



ANALISIS PELAYANAN TRANS KUTARAJA DINAS PERHUBUNGAN ACEH TERHADAP KEPUASAN DIFABEL DAN LANSIA

Rizky Adliansyah¹ Zahratul Idami² Alfi Rahman³
Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Syiah Kuala
Email : Rizkylibra57@gmail.com

ABSTRAK

Pasal 15 Qanun Aceh No. 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Angkutan umum Trans Kutaraja Banda Aceh merupakan salah satu sarana transportasi yang melayani semua penumpang termasuk difabel dan lansia. Namun sarana transportasi ini belum memberikan kepuasan bagi difabel dan lansia sebab belum mencukupi sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan dan langkah-langkah yang dilakukan oleh angkutan umum Trans Kutaraja dalam melayani kepuasan Difabel dan Lansia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpul adalah data primer melalui wawancara dengan informan penelitian dan observasi, dan data sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan melalui berbagai literatur jurnal. Teori yang digunakan adalah teori kepuasan publik menurut Valarie Zeithaml, yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsivess* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *equality* (keadilan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum Trans Kutaraja dalam melayani kepuasan difabel dan lansia adalah masih belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, memberikan pelayanan yang prima, dan pelayanan yang berkeadilan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah dengan peningkatan layanan dan penyediaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lansia dan difabel, dan memberikan informan yang cepat dan akurat seperti jadwal keberangkatan, rute bus, tariff angkutan, petunjuk arah dan petugas yang melayani dengan ramah. Dari hasil penelitian dapat disarankan bahwa angkutan umum Trans Kutaraja harus memperbanyak sarana dan prasarana seperti kursi roda, tempat tunggu dan karyawan yang khusus melayani difabel dan lansia.

Kata Kunci: Pelayanan, Trans Kutaraja, Kepuasan Penumpang, Difabel dan Lansia



ABSTRACT

Verse 15th of Aceh Qanun No. 8 of 2008 concerning Public Services states that the Trans Kutaraja Banda Aceh public transportation is a means of transportation that serves all passengers, including the disabled and the elderly. However, this means of transportation has not provided satisfaction for the disabled and the elderly because there are not enough facilities and infrastructure according to their needs. The purpose of this study was to identify and explain the services and steps taken by Trans Kutaraja public transportation in serving the satisfaction of the disabled and the elderly. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collected is primary data through interviews with research informants and observations, and secondary data obtained from library research through various journal literature. The theory used is the theory of public satisfaction according to Valarie Zeithaml, namely Tangibles (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness, Assurance (guarantee) and equality (fairness). The results of this study indicate that the services provided by the Trans Kutaraja public transportation in serving the satisfaction of the disabled and the elderly are still not optimal in meeting the needs of facilities and infrastructure, providing excellent service, and fair service. The steps taken are to improve services and provide facilities and infrastructure according to the needs of the elderly and disabled, and provide fast and accurate information such as departure schedules, bus routes, transportation fares, directions and friendly staff. From the results of the study, it can be suggested that the Trans Kutaraja public transportation should increase its facilities and infrastructure such as wheelchairs, waiting areas and employees who specialize in serving the disabled and the elderly.

Keywords: Service, Trans Kutaraja, Passenger Satisfaction, Disabled and Elderly



PENDAHULUAN

Berdasarkan catatan Departemen Perhubungan Provinsi Aceh menyebutkan bahwa operasional transportasi Trans Kutaraja Banda Aceh jika di akumulasikan rata-rata per hari, maka ada 15 penumpang dalam kategori difabel dan lansia yang mengakses sarana transportasi Trans Kutaraja. Dengan demikian, sarana transportasi Trans Kutaraja merupakan transportasi umum yang diakses oleh difabel dan lansia di Kota Banda Aceh. Mereka pada umumnya tidak memiliki kendaraan pribadi sehingga transportasi umum menjadi pilihan utama. Dalam Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008, pasal 15 tentang Pelayanan Publik juga disebutkan bahwa asas kesetaraan merupakan hal yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut Rizkiya, Yusuf, dan Caisarina (2018) pelayanan transportasi umum di Kota Banda Aceh masih belum ramah terhadap kaum difabel dan lansia. Oleh sebab itu, ketika mengakses transportasi hak mereka tidak terpenuhi dengan baik. Hambatan ini menjadi kendala utama bagi mereka untuk dapat hidup mandiri dan melakukan mobilitas dalam kehidupan sehari-hari sebagaimana yang diamanahkan dalam Undang-Undang, tentang adanya kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi.

