

Efektivitas Program Layanan *Transjakarta Cares* Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta

Alfredo Akbar¹; Darto Miradhia²; Ahmda Buchari³

Department Of Public Administration, Faculty Of Social And Political Sciences

¹alfredo17001@Mail.Unpad.Ac.Id; ²to2mm@Yahoo.Com; ³ahmad.Buchari@Unpad.Ac.Id

ABSTRACT

THIS STUDY WAS CONDUCTED TO IDENTIFY THE EFFECTIVENESS OF THE TRANSJAKARTA CARES SERVICE PROGRAM FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN DKI JAKARTA TO BE ABLE TO DETERMINE THE EXTENT TO WHICH THE TRANSJAKARTA CARES SERVICE PROGRAM IS ABLE TO PROVIDE THE NEEDS ACCORDING TO THE WISHES OF PERSONS WITH DISABILITIES. IN THIS STUDY, THE AUTHOR USES THE THEORY ISSUED BY EDY SUTRISNO WHICH MEASURES THE EFFECTIVENESS OF THE PROGRAM WITH FIVE ASPECTS, NAMELY UNDERSTANDING THE PROGRAM, BEING ON TARGET, BEING ON TIME, ACHIEVING GOALS, AND REAL CHANGE. THEN THE RESEARCHERS IN THIS STUDY USED QUALITATIVE METHODS TO BE ABLE TO EXPLAIN IN DETAIL THE EFFECTIVENESS OF THE TRANSJAKARTA CARES SERVICE PROGRAM. ACCORDING TO THE RESULTS OF THE RESEARCH THAT RESEARCHERS HAVE DONE, IT CAN BE SEEN THAT THE TRANSJAKARTA CARES SERVICE PROGRAM FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN DKI JAKARTA HAS NOT BEEN EFFECTIVE. THIS IS REVIEWED THROUGH FIVE ASPECTS THAT ARE CONSIDERED TO HAVE NOT BEEN ABLE TO BE FULFILLED TO THE MAXIMUM. FROM THE ASPECT OF UNDERSTANDING THE PROGRAM, IT CAN BE ASSESSED THAT NOT ALL PARTIES HAVE A GOOD UNDERSTANDING OF THE TRANSJAKARTA CARES PROGRAM, THE TIMELY ASPECT THAT HAS NOT BEEN CARRIED OUT ACCORDING TO THE PROCEDURE, AND THE ASPECT OF ACHIEVING THE GOALS THAT HAVE NOT BEEN ACHIEVED. BECAUSE OF THIS, THE TRANSJAKARTA CARES SERVICE PROGRAM IS CONSIDERED INEFFECTIVE AND REQUIRES PROGRAM EVALUATION TO BE ABLE TO IMPROVE THE SERVICE PROGRAM PROVIDED TO PERSONS WITH DISABILITIES.

KEYWORDS: EQUALITY OF PUBLIC SERVICES, PERSONS WITH DISABILITIES, PUBLIC FACILITIES, TRANSJAKARTA CARES

ABSTRAK

PENELITIAN INI DILAKUKAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI TERKAIT DENGAN EFEKTIVITAS DARI PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DKI JAKARTA UNTUK DAPAT MENGETAHUI SEJAUH MANA PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES MAMPU MEMBERIKAN KEBUTUHAN YANG SESUAI DENGAN KEINGINAN DARI PENYANDANG DISABILITAS. DALAM PENELITIAN INI PENULIS MENGGUNAKAN TEORI YANG DIKELUARKAN OLEH EDY SUTRISNO YANG MENGUKUR EFEKTIVITAS PROGRAM DENGAN LIMA ASPEK YAITU PEMAHAMAN PROGRAM, TEPAT SASARAN, TEPAT WAKTU, TERCAPAINYA TUJUAN, DAN PERUBAHAN NYATA. KEMUDIAN PENELITI DALAM PENELITIAN INI MENGGUNAKAN METODE KUALITATIF UNTUK DAPAT MENJELASKAN SECARA RINCI TERKAIT EFEKTIVITAS DARI PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES. BERDASARKAN HASIL PENELITIAN YANG TELAH PENELITI LAKUKAN DAPAT DIKETAHUI BAHWASANYA PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DKI JAKARTA BELUM EFEKTIF. HAL INI DITINJAU MELALUI LIMA ASPEK YANG DINILAI BELUM MAMPU TERPENUHI DENGAN MAKSIMAL. DARI ASPEK PEMAHAMAN PROGRAM YANG DAPAT DINILAI BELUM SEMUA PIHAK MEMHAMAI DENGAN BAIK PROGRAM TRANSJAKARTA CARES, ASPEK TEPAT WAKTU YANG BELUM SESUAI PROSEDUR, SERTA ASPEK TERCAPAINYA TUJUAN YANG BELUM TERCAAI. OLEH KARENA INI HAL INI MEMBUAT PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES DINILAI BELUM EFEKTIF DAN MEMBUTUHKAN EVALUASI PROGRAM UNTUK DAPAT MENINGKATKAN PROGRAM LAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA PENYANDANG DISABILITAS.

KATA KUNCI: KESETARAAN PELAYANAN PUBLIK, PENYANDANG DISABILITAS, FASILITAS PUBLIK, TRANSJAKARTA CARES

PENDAHULUAN

Sebagai kota besar di Indonesia dan memainkan peran yang sangat penting sebagai Ibukota Negara sudah seharusnya DKI Jakarta dapat menyediakan banyak sekali jenis fasilitas pelayanan publik yang mampu mempermudah warganya untuk melakukan segala bentuk aktivitas karena aksesibilitasnya yang sangat mudah. Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan dan mudah diakses bagi semua warganya adalah pelayanan publik di bidang transportasi publik. Kemajuan Jakarta

sebagai ibukota dibarengi dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan dengan berbagai macam persoalan serta kepentingan lainnya yang dihadapi tentunya membuat warga DKI Jakarta membutuhkan jasa transportasi publik baik kendaraan roda dua, roda empat, atau model transportasi publik lainnya yang dapat mudah diakses oleh warga DKI Jakarta.

