



## Persepsi Pengguna Bus Trans Koetardja Terhadap Fasilitas Bagi Kaum Difabel

Amalia Effendy<sup>\*1</sup>, Nazaruddin<sup>1</sup>, Meliyana<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, 23372, Indonesia.

\*Email korespondensi: [\\_amalia\\_sipil@abulyatama.ac.id](mailto:_amalia_sipil@abulyatama.ac.id)<sup>1</sup>

Diterima September 2023.; Disetujui Januari 2024 Dipublikasi Januari 2024

**Abstract:** To attract public interest in using Bus Trans Koetaradja , the operator must be able to provide and provide adequate facilities and provide good service to the people who use the Bus. Good service is a factor that will encourage people to use the bus as a daily transport. People with disabilities are vulnerable people including pregnant women, elderly people and people with disabilities, because of their limitations they are entitled to special facilities in the use of public facilities and infrastructure, including buses. This research was conducted to examine the level of satisfaction of Bus Transkoetaradja users towards facilities for people with disabilities. The research was conducted by survey, Researcher distributing questionnaires to 100 Trans Koetaradja Corridor I Bus Users. The results showed that the overall level of satisfaction of Trans Koetaradja Bus users for the availability of facilities and infrastructure for people with disabilities received a satisfactory score, but there are criteria that are considered quite satisfied, such as the comfort of the ramp at the bus stop, this is definitely a concern for the company to further improve bus services.

**Keywords:** Bus, Facilities, good service, disabilities,

**Abstrak:** Untuk dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi Trans Koetaradja, maka pihak pengelola harus dapat menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menggunakan Bus. Pelayanan yang baik merupakan faktor yang akan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Bus sebagai sarana Transportasi sehari-hari. Kaum Difabel adalah kaum yang rentan yang terdiri dari Ibu Hamil, Orang Lanjut usia dan Penyandang Cacat, karena keterbatasan maka mereka berhak mendapat fasilitas Khusus dalam penggunaan sarana dan prasarana publik, salah satunya adalah Bus. Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna Bus Transkoetaradja terhadap fasilitas bagi Kaum Difabel. Penelitian dilakukan dengan cara Survey, yaitu menyebarkan Kuesioner bagi 100 Orang Pengguna Bus Trans Koetardja Koridor I. Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Pengguna Bus Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Koetaradja bagi Ketersediaan Sarana dan Prasarana bagi Kaum Difabel mendapat Nilai Puas, namun ada kriteria yang dirasa cukup puas yaitu kenyamanan ramp pada Halte Bus, hal ini tentunya agar menjadi perhatian Pihak Bus untuk lebih meningkatkan pelayanan Bus.

**Kata kunci :** Difabel, Kenyamanan, Bus, Pelayanan, Fasilitas

Peningkatan Jumlah Kendaraan bermotor yang terus bertambah setiap tahun tentunya berdampak pada daya tampung Jalan. Peningkatan kendaraan didominasi oleh sepeda motor dengan tingkat pertumbuhan 4,14% di Tahun 2022 (Kementerian Perhubungan, 2023), disisi lain, karena keterbatasan lahan, Kapasitas Jalan tidak dapat menampung seluruh kendaraan, hal ini tentunya akan mengakibatkan kemacetan di beberapa ruas Jalan. Selain berdampak pada Kinerja Jalan, penggunaan Sarana Transportasi Pribadi juga berdampak pada lingkungan,

United Nation, menyebutkan bahwa 25% Emisi Gas Rumah kaca berasal dari sektor transportasi (UN, 2022) Untuk mengurangi dampak-dampak yang ditimbulkan akibat penggunaan transportasi pribadi, maka masyarakat didorong agar beralih ke transportasi massal. Transportasi Massal, dalam dua setengah decade terakhir terbukti dapat mengurangi jejak karbon.(Abdallah, 2023)

Pada 2 Mey 2016, Pemerintah Kota Banda Aceh resmi mengoperasikan Transportasi Massal Perkotaan berupa Bus yang dikenal dengan nama Transkoetaradja atau Trans-K. Bus ini merupakan moda transportasi massal yang menghubungkan antara Banda Aceh dan Aceh Besar (Visit Aceh, 2023). Dengan adanya moda transportasi massal Trans Koetaradja ini diharapkan dapat solusi untuk mengurangi kepadatan dan kemacetan lalu lintas di jalan raya, sehingga mempermudah mobilisasi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas yang juga dapat mengurangi polusi udara akibat pembuangan dari kendaraan bermotor.

