKARTA). Penulis korespondensi, Email. Ismiyati\_hs@yahoo.com, 1-10.
- RI, K. K. (2018). Hasil Utama RISKESDAS.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprpti, O. O. (2022). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Sultan Babullah . Jurnal Multidisiplin Madani, 14.