Kasus terkait dengan pemenuhan hak lansia dan difabel ketika mengakses pelayanan publik, Komisi Nasional Disabilitas mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas dan difabel sering mendapatkan kesulitan ketika mereka menggunakan angkutan massal. Kesulitan-kesulitan tersebut terutama sekali ketika melintas atau pun kendaraan yang tidak dilengkapi dengan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami oleh lansia dan difabel.

Dalam pengadaan dan pembangunan sarana transportasi Trans Kutaraja, para perancang program dan pelaksanaannya, tidak memiliki kepekaan/sensitivitas terhadap lansia dan penyandang disabilitas. Bukti nyata tidak ramahnya pembangunan adalah dalam hal pembangunan halte Trans Kutaraja. Ifwan Sahara, dalam status facebooknya menyampaikan kesedihannya terhadap pembangunan halte Trans Kutaraja di Kota Banda Aceh. Ia mengatakan bahwa sarana halte di Kota Banda Aceh tidak ramah terhadap penyandang difabel.



TINJAUAN PUSTAKA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Menurut Valarie Zeithaml (2011: 135), pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan dalam upaya wajib pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduknya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, terdapat indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut apa yang dikatakan pelanggan. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik di lingkungan Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

3. Responsivess (daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. akan mengangkat citra positif pemerintah kelurahan di mata warganya.

4. Assurance (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.

5. Empaty (empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dan memberikan pelayanan yang sama.



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut, Ghony (2012: 13), Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada suatu fenomena sosial atau manusia. Kriteria informan yaitu pihak-pihak yang terlibat dan memiliki pengetahuan serta wawasan mendalam. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Informan Penelitian

Lembaga	Informan	Jumlah
Dinas Perhubungan Aceh	Kepala Dinas Perhubungan Aceh	1
Dinas Perhubungan Aceh	Kepala UPTD Angkutan Massal Trans Kutaraja	1
Dinas Perhubungan Aceh	Petugas Angkutan Massal Trans Kutaraja	3
Masyarakat	Difabel dan Lansia	5
Masyarakat	Masyarakat Umum	5

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber utamanya. Melalui metode data primer maka akan lebih memudahkan peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai dalam menyelesaikan penelitian ini. Sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda, namun data tersebut dapat dimanfaatkan (Kountur, 2009: 178-182). Sumber data penelitian adalah setiap informasi yang telah dikumpulkan, diamati, dihasilkan atau dibuat untuk memvalidasi temuan penelitian asli.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan Lansia, difabel dan pihak Trans Kutaraja dapat dianalisa pelayanan yang diberikan oleh Trans Kutaraja yang disimpulkan sebagai berikut:

1.1 Pelayanan yang diberikan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh dalam melayani kepuasan Difabel dan Lansia

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Prinsip pelayanan yang diberikan oleh Trans Kutaraja adalah *Tangibles* (bukti langsung) atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta pelayanan dari petugas Trans Kutaraja. Dalam memberikan pelayanan langsung kepada penyandang disabilitas dan lansia berupa sarana dan prasarana yang ramah berdasarkan kebutuhan lansia. Seperti dalam wawancara dengan kepala UPTD Angkutan Massal Trans Kutaraja, M. Hanung Kuncoro berikut ini:

“Kami berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap penyandang disabilitas, pelayanan yang kami berikan bertujuan supaya lansia dan kaum difabel dalam mengakses transportasi Trans Kutaraja, mereka tidak mengeluh dan tentunya memberikan pelayanan yang nyaman bagi mereka. Kami terus memperbaiki dan menyediakan hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh lansia berdasarkan analisis di lapangan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut terus kami benahi, terutama ketersediaan dalam mengakses sarana yang mudah bagi para lansia dan difabel” (Wawancara, 25 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas, dalam memberikan kepuasan terhadap lansia dan difabel, dinas perhubungan Aceh terus mengoptimalkan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Fasilitas tersebut berupa bangunan administrasi yang mudah dijangkau, tempat antrean yang nyaman dan petunjuk yang jelas dan mudah dipahami oleh kaum lansia dan difabel serta ketanggapan petugas dalam melayani penumpang. Selanjutnya, untuk menambahkan tingkat kepuasan bagi lansia dan difabel, menyediakan sarana seperti kursi roda, alat bantu jalan, antrian prioritas pelayanan terpadu satu pintu untuk penyandang disabilitas.