Untuk dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi Trans Koetaradja, Persepsi Pengguna Bus...

(Effendy, Nazaruddin, & Meliyana, 2024)

maka pihak pengelola harus dapat menyediakan dan memberikan fasilitas yang memadai serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menggunakan Bus tersebut.. Pelayanan yang baik merupakan faktor yang akan mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan Bus sebagai sarana Transportasi sehari-hari.

Undang-undang Republik Indonesia no. 8 tahun 2016 menyebutkan “Penyandang Disabilitas mempunyai hak untuk mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.(Indonesia, 2016). Sesuai dengan amanah Undang-undang yang menyebutkan bahwa penyandang Disabilitas mempunyai hak untuk memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi (Indonesia, 2016), dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang menjelaskan “Penyelenggara jasa transportasi publik wajib melaksanakan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus” (Menteri Perhubungan Indonesia, 2017) maka Bus Transkoetaradja sudah menyediakan fasilitas bagi kaum Difabel, namun pada pelaksanaannya perlu ditinjau bagaimana kepuasan pengguna Bus Transkoetaradja terhadap fasilitas bagi Kaum Difabel ?.

“Difabel merupakan singkatan dari bahasa Inggris *different ability people* atau *differently abled people*, yaitu orang-orang yang dikategori memiliki kemampuan berbeda dengan manusia pada umumnya. Istilah lainnya ialah *differently able*, yang secara harfiah berarti sesuatu yang berbeda.

Sedangkan secara terminologi, difabel adalah

setiap orang yang mengalami hambatan dalam aktifitas keseharian maupun partisipasinya dalam masyarakat karena desain sarana prasarana publik yang tidak universal dan lingkungan sosial yang masih hidup dengan ideologi kenormalan”.(M. Syafi’ie, S.H., 2020). Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2017 menjelaskan “Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus adalah pengguna jasa karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus pengguna jasa yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anakanak, wanita hamil, dan orang sakit”(Menteri Perhubungan Indonesia, 2017)

#### KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas penumpang terhadap perusahaan transportasi umum (E., A.A., E.J., & M., 2021). Lai & Chen, mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna memainkan peran penting dalam niat pengguna dalam memilih Transportasi (Wen-Tai Lai, 2011). Penelitian ini menggunakan Metode Survey dengan Teknik Sampling. Responden akan diberi Kuesioner yang berisi mengenai pertanyaan tentang kepuasan pelayanan Bus Transkoetaradja terhadap Fasilitas Difabel, yaitu : Fasilitas Bus dan fasilitas Halte.

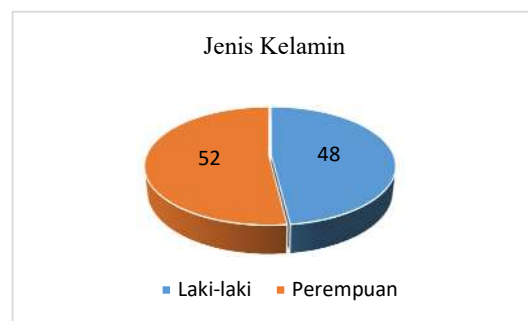
Penelitian ini dilakukan pada Penumpang Koridor I Bus Trans Koetardja, Koridor I malayani Rute Pusat Kota – Darussalam merupakan salah satu koridor utama dalam pengoperasian Trans Koetardaja yang saat ini dilayani oleh 10 unit bus Trans Koetardja yang berangkat dari Halte Keudah (H1) menuju Halte Masjid Jami’ Darussalam Kota

Banda Aceh (H13) Olah data menggunakan Skala Likert dengan skor 1 sampai 5. Nilai Maksimal menunjukkan tingkat kepuasan sangat puas.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