Namun dapat diketahui pula bahwasanya masih terdapat persoalan yang terjadi yaitu tidak semua layanan transportasi publik yang tersedia saat ini sudah dapat

diakses oleh semua lapisan masyarakat salah satunya oleh penyandang disabilitas. Hal ini dikarenakan desain dan model transportasi yang tersedia belum sepenuhnya bisa diakses dan dimanfaatkan oleh penyandang disabilitas. Sehingga dibutuhkan moda transportasi khusus untuk penyandang disabilitas, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan transportasi publik bagi warga Kota Jakarta. Penyandang disabilitas telah dijamin hidupnya untuk bisa merasakan hak yang sama seperti pelayanan publik sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dijelaskan dalam pasal 19 bahwa telah menjamin bagi para penyandang disabilitas untuk mendapatkan pelayanan publik, yang memperoleh akomodasi yang layak, wajar, optimal, bermartabat tanpa adanya diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, serta penyediaan fasilitas publik yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa penambahan biaya.

Keberadaan penyandang disabilitas di DKI Jakarta tidak boleh dipandang sebelah mata. Berdasarkan data yang disajikan oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta yang menyebutkan bahwa pada tahun 2019 tercatat jumlah penyandang disabilitas di DKI Jakarta mencapai 14.162 jiwa dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2020 hingga menjadi 15.516 jiwa. Hal ini menunjukkan

bahwa keberadaan penyandang disabilitas di DKI Jakarta sangat banyak. Berikut ini disajikan data jumlah penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Kabupaten/Kota Tahun 2019 dan 2020 dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kota Administrasi DKI Jakarta Tahun 2019 dan 2020

No	Kabupaten/Kota	2019	2020
		2019	2020
1.	Jakarta Barat	974,3 jiwa	641,2 jiwa
2.	Jakarta Selatan	902,7 jiwa	176,3 jiwa
3.	Jakarta Timur	384,0 jiwa	783,4 jiwa
4.	Jakarta Utara	681,4 jiwa	759,2 jiwa
5.	Jakarta Pusat	631,4 jiwa	027,2 jiwa
6.	Kepulauan Seribu	6 jiwa	13 jiwa
	Jumlah	14.162 jiwa	15.516 jiwa

Sumber: Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, 2020

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebenarnya telah memberikan fokus lebih dalam hal pelayanan publik kepada penyandang disabilitas seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2013 tentang RPJMD DKI Jakarta Tahun 2013-2017 bahwasanya pemantapan dan pengembangan sistem transportasi menjadi salah satu sasaran yang akan dilakukan oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang ditujukan untuk dapat melayani dan memudahkan warga

DKI Jakarta dalam melakukan aktivitas sehingga mampu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan dapat diketahui pula bahwasanya penyandang disabilitas menjadi salah satu sasaran dari strategi yang sudah ditetapkan ini sehingga menjadikan pemerintah memberikan fokus lebih kepada penyandang disabilitas. Kemudian lebih lanjut dijelaskan dalam RPJMD 2017- 2020 bahwasanya masih terdapat persoalan terkait pemerataan akses fasilitas publik dan pelayanan publik khususnya bagi penyandang disabilitas dan ditengah modernisasi yang terjadi di DKI Jakarta fasilitas publik tidak serta merta dapat digunakan oleh penyandang disabilitas. Dari kedua RPJMD tersebut sudah sangat jelas bahwasanya kedua RPJMD tersebut saling berhubungan terkait penyandang disabilitas serta perhatian pemerintah terhadap peningkatan pelayanan bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta.

Sebagai jawaban untuk dapat memberikan akses yang memadai dalam mengakomodir penyandang disabilitas di DKI Jakarta dan untuk mempermudah mobilitas sehari-hari maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Gubernur DKI Jakarta Tahun 2016 yang mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2016 tentang transportasi publik gratis untuk masyarakat dan khususnya untuk penyandang disabilitas yang tertuang dalam Peraturan Gubernur tersebut. Dalam hal ini PT. Transportasi Jakarta sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bawah naungan pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki peran serta tanggung jawab dalam memenuhi peraturan yang telah dibuat melalui Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2016 tentang transportasi publik gratis yang khususnya bagi penyandang disabilitas. Salah satu produk transportasi publik dari pelayanan jasa yang bisa diakses secara gratis oleh penyandang disabilitas yaitu pelayanan transportasi seperti yang kita kenal dengan *Transjakarta Cares* yang dikeluarkan oleh PT. Transportasi Jakarta. Pada awalnya hanya tersedia 6 unit mobil hingga sekarang tersedia sebanyak 26 unit mobil *Transjakarta Cares* yang disediakan untuk membantu para penyandang disabilitas dapat menikmati transportasi publik dengan nyaman.

Program *Transjakarta Cares* yang dipersembahkan oleh PT Transportasi Jakarta merupakan program layanan yang dikhususkan dalam bentuk mobil untuk dapat memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas atau mobilitas bagi warga penyandang disabilitas secara gratis. Sebagai layanan program gratis,

PT. Transportasi Jakarta tentunya tidak mendapatkan pendapatan dari program tersebut. Kendati demikian untuk membiayai operasional program *Transjakarta Cares*, PT. Transportasi Jakarta mendapatkan dana subsidi dari Pemprov DKI Jakarta kepada PT. Transportasi Jakarta selaku pelaksana program. *Transjakarta Cares* sebagai layanan baru yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas ditujukan untuk memenuhi kesetaraan pelayanan seluruh warga dalam bidang transportasi. Dengan hadirnya layanan ini diharapkan kaum penyandang disabilitas tidak menjumpai hambatan dalam mendapatkan moda transportasi yang aman, nyaman, dan tentunya murah. Untuk dapat menggunakan jasa layanan program *Transjakarta Cares*, persyaratan penggunaannya adalah masyarakat penyandang disabilitas, kemudian berdomisili di DKI Jakarta, dan melakukan pemesanan 1 (satu) hari sebelum penggunaan layanan.