Dari wawancara dengan UPTD Angkutan Massal Trans Kutaraja dapat disimpulkan bahwa akses transportasi publik Trans Kutaraja telah memberikan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lansia demi meningkatkan kepuasan terhadap penyandang disabilitas. Sudiro (2020) mengemukakan bahwa dinas perhubungan harus



mengoptimalkan pelayanan sarana dan prasarana transportasi yang baik terhadap lansia dan penyandang disabilitas, hal ini sebagai wujud komitmen pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Sementara itu wawancara dengan salah seorang lansia bernama Abdul Rahman menyatakan bahwa:

“Menurut saya daripada naik angkutan umum Transkutaraja lebih baik naik gerubak saja. Kalau diajak ke Sigli saya tidak sanggup jika naik Trans Kutaraja karena tidak ada kenyamanan. Akses Trans Kutaraja bukan mudah tapi gratis. Masalah yang kita hadapi ketika naik Trans Kutaraja adalah ketidaknyamanan semacam naik Gerubak saja” (Wawancara, 25 Februari 2022).

Dari wawancara dengan lansia diatas, dapat disimpulkan bahwa akses pelayanan transportasi umum Trans Kutaraja Banda Aceh masih belum memuaskan bagi para lansia dan difabel. Hal ini dirasakan ketika dalam bus tidak memberikan kenyamanan. Prinsip *tregibel* dalam melayani kepuasan penumpang Trans Kutraja berkaitan dengan ketersediaan sarana pendukung yang memudahkan lansia dan difabel dalam mengakses transportasi dan kemudian turut didukung oleh angkutan yang efisien bagi lansia dan difabel.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam melayani transportasi publik bagi difabel dan lansia, pihak Tran Kutaraja juga memperhatikan prinsip *reliabilitas* atau kehandalan. Kehandalan yang dimaksud merupakan upaya yang dilakukan oleh Trans Kutaraja agar penyandang disabilitas dan lansia dapat mengakses transportasi secara mudah dengan keterbatasan yang mereka miliki.

Wawancara dengan Kepala UPTD Angkutan Massal Trans Kutaraja, M. Hanung Kuncoro menyebutkan bahwa:

“Salah satu kebijakan terhadap transportasi umum yaitu dengan memberikan subsidi bagi penumpang Trans Kutaraja. Dalam hal ini juga mencakup memberikan pelayanan kepada penumpang yang berstatus sebagai lansia dan difabel. Dalam hal memberikan pelayanan terbaik untuk lansia dan difabel tentu saja Dinas perhubungan Aceh terus mengedepankan perhatian yang lebih khusus dengan merealisasikan kebutuhan bagi lansia dan difabel” (wawancara, 20 Februari 2022)

Dari wawancara diatas, pelayanan dari segi reliabilitas adalah untuk meningkatkan kepercayaan oleh penumpang lansia dan difabel agar setiap menggunakan jasa angkutan



umum Trans Kutaraja Banda Aceh memberikan kepuasan yang maksimal. Haryanto dan Indrasari (2019) mengemukakan bahwa penyandang disabilitas mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama sebagai warga negara Indonesia. Penyandang disabilitas merupakan asset negara bidang Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai kelebihan dan kekurangan sebagaimana manusia lainnya. Potensi yang dimiliki penyandang disabilitas dapat dikembangkan sesuai dengan talenta yang dibawa sejak lahir. Namun karena kekurangan yang disandangnya, penyandang disabilitas mengalami hambatan fisik, mental dan sosial, untuk mengembangkan dirinya secara maksimal, sehingga perlu adanya pelayanan yang setara ketika mereka mengakses transportasi publik.

3. *Responsive* (daya tanggap)

Angkutan umum Trans Kutaraja Banda Aceh juga memberikan pelayanan dengan prinsip *responsive* terhadap lansia dan difabel. Prinsip *responsive* yang diberikan lebih mengarah untuk membantu lansia dan difabel, serta memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam penerapannya mengacu pada prinsip memberikan informasi yang jelas dan cepat tanggap ketika penumpang lansia dan difabel menemukan masalah dalam mengakses transportasi.