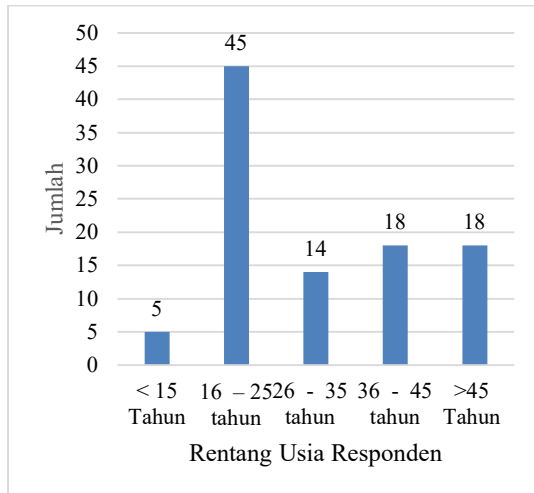
##### Karakteristik Responden

Responden survei berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna Bus Trans Koetardja, 48 Responden berjenis Kelamin Laki-laki, sedangkan 52 lainnya berjenis kelamin perempuan, untuk sebaran Jenis Kelamin responden dapat dilihat pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden

Rentang Usia responden dikelompokkan kedalam 5 kelompok, yaitu : usia dibawah 15 tahun, 16-25 Tahun, 26-35 Tahun, 36-45 Tahun dan diatas 45 Tahun. Dilihat dari Usia, Responden didominasi oleh kelompok Usia 16-25 Tahun yaitu sejumlah 45 Responden, Untuk sebaran responden dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Sebaran Usia Responden

Sebaran responden terdiri dari berbagai usia yang dibedakan kedalam 5 kelompok. Responden dengan kelompok usia dibawah 15 Tahun sebanyak 5 responden, Usia 16-25 tahun diwakili oleh 45 responden, usia 26-35 tahun sebanyak 14 responden, untuk kelompok usia 36- 45 Tahun diwakili oleh 18 Responden dan kelompok usia diatas 45 Tahun sebanyak 18 Responden.

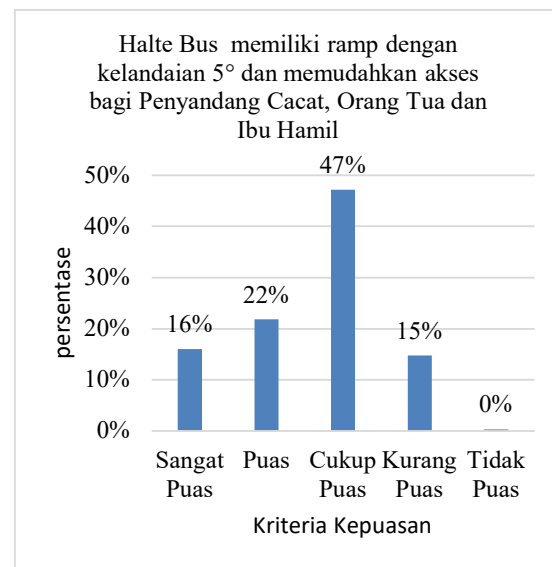
### Persepsi Responden terhadap Fasilitas Bus Trans Koetaradja bagi Difabel

Persepsi yang dinilai menyangkut kenyamanan Sarana dan Prasarana Bus. Prasarana Bus meliputi : ketersediaan ramp di Halte, sedangkan sarana Bus meliputi : kenyamanan pada saat akses bus, ketersediaan kursi khusus serta prioritas pada saat naik dan turun dari Bus.

### Kenyamanan Halte

Persepsi pengguna terhadap kenyamanan Ramp yang disediakan, nilai tertinggi yaitu 45% diperoleh pada kategori cukup Puas, posisi selanjutnya diisi dengan skor untuk kriteria puas, yaitu sebesar 22%, sedangkan kategori sangat puas

mendapat skor 16%, disusul oleh kategori tidak puas yaitu sebesar 15%. Tidak ada responden yang memilih kategori tidak puas. Untuk sebaran tingkat kepuasan Pengguna Bus terhadap Fasilitas Halte bagi Kaum Difabel dapat dilihat pada Gambar 3 berikut :