Namun ternyata dalam pelaksanaannya di lapangan masih banyak permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh penyandang disabilitas terkait program layanan *Transjakarta Cares* mulai dari jam operasional *Transjakarta Cares* yang tidak sesuai dengan prosedur sehingga harus menunggu sehari-hari untuk dapat menggunakan *Transjakarta Cares*, tempat duduk yang terlalu sempit, belum semua unit mobil dilengkapi dengan ram sehingga menyulitkan bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda, belum beroperasi secara menyeluruh di wilayah Jabodetabek, dan terbatasnya unit mobil yang tersedia sehingga mengakibatkan terjadinya antrian dalam memesan layanan. Selain itu sejak tahun 2017 hingga tahun 2021 tidak adanya penambahan unit. Kenyataan bahwa masih belum maksimalnya pelayanan serta fasilitas publik yang diberikan bagi penyandang disabilitas menunjukkan pula bahwa program layanan publik berupa *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas dapat dikatakan belum maksimal serta belum menyeluruh dirasakan oleh semua penyandang disabilitas di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Oleh sebab itu maka perlu sekiranya mengetahui tentang efektivitas dari program layanan publik *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di wilayah Provinsi DKI Jakarta.

METODE PENELITIAN

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena- fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Penelitian ini mengkaji bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaannya dengan fenomena lain. Data yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki makna dan mampu memacu timbulnya pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar angka atau frekuensi. Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian data. Oleh sebab itu penelitian kualitatif secara umum sering disebut sebagai pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti berusaha menganalisis data dalam berbagai nuansa sesuai bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data seperti berikut yaitu secara studi pustaka, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitian berdasarkan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu Kepala Seksi Layanan Khusus, kemudian petugas *Transjakarta Cares*, Ketua Perkumpulan Penyandang Disabilitas Fisik Indonesia (PPDFI) dan penyandang disabilitas sebagai penerima sasaran dari program *Transjakarta Cares* yang berdomisili di DKI Jakarta. Dalam melakukan analisis data ini yaitu saat data yang dibutuhkan sudah didapat kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif model interaktif dari Miles & Huberman yang meliputi beberapa tahapan yaitu

reduksi data (b) penyajian data (c) kesimpulan/verifikasi.

PENELITIAN TERKAIT

Dapat diketahui bahwa hingga saat ini masih belum maksimalnya pelayanan publik atau fasilitas publik yang dirasakan oleh penyandang disabilitas. Hal tersebut didukung dengan berbagai hasil penelitian terdahulu diantaranya adalah; penelitian yang dilakukan oleh Ferry Firdaus dan Fajar Iswahyudi (2010) yang melakukan penelitian tentang aksesibilitas dalam pelayanan publik untuk masyarakat dengan kebutuhan khusus yang menjelaskan bahwa

suatu lingkungan dapat dikatakan bebas hambatan jika semua bagian dapat di akses, bahkan untuk para penyandang cacat, meliputi jalan, tempat- tempat umum, transportasi, dan gedung-gedung dan sedangkan melihat realitas yang ada di sekeliling kita dimana gedung-gedung dan jalan-jalan yang masih miskin dengan fasilitas bagi para difabel menunjukkan keberpihakan terhadap kelompok difabel masih sangat minim atau bahkan tidak ada sama sekali. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Jane Kartika Propiona (2021) terkait implementasi aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas yang menghasilkan penelitian bahwa Provinsi DKI Jakarta sebagai ibukota negara belum mampu untuk menerapkan prinsip CRPD terkait aksesibilitas dan belum dapat dikatakan sebagai kota inklusif. Dan terakhir penelitian yang dilakukan oleh Evi Irviani dan Hendra Wijayanto (2020) tentang implementasi layanan publik *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas penyandang disabilitas di wilayah Provinsi DKI Jakarta yang menyatakan bahwa program layanan publik *Transjakarta Cares* sudah terlaksana namun masih belum ada dukungan serta fasilitas yang memadai. Penelitian terkait program layanan *Transjakarta Cares* sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti salah satunya oleh Yana Kusmawati (2019) yang meneliti terkait implementasi program layanan *Transjakarta Cares* bagi penumpang penyandang disabilitas di PT. Transportasi Jakarta. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwasanya implementasi program layanan *Transjakarta Cares* belum berjalan dengan baik dikarenakan oleh berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja program tidak dalam keadaan optimal untuk mendukung pencapaian tujuan. Beberapa hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum berjalan optimal dan yang menjadi pembeda penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada bagian fokus penelitian dimana dalam penelitian ini penulis ingin menjabarkan terkait dengan efektivitas dari program layanan *Transjakarta Cares*.

HASIL DAN DISKUSI

Penulis selanjutnya melakukan analisis mengenai efektivitas program layanan *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta yang mengacu pada teori efektivitas yang dikeluarkan oleh Edy Sutirno (2018) yang terdiri dari lima aspek sebagai berikut yaitu

pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Pemahaman Program

Aspek pertama dalam mengukur efektivitas program adalah pemahaman program. Aspek pemahaman program adalah bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat. Dalam aspek pemahaman program ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan sebelumnya tentang bagaimana pemahaman program dari seluruh pihak yang terlibat dalam program layanan Transjakarta Cares yang menjadi salah satu aspek penting untuk dapat mengukur apakah program sudah berjalan dengan efektif atau belum. Berikut penjelasan terkait aspek pemahaman program yang dapat dilihat dari penjelasan di bawah ini:

