

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai dasar penyusunan penelitian ini yaitu:

1. Bhakti Nur Avianto, Rhena Dindayanti (2018) dengan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor 1 (Kota-GWK)”, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang kesimpulannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan angkutan umum Trans Sarbagita Koridor 1 (Kota-Graha Wisnu Kencana) memiliki kecenderungan belum memuaskan pengguna layanan bus yang dilihat dari ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
2. Bhakti Nur Avianto (2020) dalam penelitiannya “Pelayanan Aksesibilitas Jalur Ramah Disabilitas di Trotoar Jalan Margonda Kota Depok”, hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan jalur ramah disabilitas di trotoar Jalan Margonda Kota Depok masih meretas berbagai kendala dan ketersediaan sarannya belum dikatakan efektif, masih terganggu dengan aktifitas non difabel dan kurangnya perhatian pemerintah terhadap upaya perbaikan serta pemeliharaan.

3. Hasrina Hasrina Puspitasari, Sardjito Sardjito Sardjito (2014) dalam jurnalnya “Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus: Koridor I Blok M–Kota, Jakarta)”, menyimpulkan bahwa penurunan jumlah pengguna hingga 10% pengguna di koridor I Blok M – Kota diakibatkan oleh tidak seimbangnya pertumbuhan jumlah pengguna dengan optimalisasi layanan. Maka dari itu diperlukan adanya peningkatan pelayanan bus transjakarta berdasarkan preferensi pengguna. Analisa untuk mengetahui preferensi pengguna akan menggunakan analisa service quality, sehingga didapat prioritas layanan transjakarta dengan tingkat ketidakpuasan tinggi. Setelah itu dapat disusun arahan peningkatan layanan berdasarkan prioritas layanan menggunakan triangulasi dengan membandingkan keadaan eksisting, harapan pengguna, dan peraturan standarisasi setiap layanan.
4. Elisabeth Deta Lustiyati, Merita Eka Rahmuniyati (2019) dalam jurnalnya “Aksesibilitas Sarana Sanitasi Bagi Difabel Di Tempat Transportasi Umum”, menyimpulkan bahwa aksesibilitas sarana sanitasi di tempat transportasi umum DIY memiliki kategori yang baik, namun masih ada beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti pengadaan tombol darurat dan rampa lantai yang masih terlalu tinggi sehingga membahayakan keselamatan penyandang disabilitas yang menggunakan sarana tersebut.
5. Anjas Aprizal, Sabri Samin dalam penelitiannya “Aksesibilitas Transportasi Umum Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Makassar (Telaah Perda

Nomor 6 Tahun 2013”, menyimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan transportasi umum bagi penyandang disabilitas di Kota Makassar khususnya Bus Trans Mamminasata masih belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang untuk memudahkan penyandang disabilitas masih sangat minim, hampir semua halte masih belum menyediakan ruang khusus, jalur khusus (*ramp*) untuk memudahkan akses bagi para penyandang juga tidak sesuai dengan standar. Kondisi tersebut sangat bertentangan dengan Perda Nomor 6 Tahun 2013.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan serta memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Pada pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan ataupun pemberian fasilitas-fasilitas umum bagi masyarakat atau publik.

Dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan yaitu fungsi yang biasanya dikaitkan dengan hakikat negara *modern* sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan yaitu sesuatu yang dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik menurut Moenir (2015:26) yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Lalu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik merupakan “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang sedikan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Serta menurut Departemen Dalam Negeri, pelayanan publik ialah pelayanan umum yang berarti suatu proses bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal agar

terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan yang mana setiap pelayanan akan menghasilkan suatu produk baik berupa barang maupun jasa.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah sebagai pembuat aturan (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerja sesuai dengan tujuan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Sebagai bentuk mewujudkan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah juga harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga negara dan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh sekelompok orang, untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat atau publik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.



B. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, prosedur serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik harus bersifat umum dan adaptif. Adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pada pelayanan publik agar tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai sesuai tujuan yang diinginkan. Menurut Sinambela (Djafri, 2018:20) terdapat enam asas dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1. Tranparasi**

Yaitu penyelenggaraan pelayanan publik haruslah bersifat terbuka, memberikan kemudahan akses bagi semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- 2. Akuntabilitas**

Yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pada penyelenggara pelayanan publik harus mendorong keterlibatan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Artinya penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas tersebut dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus atau kelompok masyarakat penyandang disabilitas, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat.