Hasil wawancara dengan petugas Trans Kutaraja, Zainal Abidin menyebutkan bahwa:

“Disini kami di Trans Kutaraja ada kursi khusus untuk orang prioritas untuk difabel, untuk orang tua, ibu hamil, anak-anak dan orang cacat. Peralatan ini memang disesuaikan oleh Trans Kutaraja walaupun dengan peralatan yang sangat terbatas. Kadang-kadang orang difabel telah kita anjurkan untuk duduk pada tempat khusus, namun lebih memilih tempat lain yang bagi mereka lebih nyaman. Namun kita tetap menyediakan tempat khusus, di halte pun ada juga kursi khusus untuk lansia yang diberikan warna kuning, supaya mudah dibedakan mana tempat duduk umum dan mana khusus untuk lansia” (wawancara, 15 Februari 2022)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Angkutan Umum Trans Kutaraja Banda Aceh memang tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap lansia dan difabel. Prinsip pelayanan dalam hal *responsives* itu terlihat dengan menyediakan fasilitas khusus untuk lansia dan difabel serta memberikan informasi yang jelas dan cepat ketika lansia dan difabel menemukan berbagai macam persoalan di tempat transportasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Chandra dan Tjiptono (2011) yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Artinya, ketika pelayanan yang diberikan oleh transportasi umum Tran Kutaraja Banda Aceh pada prinsip *responsive*, maka para lansia dan difabel bisa mendapatkan perolehan



akses transportasi yang memadai.

4. Assurance (jaminan)

Pelayanan yang diberikan oleh angkutan Trans Kutaraja Banda Aceh adalah pelayanan *assurance* (jaminan) kepada lansia dan difabel. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan petugas angkutan massal Trans Kutaraja, Saiful Rahman berikut ini:

“Salah satu prinsip pelayanan yang dikedepankan kepada penumpang oleh angkutan umum Trans Kutaraja adalah memberikan jaminan dalam segi pelayanan, seperti lokasi transportasi yang nyaman, bus yang digunakan selalu rapi dan bersih. Kami memberikan pelayanan kepada penumpang dengan memperhatikan setiap keperluan penumpang. Jika penumpang penuh dan terdapat penumpang yang lebih tua dan dari golongan penyandang disabilitas, kami mengutamakan penumpang yang lebih tua untuk duduk di kursi, intinya kami memberikan pelayanan yang membuat penumpang senang, nyaman dan aman” (Wawancara, 12 Februari 2022).

Jaminan atau assurance pelayanan transportasi umum yang menjamin kenyamanan penumpang ketika mengakses pelayanan yang diberikan sudah baik oleh Trans Kutaraja. Ramadanti (2019) mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pengangkutan umum, orang atau penumpang memiliki hak atas jaminan keselamatan selama periode pengangkutan berlangsung. Oleh karena itu, setiap perusahaan angkutan umum wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan dan bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan penumpang

Wawancara dengan lansia Abdul Rajab mengatakan bahwa:

“Saya ini nak selalu menggunakan Trans Kutaraja jika mau pergi-pergi, sebab ada kepuasan bagi saya ketika naik angkutan Trans Kutaraja. Bus nya bagus, enak tidak mengkhawatirkan. Kedepannya saya berharap, Trans Kutaraja terus meningkatkan pelayanannya” (Wawancara, 12 Februari 2022).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa lansia merasa nyaman dan aman menggunakan angkutan umum Trans Kutaraja. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Jaminan (assurance) yang diberikan kepada penumpang sangat baik. Trans Kutaraja Banda Aceh mengutamakan pelayanan dan keselamatan penumpang dari golongan lansia dan difabel. Dalam menjamin keamanan adalah dengan memasang CCTV baik di terminal maupun di dalam bus sehingga dapat dilihat kejadian yang ada di dalam bus.