Pemahaman Pelaksana Program

Dalam menjalankan program tentunya penyelenggara program harus memahami terlebih dahulu terkait program yang dijalankan. Dalam hal ini agar pelaksanaan program *Transjakarta Cares* dapat berjalan sesuai tujuan dan berjalan secara efektif tentunya harus dimulai terlebih dahulu dari pihak penyelenggara program yaitu PT. Transportasi Jakarta. Dalam menjalankan program *Transjakarta Cares* tentunya penyelenggara program yaitu pihak PT. Transportasi Jakarta melalui seksi layanan khusus selaku bidang yang menangani langsung program *Transjakarta Cares* harus memahami betul maksud dari program layanan *Transjakarta Cares* khususnya petugas yang bertugas langsung di lapangan harus memahami tugas pokok dan fungsi mereka serta pemahaman terhadap program yang mereka perkenalkan kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan dari Kepala Seksi Layanan Khusus dan Petugas *Transjakarta Cares* terkait dengan tugas pokok dan fungsi serta tujuan dan sasaran dari program *Transjakarta Cares* sudah dapat dipahami oleh pihak PT Transportasi Jakarta khususnya seksi layanan khusus yang menangani program layanan *Transjakarta Cares*. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti menjelaskan bahwa pihak PT Transportasi Jakarta selaku pemberi program harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada penyandang disabilitas agar penyandang disabilitas mampu menggunakan program dengan mudah dan harus melayani penyandang

disabilitas dengan optimal sesuai dengan tugas yang diberikan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwasanya pihak *Transjakarta Cares* menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang dibuat dalam SOP sebagai petunjuk atau pedoman mereka dalam menjalankan tugas. Tentunya dalam menjalankan program layanan *Transjakarta Cares* membutuhkan suatu SOP yang jelas agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. SOP tersebut juga untuk memudahkan pihak *Transjakarta Cares* dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan bahwa pihak *Transjakarta Cares* sudah melakukan tugas mereka sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Lebih lanjut terkait dengan prosedur penjemputan dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan yaitu penjemputan dilakukan dengan tepat waktu oleh pihak *Transjakarta Cares* sudah berada di tempat penjemputan dan juga pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas selama perjalanan dilakukan dengan sangat optimal sehingga selama perjalanan penyandang disabilitas merasa nyaman. Selanjutnya PT. Transportasi Jakarta sebelum melakukan kegiatan operasional *Transjakarta Cares* terlebih dahulu dilakukan apel pagi untuk memberikan semangat serta penekanan terhadap tugas dari pihak *Transjakarta Cares* yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada penyandang disabilitas sehingga petugas dan seluruh pihak *Transjakarta Cares* memahami betul tugas pokok dan fungsi mereka. Berdasarkan triangulasi teknik yang peneliti lakukan dengan beberapa informan serta triangulasi sumber dari data yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa pemahaman program dilihat dari pemahaman pelaksana program sudah dapat dikatakan efektif.

Sosialisasi Program

Kegiatan sosialisasi merupakan suatu unsur kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan oleh penyelenggara program khususnya dalam hal ini adalah pihak PT Transportasi Jakarta untuk dapat memperkenalkan program kepada masyarakat serta mencapai tujuan yang diharapkan. Kegiatan sosialisasi program menjadi kegiatan kunci dalam proses pemahaman program dimana dengan kegiatan ini pihak penyelenggara program mencoba untuk mengenalkan program serta memberikan informasi secara utuh kepada masyarakat yang menerima program agar dapat

memahami program yang dijalankan dengan jelas dengan kata lain kegiatan sosialisasi program ini menjadi jembatan informasi antara penyelenggara program dan penerima program. Keberhasilan kegiatan sosialisasi dapat dilihat dengan sejauh mana masyarakat penerima program mampu memahami program secara menyeluruh serta pihak penyelenggara program dapat menjangkau seluruh masyarakat penerima program agar tidak terjadi ketimpangan informasi. Dalam aspek kegiatan sosialisasi ini program layanan *Transjakarta Cares* sendiri telah melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat guna memperkenalkan program serta membantu penyandang disabilitas untuk mendapatkan informasi terkait program. Hal tersebut didukung oleh penjelasan yang diberikan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus telah melakukan kegiatan sosialisasi kepada penyandang disabilitas melalui edukasi ke sekolah-sekolah luar biasa, Yayasan Pembinaan Anak Cacar (YPAC), Komunitas Disabilitas, rumah-rumah sakit (tempat terapi disabilitas), media sosial Transjakarta seperti Instagram, Facebook, serta Twitter. Kegiatan sosialisasi program yang dijalankan tersebut sebagai bukti bahwa pihak PT. Transportasi Jakarta telah menjalankan tugas serta tanggung jawab mereka sebagai penyelenggara program.

Namun kendati demikian terdapat beberapa kendala dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan yaitu terbatasnya sumber daya manusia yang tersedia dalam melakukan kegiatan sosialisasi sehingga kegiatan sosialisasi terkait program layanan Transjakarta Cares menjadi kurang optimal. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus bahwa kegiatan sosialisai membutuhkan banyak bantuan dari semua pihak yang berada di PT. Transportasi Jakarta sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat diterima secara luas tidak hanya bergantung kepada salah satu bagian. Oleh karena itu kegiatan sosialisasi yang telah dijalankan belum dapat dirasakan oleh semua penyandang disabilitas dikarenakan keterbatasan dalam menyampaikan pesan kepada penyandang disabilitas.

Pemahaman Masyarakat Terhadap Program Transjakarta Cares

Pemahaman dari sisi penerima program terhadap program yang diberikan tentunya sangatlah penting karena keberhasilan program juga dilihat dari sisi pemahaman penerima program. Hal ini dikarenakan program yang

berjalan tentunya akan diberikan kepada pihak penerima sehingga pihak penerima haruslah memahami betul tentang program yang diberikan untuk menghindari terjadinya program yang salah sasaran atau bahkan program dianggap tidak sesuai kebutuhan, sehingga penerima program harus memahami program dengan baik yang pada akhirnya program tersebut mampu berjalan sesuai dengan perencanaan. Dalam program layanan Transjakarta Cares pihak yang menjadi sasaran program adalah penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Pada dasarnya program Transjakarta Cares memiliki peraturan tersendiri sehingga semua pihak termasuk penyandang disabilitas harus memahami serta mematuhi aturan dari program tersebut. Program layanan Transjakarta Cares sendiri memiliki kebijakan yaitu hanya melayani di area wilayah DKI Jakarta serta untuk penyandang disabilitas hanya ditemani oleh satu orang pendamping dalam menggunakan layanan. Tentu peraturan ini harus dijalankan oleh semua pihak sehingga layanan Transjakarta Cares bisa berjalan sesuai rencana, kemudian peraturan yang lain ialah memesan layanan satu hari sebelum menggunakan layanan sehingga memudahkan untuk layanan Transjakarta Cares dalam menjadwalkan pengguna layanan.

