



UNIVERSITAS NASIONAL

**RESPONS PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP
FASILITAS PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS
(STUDI KASUS PENGGUNA TRANSJAKARTA DI HALTE
RAGUNAN)**

SKRIPSI

Alifa Nur Azzami

203503516086

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

2024



NATIONAL UNIVERSITY

**RESPONSE OF TRANSJAKARTA USERS TO PASSENGER
FACILITIES WITH SPECIAL NEEDS (CASE STUDY OF
TRANSJAKARTA USERS AT RAGUNAN STOCK)**

UNDERGRADUATE THESIS

Submitted as one of the condition for Obtaining a Bachelor of Sociology Degree
(S.Sos)

Alifa Nur Azzami

203503516086

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

SOCIOLOGY STUDY PROGRAM

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**RESPONS PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP
FASILITAS PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS
(STUDI KASUS PENGGUNA TRANSJAKARTA DI HALTE
RAGUNAN)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosiologi
(S.Sos)

Alifa Nur Azzami

203503516086

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alifa Nur Azzami

NPM : 203503516086

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta Di Halte Ragunan)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

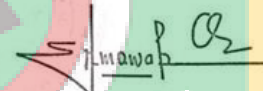
Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP


Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.


Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alifa Nur Azzami
NPM : 203503516086
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta Di Halte Ragunan)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S.Sos pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Andi Achdian, M.Si.
Penguji I : Adilita Pramanti, S.Sos, M.Si.
Penguji II : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alifa Nur Azzami
NPM : 203503516086
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta di Halte Ragunan)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui, untuk diajukan
Jakarta, 31 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Sosiologi

Prof. Dr. Aris Munaandar, M.Si

Dr. Andi Achdian, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Alifa Nur Azzami

NPM: 203503516086

Tanda Tangan:



Tanggal: 31 Januari 2024



CS Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta di Halte Ragunan)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosiologi Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah penggunaan bangku prioritas dalam bus Transjakarta. Peneliti ingin melihat bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pengguna umum dalam memberikan bangku prioritas kepada pengguna khusus yaitu ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Andi Achdian M.Si. selaku Ketua Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat.

6. Orang tua saya Bapak Hedi Permana dan Ibu Rochmanih yang telah memberikan bantuan dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman – teman Sosiologi 2020 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Narasumber dalam skripsi ini yang telah berkenan dalam memberikan informasi.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 31 Januari 2023

Alifa Nur Azzami

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanya tangan dibawah ini:

Nama : Alifa Nur Azzami
NPM : 20350251086
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneklusif (*non-exclusice royalty-free right*)** atas skripsi saya yang berjudul : Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta di Halte Ragunan) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 31 Januari 2024

Yang menyatakan



(Alifa Nur Azzami)

ABSTRAK

Nama : Alifa Nur Azzami
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Pengguna Transjakarta Terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna Transjakarta di Halte Ragunan)
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

Penyediaan moda transportasi publik bus Transjakarta ditujukan untuk seluruh kalangan termasuk penumpang ibu hamil, penyandang disabilitas, warga lanjut usia (lansia) serta ibu yang membawa anak usia dini. Sebagai moda transportasi umum, bus Transjakarta telah menyediakan fasilitas guna menunjang kesetaraan hak dalam layanan publik. Penelitian ini bertujuan (1) melihat tanggapan pengguna berkebutuhan khusus terhadap penyediaan fasilitas layanan bangku prioritas dan (2) respons pengguna umum terhadap penggunaan bangku prioritas di dalam bus Transjakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah 1 petugas pramusapa, 4 penumpang umum dan 4 penumpang khusus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1 penumpang prioritas yaitu penyandang disabilitas masih belum memperoleh haknya. Sebagai penyandang disabilitas hak nya dalam menggunakan transportasi publik belum menunjukkan kesetaraan bagi seluruh pengguna layanan publik. Sedangkan 1 penumpang lainnya yaitu warga lanjut usia (lansia) terkadang masih mendapat situasi kurang dihormati oleh penumpang umum. Melalui penelitian ini dapat dilihat bahwa fasilitas yang telah menunjang aksesibilitas layanan publik berupa penggunaan simbol seperti perbedaan warna bangku, adanya pin prioritas, himbuan di atas bangku prioritas belum dapat menciptakan tindakan responsif dari penumpang umum Transjakarta.