C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan umum, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memiliki ciri-ciri dan sifat kegiatan yang bervariasi dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu::

1) Pelayanan Administratif

Yaitu merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Contoh jenis pelayanan ini ialah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Pengantar Surat Nikah Talak Cerai Rujuk, Akta kelahiran/kematian).

2) Pelayanan Barang

Yaitu merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem pelayanan.

Dari pelayanan tersebut akan menghasilkan suatu produk akhir yang berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayan ini ialah pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon dan lain-lainnya.

3) Pelayanan Jasa

Yaitu merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Contoh jenis pelayan ini ialah pelayanan jasa pendidikan, pelayanan jasa kesehatan, pelayanan jasa penyelenggaraan transportasi dan lainnya.

4) Pelayanan Regulatif

Yaitu merupakan jenis layanan yang berupa penegakan hukum dan bersifat mengikat melalui peraturan seperti undang-undang, kebijakan publik dan lain-lain. Hal ini bertujuan untuk mengatur sendi-sendiri masyarakat, yaitu dengan memelihara ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Layanan ini biasanya dipandang sebagai perlindungan hak seseorang. Kebijakan seperti tidak merokok ditempat-tempat tertentu, tidak ada peraturan lalu lintas, dan lain- lain.

D. Pelayanan Transportasi Publik

Pelayanan Transportasi Publik merupakan pelayanan jasa berupa perpindahan atau mobilitas masyarakat dari satu tempat ke tempat lainnya yang diselenggarakan oleh pemerintahan ataupun dari pihak swasta. Sesuai amanat Undang-Undang bahwa Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Dalam sebuah negara dengan populasi jiwa yang tidak sedikit seperti di Indonesia ini, penyelenggaraan pelayanan transportasi publik sangatlah penting untuk memobilisasi masyarakat dari satu tempat ke tempat lainnya secara efektif dan efisien. Tentunya transportasi publik yang tersedia harus mampu mengakomodir seluruh kalangan masyarakat termasuk penyandang disabilitas.

Namun transportasi publik di Indonesia masih belum dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat karena berbagai kendala yang masih belum terselesaikan dan membuat masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi pribadi dan menimbulkan masalah baru yaitu kemacetan.

Namun seiringnya waktu, perkembangan transportasi publik di Indonesia sudah mulai membaik, khususnya di Ibukota Jakarta yang memiliki populasi penduduk yang banyak dan dengan kultur masyarakat yang beragam. Transportasi

² UU Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 105

publik di Jakarta sudah memerhatikan kebutuhan seluruh kalangan masyarakat pengguna transportasi publik, termasuk masyarakat penyandang disabilitas.

Sistem transportasi publik yang terintegrasi antar moda sangatlah membantu mobilitas masyarakat dan meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari transportasi pribadi menjadi menggunakan transportasi publik.

2.2.2 Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu: Jarak; akses ke tempat lokasi, Transportasi; arus lalu-lintas.³ Kemudian Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan.⁴

Kemudahan waktu yaitu tentang seberapa cepat akses yang dapat ditempuh untuk menuju setiap halte pada Transjakarta koridor 1. Sementara kemudahan biaya yaitu tentang seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mengakses atau melakukan mobilitas antara satu tempat ke tempat yang lainnya. Dan kemudahan usaha yaitu mengenai seberapa besar upaya yang dilakukan masyarakat untuk mengakses suatu tempat.

³ Menurut Tjiptono (2014: 159)

⁴ Muta'ali, Lutfi. (2015).

2.2.3 Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang tidak mampu menjamin oleh dirinya sendiri, seluruh atau sebagian, kebutuhan individual normal dan/atau kehidupan sosial, sebagai hasil dari kecacatan mereka, baik yang bersifat bawaan maupun tidak, dalam hal kemampuan fisik atau mentalnya.⁵

Serta penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.⁶



⁵ Resolusi PBB Nomor 61/106 tanggal 13 Desember 2006.

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

2.3 Kerangka Pemikiran