Namun faktanya di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak penyandang disabilitas yang belum memahami secara menyeluruh terkait program sehingga membuat pelaksanaan program mengalami hambatan. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus dan petugas Transjakarta Cares yang menjelaskan bahwa beberapa penyandang disabilitas yang menggunakan layanan sering kali melebihi kuota yang sudah ditetapkan dan meminta untuk layanan Transjakarta Cares melakukan kegiatan antar jemput di luar wilayah DKI Jakarta yang mana hal tersebut tentu tidak sesuai dengan kebijakan dari Transjakarta Cares.

Tepat Sasaran

Aspek selanjutnya untuk dapat mengukur suatu efektivitas program adalah tepat sasaran. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam aspek tepat sasaran akan dijelaskan sejauh mana program dapat menjangkau kelompok sasaran yang telah direncanakan sebelumnya dan selaras dengan manfaat yang diberikan

Program Memberikan Manfaat Bagi Masyarakat

Hadirnya suatu program tentu untuk dapat memberikan solusi atas sebuah masalah yang hadir serta dapat memberikan manfaat yang luas bagi yang menerima program. Program harus mampu memberikan manfaat yang nyata bagi penerima program guna menjadikan program tersebut jelas untuk kepentingan masyarakat. Program yang hadir sesuai kebutuhan masyarakat sudah pasti akan memberikan manfaat bagi yang menerima, dengan begitu program tersebut dapat dikatakan efektif bagi masyarakat. Kehadiran program Transjakarta Cares jelas untuk membantu penyandang disabilitas dalam melakukan mobilisasi di DKI Jakarta yang sangat padat akan segala urusan di dalamnya. Menurut dijelaskan Kepala Seksi Layanan Khusus bahwa hadirnya program layanan Transjakarta Cares dapat mengatasi permasalahan kesetaraan pelayanan publik karena dengan layanan Transjakarta Cares penyandang disabilitas dapat terakomodir dalam mobilitas mereka atau kegiatan mereka di DKI Jakarta. Hal tersebut juga didukung oleh informasi yang diberikan oleh informan Ketua PPDFI, penyandang disabilitas tuna daksa dan penyandang disabilitas tuna netra, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dijelaskan bahwa kehadiran program Transjakarta Cares sangat membantu mereka dalam melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain dengan sangat nyaman dan aman. Namun meskipun layanan Transjakarta Cares mendapatkan respond yang positif serta antusiasme yang tinggi dari penyandang disabilitas diketahui pula bahwasanya belum semua unit armada Transjakarta Cares yang memiliki fasilitas ram. Hal ini tentu membuat persoalan lain dimana penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda mendapatkan kesulitan jika mendapatkan mobil yang tidak memiliki ram. Dapat diketahui bahwasanya program layanan Transjakarta Cares dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh penyandang disabilitas namun masih harus ada peningkatan dalam fasilitas Transjakarta Cares karena penyandang disabilitas yang menggunakan layanan terdiri dari berbagai macam jenis sehingga membutuhkan fasilitas yang mampu menyesuaikan dan menunjang seluruh kebutuhan dari penyandang disabilitas di DKI Jakarta sehingga layanan dapat digunakan dengan optimal dan tidak menimbulkan perbedaan.

Kelompok Sasaran Program

Kelompok sasaran program menjadi kunci dari tujuan program yang diselenggarakan oleh penyelenggara program. Hal tersebut didasari karena pada akhirnya program akan diperuntukkan untuk menyelesaikan suatu masalah dan memberikan solusi bagi masyarakat yang membutuhkan program tersebut. Sehingga dalam hal ini dalam menentukan kelompok sasaran program haruslah jelas agar tidak menimbulkan program yang salah sasaran dan harus sesuai dengan kebutuhan dari kelompok sasaran yang ingin dicapai. Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus dijelaskan bahwa sampai sejauh ini pelayanan Transjakarta Cares yang sudah terlayani sesuai dengan kriteria yaitu bertempat tinggal di daerah atau wilayah DKI Jakarta, penyandang disabilitas, pria wanita, anak-anak atau orang dewasa, pekerja atau masyarakat biasa, serta layanan untuk mobilitas pulang pergi bekerja, kegiatan sekolah, kegiatan terapi dan lain sebagainya. Dalam hal ini layanan Transjakarta Cares sudah sesuai dengan peraturanyang dibuat. Namun terdapat beberapa persoalan terkait pengguna Transjakarta Cares merupakan penyandang disabilitas yang sama. Hal ini menjelaskan bahwasanya masih banyak penyandang disabilitas yang belum pernah menggunakan layanan Transjakarta Cares. Hal tersebut berdasarkan laporan yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus bahwasanya pelanggan penyandang disabilitas merupakan pelanggan yang sama yaitu dengan kata lain pelanggan layanan Transjakarta Cares yang tercatat adalah pelanggan dengan identitas yang sama. Kemudian lebih lanjut berdasarkan penjelasan yang dijelaskan oleh penyandang disabilitas tuna daksa dikatakan bahwa belum semua penyandang disabilitas mengetahui terkait program Transjakarta Cares. Kemudian berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan dengan mengunjungi beberapa panti sosial ditemukan bahwasanya belum semua dari mereka mengetahui terkait dengan program Transjakarta Cares. Tentunya hal ini menunjukkan bahwasanya belum semua penyandang disabilitas di DKI Jakarta menggunakan layanan Transjakarta Cares bahkan belum semua penyandang disabilitas mengetahui terkait program Transjakarta Cares. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwasanya aspek tepat sasaran belum dapat dikatakan efektif.