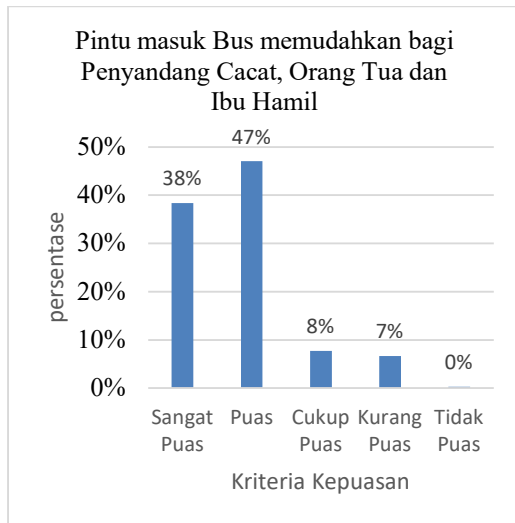
Gambar 2. Kepuasan terhadap Fasilitas Halte Bus

Untuk Penilaian terhadap Kepuasan Fasilitas Halte Bus, dalam hal ini ketersediaan *Ramp*, skor 47% diperoleh dari kriteria cukup puas, untuk kriteria sangat puas mendapat nilai 16%, puas 22% dan kurang 15%, tidak ada responden yang merasa tidak puas terhadap kenyamanan Ramp pada Halte Bus Transkoetaradja bagi Difabel.

Mayoritas responden merasa bahwa kemudahan Halte bus masih belum cukup memuaskan mereka dari segi ketersediaan Ramp.

### Kenyamanan Pintu Masuk Bus

Kenyamanan Pintu masuk Bus yang dilihat adalah Pintu masuk memudahkan bagi Kaum Difabel untuk keluar masuk Bus. untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.



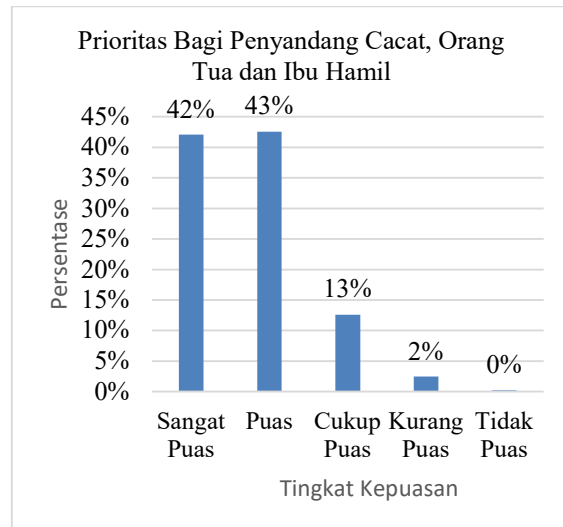
**Gambar 3. Persepsi terhadap Kemudahan Akses Pintu**

Pada gambar di atas dapat terlihat bahwa Kriteria Puas mendapat skor 47%. Untuk kriteria sangat puas mendapat nilai 38%, cukup puas 8% dan kurang puas 7%. Kemudahan akses pintu masuk Bus dirasakan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari skor yang tertinggi diperoleh dari tingkat kepuasan puas yaitu 47%.

### **Prioritas bagi Difabel**

Prioritas bagi Difabel yang dinilai adalah Kaum Difabel diberi Prioritas pertama untuk naik dan turun dari Bus Transkoetaradja. Pada Kategori ini, nilai kepuasan yang tertinggi ada pada kriteria puas yaitu sebesar 43%, Kriteria sangat puas mendapat nilai 42%, cukup puas 13% dan kurang puas 2%. Kenyamanan prioritas bagi Difabel dalam akses naik dan turun Bus dirasakan sudah cukup baik, dengan skor tertinggi untuk kriteria puas.