Kata kunci: Respons, Bangku Prioritas, Penumpang Umum, Penumpang Prioritas, Kesetaraan Hak

ABSTRACT

Name : Alifa Nur Azzami
NPM : 203503516086
Study Program : Sociology
Title : *Response Of Transjakarta Users To Passenger Facilities
With Special Needs (Case Study Of Transjakarta Users at
Ragunan Stock)*
Guidance Lecturer : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

The provision of Transjakarta bus public transportation is aimed at all groups, including pregnant women, people with disabilities, senior citizens and mothers with young children. As a mode of public transportation, Transjakarta buses have provided facilities to support equal rights in public services. This research aims to (1) see the response of users with special needs to the provision of priority seat service facilities and (2) the response of general users to the use of priority seats on Transjakarta buses . This research uses descriptive qualitative methods. The informants in this research were 1 attendant, 4 general passengers and 4 special passengers. The results of this research show that 1 priority passenger, namely a person with a disability, still has not received his rights. As a person with a disability, his or her right to use public transportation does not yet show equality for all public service users. Meanwhile, another passenger, namely an elderly citizen, sometimes still experiences a situation of being disrespected by general passengers. Through this research, it can be seen that facilities that have supported the accessibility of public services in the form of the use of symbols such as different seat colors, priority pins, warnings on priority seats have not been able to create responsive actions from Transjakarta public passengers.

Keywords: *Response, Priority Bench, General Passenger, Priority Passenger, Equal Rights*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRISPI	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI TUGAS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
2.2 Tinjauan Pustaka	20
2.2.1 Transportasi Publik.....	20
2.2.2 Konsep Respons	21
2.2.3 Teori Interaksionisme Simbolik Herbert Blumer	22
2.2.4 Konsep Kesetaraan Dalam Layanan Publik	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	28

III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Penentuan Informan	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	33
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	34
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Bangku Prioritas.....	36
4.1.1 Pengertian Bangku Prioritas	36
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.2.1 Sejarah Singkat PT. Transportasi Transjakarta	37
4.3 Analisa Teori	42
4.3.1 Analisa Teori Interaksionisme Simbolik Herbert Blumer	42
4.4 Penggunaan Bangku Prioritas.....	45
4.5 Hasil Penelitian.....	49
4.5.1 Tanggapan Pengguna Berkebutuhan Khusus	49
4.5.2 Ketersediaan Pramusapa.....	54
4.5.3 Ketidaksetaraan Hak.....	56
4.5.4 Respons Pengguna Umum.....	63
V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Akademisi	79
5.2.2 Saran Praktis.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata – Rata Pelanggan Perhari Bulan September 2021	5
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan BRT Bulan November 2023.....	6
Gambar 1.3 Kepadatan Rute Bus Transjakarta	7
Gambar 4.1 Perbedaan Bangku Prioritas dan Bangku Umum.....	39
Gambar 4.2 Penggunaan Bangku Prioritas	39
Gambar 4.3 Himbauan di Atas Kursi Prioritas.....	39
Gambar 4.4 Ruang Bagi Pengguna Bangku Roda	40
Gambar 4.5 Petugas Pramusapa di Halte	40
Gambar 4.6 Pin Prioritas Penumpang	40
Gambar 4.7 Halte Transjakarta	41
Gambar 4.8 Bus Stop Transjakarta	41



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Kriteria Informan.....	31
Tabel 3.2 Informasi Informan	32
Tabel 3.3 Tabel Waktu Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Koridor Utama Bus Transjakarta.....	37
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan	47
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 1	91
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 2	94
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 3	97
Lampiran 5 Transkrip Wawancara 4	100
Lampiran 6 Transkrip Wawancara 5	103
Lampiran 7 Transkrip Wawancara 6	106
Lampiran 8 Transkrip Wawancara 7	108
Lampiran 9 Transkrip Wawancara 8	110
Pedoman 10 Transkrip Wawancara 9	113
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara Penelitian	115
Lampiran 12 Surat Penelitian	119
Lampiran 13 Surat Penugasan Pembimbing	120
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Bimbingan	121
Lampiran 15 SK Lolos Plagiarisme	123
Lampiran 16 Sertifikat TOEFL	125
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup	126