Tepat Waktu

Aspek tepat waktu erat kaitannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan suatu program yang sudah ditentukan oleh pembuat program sehingga program dapat berjalan sesuai dengan perencanaan. Dalam aspek tepat waktu ini memiliki tujuan untuk dapat mengukur apakah pelaksanaan program sudah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan sebelumnya atau justru sebaliknya. Aspek tepat waktu merupakan aspek yang penting karena suatu program akan dinilai efektif atau tidaknya dilihat dari waktu berjalannya program sesuai aturan, sehingga aspek tepat waktu menjadi aspek yang harus diperhatikan dalam menjalankan sebuah program. Dalam program Transjakarta Cares sendiri memiliki SOP terkait dengan prosedur pemesanan layanan. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi antrian yang menumpuk dan tidak terjadi kesalahan dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas. Dalam SOP yang berlaku dijelaskan bahwasanya penyandang disabilitas diharuskan memesan layanan satu (1) hari sebelum menggunakan layanan.

Berdasarkan penjelasan dari Kepala Seksi Layanan Khusus dijelaskan bahwa pemesanan layanan selalu sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan yaitu satu hari sebelum menggunakan layanan namun diakui pula bahwasanya program Transjakarta Cares saat ini hanya memiliki 26 unit mobil yang tersedia yang dapat digunakan untuk melayani penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Kemudian beberapa pelanggan Transjakarta Cares merupakan orang dengan identitas yang sama dan sering memesan layanan Transjakarta cares dengan kata lain pelanggan tersebut merupakan pelanggan yang sudah sering menggunakan layanan Transjakarta Cares. Oleh karena itu dengan terbatasnya unit mobil yang tersedia serta tingginya antusiasme penyandang disabilitas dalam menggunakan program membuat pihak PT Transportasi Jakarta khususnya seksi layanan khusus yang membawahi program Transjakarta Cares memberikan layanan terlebih dahulu bagi penyandang disabilitas yang lain yang belum pernah menggunakan layanan sama sekali sehingga membuat penyandang disabilitas yang sudah sering menggunakan harus menunggu hingga mendapat layanan. Terdapatnya fakta di lapangan seperti yang dijelaskan di atas menunjukkan bahwasanya masih terdapat pelanggaran terhadap SOP yang telah

ditetapkan. Hal tersebut disebabkan oleh masih banyak penyandang disabilitas yang mendapatkan layanan setelah seminggu atau lebih pemesanan sehingga tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Hal tersebut tentu sangat merugikan pihak penyandang disabilitas yang membutuhkan layanan karena mereka harus menunggu layanan hanya karena mereka sudah sering menggunakan layanan.

Menurut penjelasan di atas berdasarkan proses triangulasi yang penulis lakukan diketahui bahwasanya untuk aspek tepat sasaran dapat dikatakan belum efektif. Hal ini didasari karena masih ada beberapa penyandang disabilitas yang tidak mendapatkan layanan setelah memesan layanan dan harus menunggu beberapa hari hingga tersedianya layanan dan hal ini membuktikan bahwasanya SOP pemesanan layanan belum berjalan sesuai dengan rencana dan harus segera diperbaiki.

Tercapainya Tujuan

Dalam suatu organisasi atau suatu program, tentunya sangat mengharapkan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tentu sebelum dibuatnya suatu program maka telah ditetapkan terlebih dahulu perencanaan yang akan dilakukan beserta tujuan yang hendak dicapai dari program tersebut. Tercapainya tujuan sangat penting karena hadirnya suatu program harus bisa mencapai suatu hal yang diinginkan dari hadirnya program tersebut. Aspek tercapainya tujuan menjadi bukti apakah program mampu menggapai tujuan yang hendak dicapai berdasarkan perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam aspek tercapainya tujuan akan menjelaskan sejauh mana pelaksanaan dari program layanan Transjakarta Cares dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Seperti yang diketahui bahwasanya hadirnya program layanan Transjakarta Cares memiliki tujuan untuk dapat membantu serta mempermudah penyandang disabilitas dalam melakukan mobilisasi dan beraktivitas sehari-hari menggunakan transportasi umum dengan nyaman. Hal ini didasari karena permasalahan kesetaraan pelayanan publik serta fasilitas publik di DKI Jakarta sangatlah timpang khususnya bagi penyandang disabilitas.

Tentu tujuan yang sudah ditetapkan dari program harus tercapai agar program dapat dikatakan efektif. Dapat diketahui pada dasarnya program layanan Transjakarta Cares sudah berjalan sejak tahun 2016 hingga saat ini. Hadirnya layanan Transjakarta Cares turut memberikan kesempatan bagi penyandang

disabilitas untuk dapat merasakan moda transportasi publik yang ramah disabilitas, karena selama ini transportasi publik yang tersedia di DKI Jakarta belum bisa dikatakan ramah disabilitas karena masih banyak kekurangan dalam transportasi tersebut yang bisa digunakan oleh penyandang disabilitas. Namun harus diketahui bersama bahwasanya kehadiran penyandang disabilitas di DKI Jakarta mencapai kurang lebih 15.000 jiwa pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa kehadiran penyandang disabilitas di DKI Jakarta cukup banyak. Hal tersebut tentu membutuhkan lebih banyak fasilitas publik serta peningkatan pelayanan publik yang bisa digunakan dan diakses dengan mudah oleh penyandang disabilitas untuk membantu mereka dalam kegiatan sehari-hari di DKI Jakarta karena pada dasarnya penyandang disabilitas juga memiliki hak yang sama dengan warga lainnya. Layanan Transjakarta Cares saat ini hanya memiliki unit yang tersedia yaitu 26 unit mobil Transjakarta Cares yang mampu melayani penyandang disabilitas di DKI Jakarta dan masih belum mampu mengakomodir seluruh penyandang disabilitas di DKI Jakarta. banyak lagi sehingga mampu melayani penyandang disabilitas di DKI Jakarta yang dapat menikmati layanan Transjakarta Cares. Berdasarkan pernyataan tersebut menjelaskan bahwa dengan 26 unit armada mobil yang tersedia saat ini menunjukkan masih belum bisa mengakomodir seluruh penyandang disabilitas di DKI Jakarta sehingga membutuhkan lebih banyak lagi armada mobil. Terbatasnya unit mobil yang dimiliki oleh Transjakarta Cares tentu menjadi persoalan penting bagi pihak penyelenggara program karena penyandang disabilitas tentu membutuhkan lebih banyak armada yang beroperasi. Dengan keterbatasan unit yang dimiliki oleh Transjakarta Cares dalam melayani penyandang disabilitas di DKI Jakarta turut membuat layanan mendapatkan penilaian yang