5. Keadilan atau (equity)

Keadilan atau (equity) Pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Membuat suatu hubungan yang baik tanpa adanya pemisah atau perbedaan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya, dan para penumpang angkutan umum Trans Kutaraja membuat nyaman tanpa ada perbedaan yang diberikan. Untuk keadilan pelayanan yang dilakukan oleh Trans Kutaraja sudah berjalan dengan baik. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang lansia berikut ini:

“Pelayanan Trans Kutaraja sangat baik, mereka sangat ramah. Apalagi saya ini sudah tau, kalau saya butuh bantuan mereka sangat cepat datang. Mereka pun tanya sama saya, ada keluhan apa, biar kami bantu. Kalau tidak ada tempat duduk mereka carikan untuk saya” (wawancara, 12 Februari 2022).

Berdasarkan wawancara diatas, pelayanan transportasi umum Trans Kutaraja tidak pernah melihat perbedaan pelayanan antara penumpang yang satu dengan penumpang yang lainnya, namun khusus untuk lansia dan difabel ada prioritas khusus. Pasal 124 ayat (1) menyatakan, ada beberapa kewajiban yang mengharuskan dipenuhi oleh pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu: “mengangkut Penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika Kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas; menggunakan lajur Jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; memberhentikan kendaraan selama menaikkan dan/atau menurunkan Penumpang; menutup pintu selama Kendaraan berjalan; dan mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum” (Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

Menurut Kurniasih dan Rozi (2021), Pelayanan angkutan massal untuk lansia dan difabel harus dapat diimplementasikan dengan benar dan berkeadilan sesuai dengan target-target pembangunan baik daerah dan nasional. Oleh karena itu, sebagai daerah otonom, pemerintah daerah harus berkerja secara kreatif, inovatif dan berkelanjutan (sustainable), dalam melayani masyarakat.

Pelayanan angkutan massal oleh Trans Kutaraja Banda Aceh berdasarkan prinsip keadilan tanpa membeda-bedakan penumpang, namun khusus untuk lansia dan difabel diberikan peningkatan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, angkutan umum Trans Kutaraja Banda Aceh berusaha menampilkan pelayanan yang semaksimal mungkin



terhadap lansia dan difabel untuk menjadi mitra terbaik rakyat dalam rangka memberikan pelayanan transportasi. Pihak pengelola Trans Kutaraja mampu berbuat secara adil dan profesional dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang. Prinsip keadilan adalah semua orang mendapatkan pelayanan yang sama, termasuk lansia dan difabel.

1.2. Langkah-langkah yang dilakukan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh dalam melayani kepuasan Difabel dan Lansia

Langkah-langkah yang dilakukan oleh angkutan umum Trans Kutaraja dalam melayani penumpang lansia dan difabel dapat ditemukan dari segala kegiatan yang dilaksanakan dibawah Dinas Perhubungan Aceh sebagai upaya pemenuhan kenyamanan penumpang yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada difabel dan lansia dalam rangka menciptakan perjalanan yang aman dan nyaman. Lansia dan difabel berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik karena hak-hak mereka diatur dalam undang-undang. Hasil penelitian di lapangan menunjukan langkah-langkah yang dilakukan oleh Trans Kutaraja dalam melayani kepuasan difabel dan lansia adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Aceh, mengatakan bahwa:

“Jika ditanya tentang langkah-langkah apa yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Aceh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, saya rasa menyediakan sarana dan prasarana yang memadai adalah langkah yang utama. Sarana dan prasarana utama dapat terlihat di lokasi terminal seperti adanya tempat duduk untuk penumpang, kursi roda untuk lansia, kesiapsiagaan petugas di terminal yang siap melayani masyarakat yang mempunyai keluhan. Kemudian sarana dan prasarana terus ditingkatkan dari tahun ke tahun” (Wawancara, 22 Februari 2022).

Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa terjadi secara signifikan terhadap penyediaan sarana dan prasarana setiap tahunnya. Bahkan terus terjadi peningkatan baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Syah (2021) mengatakan bahwa salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah peningkatan system transportasi, khususnya dalam melayani angkutan penumpang lansia dan difabel. Sarana dan prasarana ini berkaitan dengan penyediaan hal-hal yang diperlukan oleh penumpang ketika mengakses transportasi.