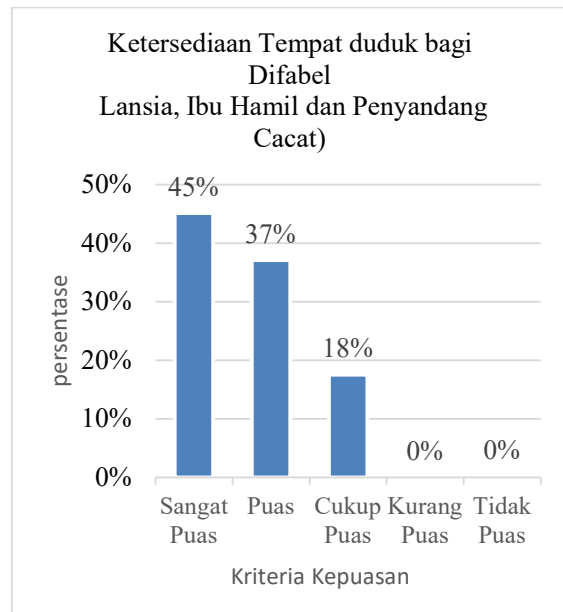
Sebaran kepuasan terhadap Prioritas bagi Difabel pada Bus Trans Koetaradja dapat dilihat pada Gambar 5 berikut :



**Gambar 4. Kepuasan terhadap Prioritas bagi Difabel**

### **Ketersediaan Tempat duduk bagi Difabel**

Fasilitas lain yang dilihat adalah ketersediaan tempat duduk bagi Difabel. Sebaran persepsi kenyamanan terhadap ketersediaan tempat duduk di dalam Bus Trans Koetaradja dapat dilihat pada Gambar 6 berikut :



**Gambar 5 Ketersediaan Kursi di Bus Trans Koetaradja**

Persepsi Pengguna Bus terhadap ketersediaan Kursi bagi Difabel mendapat skor 45% untuk kepuasan sangat puas, puas 37% dan cukup puas 18%. Untuk Kriteria ini sudah sangat baik, karena skor paling tinggi diperoleh pada kategori sangat puas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Persepsi Pengguna Bus terhadap ketersediaan ramp dengan kelandaian 5° dan memudahkan akses bagi Penyandang Cacat, Orang Tua dan Ibu Hamil pada Sarana Bus mendapat nilai 47% pada kategori Cukup Puas. Untuk kemudahan Pintu masuk Bus bagi Penyandang Cacat, Orang Tua dan Ibu Hamil mendapat skor 47% pada tingkat kepuasan puas. Prioritas Bagi Penyandang Cacat, Orang Tua dan Ibu Hamil mendapat nilai 47% untuk kriteria puas dan Ketersediaan Tempat duduk bagi Difabel ( Lansia, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat) dirasa sudah sangat puas, hal ini terlihat dari skor 45% untuk kriteria ini.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Koetaradja bagi Ketersediaan Sarana dan Prasarana bagi Kaum Difabel mendapat Nilai Puas, namun ada kriteria yang dirasa cukup puas yaitu kenyamanan ramp pada Halte Bus, hal ini tentunya agar menjadi perhatian Pihak Bus untuk lebih meningkatkan pelayanan Bus.

### **SARAN**

Penelitian ini hanya mengambil data pada rute Bus Koridor I, untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan Pengguna Bus, hendaknya dilakukan penelitian untuk seluruh Koridor.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdallah, T. (2023). *Sustainable Mass Transit: Challenges and Opportunities in Urban Public*. Elsevier.
- E., A., A.A., J., E.J., E., & M., R. (2021). Service Quality and Passengers' Loyalty of Public Transportation Companies. *British Journal of Management and Marketing Studies*, 4(4), 82–98. <https://doi.org/10.52589/bjmms-lrq7javx>
- Indonesia, P. P. *Undang-undang No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.* , (2016).
- Kementerian Perhubungan. (2023). *Informasi Transportasi Tahun 2022*. Retrieved from <https://dephub.go.id/post/read/buku-informasi-transportasi-tahun-2022>
- M. Syafi'ie, S.H., M. H. (2020). Diskursus Sebutan Warga Difabel. Retrieved from <https://law.uui.ac.id/blog/2020/11/11/diskursus-sebutan-warga-difabel/>
- Menteri Perhubungan Indonesia. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.* , (2017).
- UN. (2022). Penyebab Dan Dampak Perubahan Iklim. Retrieved from <https://indonesia.un.org/id/175273-penyebab-dan-dampak-perubahan-iklim>
- Visit Aceh. (2023). Bus Trans Koetaradja. Retrieved from <https://visitaceh.id/trans-koetaradja/>
- Wen-Tai Lai, C.-F. C. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0967070X10001125?via%3Dihub>