Hal tersebut dijelaskan oleh Kepala Seksi Layanan Khusus dan petugas Transjakarta cares yang menjelaskan bahwa terkait dengan jangkauan layanan dari Transjakarta Cares yang hanya di wilayah DKI Jakarta, berharap bahwa layanan Transjakarta Cares semakin memperluas layanan dan wilayah, tidak hanya sebatas wilayah DKI Jakarta, serta dapat menambah armada unit mobil untuk lebih

buruk dari penyandang disabilitas karena dianggap tidak bisa melayani penyandang disabilitas dengan optimal.

Perubahan Nyata

Perubahan adalah hal yang diharapkan dalam suatu program. Perubahan mengandung makna beralihnya keadaan sebelumnya menjadi keadaan sesudahnya dan jelas perubahan yang diinginkan adalah perubahan ke arah yang lebih positif dan memberikan dampak yang luas. Perubahan merupakan hal yang cukup sulit dicapai dalam suatu program. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang ditetapkan serta dapat memberikan hasil yang nyata kepada kelompok sasaran. Aspek perubahan nyata yang digunakan dalam mengukur suatu program untuk dapat dinilai apakah program tersebut efektif bagi yang menerima atau sebaliknya. Pemerintah dan PT. Transportasi Jakarta berharap dengan hadirnya program layanan Transjakarta Cares mampu memberikan kesetaraan pelayanan publik serta fasilitas publik bagi penyandang disabilitas khususnya di wilayah DKI Jakarta. Dapat diketahui bersama bahwasanya sejak tahun 2016 ketika program layanan Transjakarta Cares diluncurkan antusias penyandang disabilitas sangatlah tinggi, dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang meningkat setiap tahunnya kecuali pada tahun 2020 dimana terjadi kondisi pandemic virus corona yang mengakibatkan program Transjakarta Cares tidak beroperasi secara normal. Berikut peneliti sajikan data terkait dengan jumlah pelanggan layanan Transjakarta Cares di bawah sebagai gambaran bahwa layanan Transjakarta Cares saat ini sudah menjadi moda transportasi yang diminati khususnya oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik di DKI Jakarta.

Tabel 4. 1 Pelanggan Layanan Transjakarta Cares

Bulan	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Januari	632	11256	5306	1232
Februari	574	2018	3916	1684
Maret	561	3074	3926	1450
April	693	2641	3525	340

Bulan	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Mei	658	3068	3774	1119
Juni	543	2806	3054	1336
Juli	1020	3747	4392	498
Agustus	1435	3295	4394	446
September	1274	3494	4704	769
Oktober	1558	3445	4756	892
November	1659	4350	4965	1039
Desember	1548	4166	4787	949
Total	12.155	47.360	51.499	11.754

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2021

Dapat diketahui bersama berdasarkan tabel serta penjelasan di atas dapat diketahui bahwasanya kehadiran layanan Transjakarta Cares dapat memberikan dampak yang luas hingga manfaat sesuai kebutuhan dari penyandang disabilitas khususnya di bidang transportasi publik. Kehadiran layanan Transjakarta Cares disambut dengan antusias oleh penyandang disabilitas sebagai fasilitas publik yang mampu memberikan harapan bagi penyandang disabilitas untuk kesetaraan pelayanan publik di DKI Jakarta. Dapat dilihat bahwasanya setiap tahun jumlah pengguna layanan Transjakarta Cares mengalami kenaikan jumlah pengguna kecuali pada tahun 2020 dikarenakan pandemi corona dan kondisi tersebut membuat penyandang disabilitas kesulitan dalam mengakses layanan dan tidak dapat menggunakan layanan sehingga layanan Transjakarta Cares ini menjadi layanan yang sangat dibutuhkan untuk penyandang disabilitas untuk melakukan mobilisasi di DKI Jakarta. Berdasarkan penjelasan

Kepala Seksi Layanan

Khusus yang menyebutkan bahwa dengan hadirnya program layanan Transjakarta Cares dapat memberikan perubahan dalam segi kesetaraan pelayanan publik dan fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. Dengan hadirnya layanan Transjakarta Cares membuat hadirnya fasilitas-fasilitas lain yang ramah disabilitas seperti halte ramah disabilitas dan penyeberangan jalan dengan sistem Pelican Crossing yaitu memanfaatkan lampu lalu lintas

untuk memberhentikan kendaraan dan memungkinkan untuk pengguna jalan untuk menyebrang. Terbukti bahwasanya dengan hadirnya layanan Transjakarta Cares ini mampu memberikan perubahan bagi penyandang disabilitas meskipun belum semua penyandang disabilitas mampu merasakan perubahan tersebut.