2. Akses informasi yang efisien

Informasi merupakan hal yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tentu saja menambah kepuasan penyandang disabilitas dan lansia ketika



menggunakan transportasi Trans Kutaraja. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas Trans Kutaraja yang menyebutkan bahwa:

“Langkah efektif yang terus dibenahi oleh Trans Kutaraja adalah peningkatan layanan informasi baik untuk umum maupun untuk lansia dan difabel. Kami terus memberikan informasi yang akurat tentang keberangkatan dan kedatangan bus, serta memilahkan bus dengan tujuan dan rute yang akan ditempuh. Dengan demikian penumpang tidak merasa khawatir akan tertinggal bus. Disamping itu petugas terminal juga disiagakan untuk melayani masyarakat yang kekeurangan informasi mengenai prosedur mengakses layanan transportasi Trans Kutaraja” (wawancara, 17 Februari 2022).

Kepuasan penumpang dalam kategori lansia dan difabel dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang diberikan oleh Trans Kutaraja. Kepuasan penumpang dapat terbentuk dari tingkat pengetahuan, pengalaman serta tingkat kebutuhan atas pelayanan yang disediakan oleh petugas di terminal. Bharmawan dan Hanif (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang prima terbangun dari sebuah komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan, baik secara koordinasi tentang lapangan juga interaksi antar individu, juga dengan pelanggan. Komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam sebuah pemberian pelayanan diharapkan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan akan tercapai sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh dalam melayani kepuasan difabel dan lansia berdasarkan pada prinsip bukti nyata (*trenigible*) yaitu dengan memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang memudahkan para lansia dan difabel untuk mengakses transportasi umum Trans Kutaraja. Kemudian *responsivess* yang berarti Trans Kutaraja memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan kepada penumpang lansia dan difabel, pelayanan daya tanggap juga semakin ditingkatkan untuk melayani lansia dan difabel yang menginginkan kebutuhan khusus dengan pelayanan informasi yang cepat dan tanggap ketika penumpang menemui berbagai macam persoalan. Selanjutnya adalah pelayanan untuk jaminan bagi penumpang difabel dan lansia selama mengakses transportasi publik Trans Kutara, jaminan tersebut berupa keselamatan penumpang dan barang. Terakhir adalah *equality* atau keadilan yaitu prinsip pelayanan yang sama terhadap penumpang difabel dan lansia. Angkutan umum Trans Kutaraja Banda Aceh masih belum maksimal dalam hal perlengkapan terhadap lansia, seperti



terbatasnya kursi roda, ruang tunggu sesuai berdasarkan kebutuhan difabel dan lansia dan terbatasnya petugas yang khusus melayani lansia dan difabel.

2. Langkah-langkah yang dilakukan Trans Kutaraja Dinas Perhubungan Aceh dalam melayani kepuasan difabel dan lansia adalah dengan peningkatan layanan dan penyediaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lansia dan difabel, ketika mereka menggunakan jasa angkutan Trans Kutaraja maka akan mendapatkan kenyamanan baik di sekitar terminal maupun keamanan dalam bus. Langkah berikutnya adalah memberikan informasi yang cepat dan akurat seperti jadwal keberangkatan, rute bus, tarif angkutan, petunjuk arah dan petugas yang melayani dengan ramah.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang diberikan adalah:

1. Angkutan umum Trans Kutaraja seharusnya bisa menambahkan lagi sarana dan prasarana seperti kursi roda, tempat tunggu, dimana saat ini masih tersedia dalam jumlah yang terbatas.
2. Angkutan umum Trans Kutaraja seharusnya menambahkan petugas khusus di terminal yang melayani difabel dan lansia.
3. Angkutan umum Trans Kutaraja seharusnya menyediakan petugas ahli bahasa isyarat untuk melayani penumpang penyandang disabilitas dalam kategori tuna rungu.



DAFTAR PUSTAKA

- Bharmawan & Hanif (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Scopindo Media Pustaka.
- Ghony, D. (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif*, JogJakarta: Ar- Ruzz
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Bandung: Unitomo Press.
- Kurniasih dan Rozi. *Kepuasan konsumen : studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Jakarta: Bintang Visitama.
- Ramadanti, R. (2019). *Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh*. Pdf Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh.
- Rizkiya, P., Yusuf, M.A & Caesarina, I. (2021). Akses Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan Dan Fasilitas Transportasi Publik Di Kota Banda Aceh. *Arsitekno. Vol 08 No 01 Maret 2021*.
- Sudiro, A. (2020). *Perencanaan Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama*. UB Press. Malang Indonesia.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Penerbit Widina.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37*