Namun hal ini membuktikan bahwa Transjakarta

Cares mampu memberikan pelayanan publik kepada penyandang disabilitas di DKI Jakarta sesuai dengan kebutuhan dari penyandang disabilitas itu sendiri. Penyandang disabilitas membutuhkan suatu pelayanan publik yang mudah diakses agar dapat membantu mereka dalam melakukan seluruh aktivitas, dengan adanya layanan Transjakarta Cares dapat memberikan akses yang mudah bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan transportasi publik di DKI Jakarta sehingga layanan Transjakarta Cares mampu memberikan efek positif serta layanan yang prima bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan efektivitas program layanan Transjakarta Cares bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program Transjakarta Cares belum efektif. Hal tersebut didasari oleh hasil analisis yang telah penulis lakukan dengan menggunakan teori yang dikeluarkan oleh Edy Sutrisno mengenai efektivitas program yang diukur melalui beberapa aspek diantaranya adalah pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Dari kelima aspek yang disebutkan hanya aspek perubahan nyata saja yang sudah efektif sedangkan empat aspek lainnya yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, dan tercapainya tujuan belum efektif. Hal ini menunjukkan bahwa program layanan Transjakarta Cares belum dapat memenuhi seluruh aspek yang ada untuk dapat dikatakan sebagai program yang efektif.

Dalam aspek pemahaman program yang lebih lanjut dijelaskan dalam tiga hal yaitu pemahaman pelaksana program, sosialisasi program, dan pemahaman masyarakat terhadap program dianggap belum efektif secara keseluruhan pasalnya masih ada beberapa penyandang disabilitas yang belum memahami program Transjakarta Cares secara menyeluruh. Selanjutnya dalam aspek tepat sasaran yang dijelaskan melalui kebermanfaatan program dan kelompok sasaran dapat dikatakan belum efektif karena masih banyak penyandang disabilitas yang belum mengetahui dan menggunakan layanan Transjakarta Cares serta belum semua fasilitas Transjakarta Cares memadai. Kemudian dalam aspek tepat waktu yang dilihat dari SOP yang dimiliki oleh Transjakarta Cares melalui prosedur pemesanan layanan dinilai belum

efektif, hal ini didasari karena masih banyak penyandang disabilitas yang harus menunggu lama untuk dapat menerima layanan. Aspek yang terakhir yang belum efektif ialah aspek tercapainya tujuan, aspek ini dikatakan belum efektif karena program Transjakarta Cares saat ini belum mampu untuk mengakomodir seluruh penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Untuk itu dari keempat aspek tersebut dibutuhkan suatu solusi agar program Transjakarta Cares menjadi efektif.

REFERENSI

- Sellang, K. (2019). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. Akmen, February, 1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0a-da-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582> Cochran et al. 2012. American Public Policy: An Introduction. Wardsworth.
- Sutrisno, H. E. (2018). Budaya Organisasi. PrenadaMedia
- Salim & Sahrum. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif.pdf (pp. 1–202).
- Erna Setijaningrum. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Pelayanan Publik, 1–160.
- Utami, U. D. N. (2019). EFEKTIVITAS PROGRAM MESIN PARKIR ELEKTRONIK DI KOTA BANDUNG (Studi Pada Jalan Leuwi Panjang) (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Rini, D. K., Nurmalisa, Y., & Mentari, A. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Program Bantuan Pendidikan. Jurnal Kultur Demokrasi, 5(2).
- Rini, A. (2018). Efektivitas Program Peningkatan Produksi hasil Peternakan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 5(3), 1–14.
- Aprillita, D. (2019). Efektivitas Program “PERPUSERU” Dalam Mengembangkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. 1–109.
- Zakiah, U. & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Disabilitas Di DKI Jakarta. Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan, 11, 29–36.
- Irviani, E. & Wijayanto, H. (2020). IMPLEMENTASI LAYANAN PUBLIK TRANSJAKARTA CARES DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DI WILAYAH PROVINSI DKI JAKARTA. IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration, 6, 12–26.
- Propiona, J. K. (2021). IMPLEMENTASI AKSESIBILITAS FASILITAS PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS. Jurnal Analisa Sosiologi, 10, 1–18.
- Ferry Firdaus, F. I. (2010). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. Jurnal Borneo Administrator, 6(3), 9–10.
- Ghani, A. S. (2017). ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM TRANSPORTASI UMUM RAMAH DISABILITAS DI JAKARTA 2016 (TRANSJAKARTA CARES). Universitas Brawijaya.
- Wijaya, A. T., & Nurhajati, L. (2018). Implementasi CRPD dalam aspek aksesibilitas. Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi, 4(2), 181–208.
- Kusmawati, Y. (2019). IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN TRANSJAKARTA CARES BAGI PENUMPANG PENYANDANG DISABILITAS DI PT. TRANSPORTASI JAKARTA (Doctoral dissertation).
- Priyono, M. (2019). Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis E-Government di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2011). Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang. E Journal 3 Undip, 1–14.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Penyandang Disabilitas. Jurnal Analisa Sosiologi, 18. Menuju Jakarta sebagai Kota Inklusif yang Memperdayakan Penyandang Disabilitas. (2019).
- DISHUB DKI Jakarta. (2011). Pengembangan Sistem Transportasi Jakarta Yang Terintegrasi Dan Berkualitas Untuk

- Mewujudkan Efisiensi Energi.
<http://iesr.or.id/files/Pemprov DKI Jakarta.pdf>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Rahayu, P. (2019). EFEKTIVITAS PROGRAM PENINGKATAN PENDAPATAN RUMAH TANGGA MISKIN (PROPENDAKIN) DI DESA SEREN, KECAMATAN GEBANG, KABUPATEN PURWOREJO. Universitas Tidar.
- Hudiono, A. (2018). EFEKTIVITAS PROGRAM BUMDESA DALAM PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT DESA (Studi Kasus Bumdesa Arto Doyo Desa Samudra Kulon, Kecamatan Gumelar, Banyumas). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–50.
- Nugraha, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In . <http://ejournal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Nuraida. (2019). Efektifitas Pelaksanaan Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 148–165. <https://doi.org/10.37950/paj.vi.741>
- Sogiri, R. A. (2017). Efektivitas Program Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Napza di (BRSPP) Balai Rehabilitasi Sosial Pamardhi Putra Lembang Kabupaten Bandung Barat. Universitas Padjadjaran.