

***IMPLEMENTATION OF THE PROVISION OF PUBLIC TRANSPORT SERVICES FOR
PEOPLE WITH DISABILITIES (CASE STUDY: NON-SCHEDULED PASSENGER
TRANSPORT)***

**IMPLEMENTASI PEMENUHAN HAK PELAYANAN ANGKUTAN UMUM PENYANDANG
DISABILITAS (STUDI KASUS ANGKUTAN ORANG TIDAK DALAM TRAYEK)**

Daniel Ndede ^{1)*}, Syamsuddin Baco ²⁾, Rahmia Rachman ³⁾

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Tadulako

email: danielndede.dn@gmail.com¹. syamsuddinbaco@gmail.com².
rahmiarachman@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek di Kota Palu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang didukung oleh bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Informan penelitian terdiri atas Dinas Perhubungan Kota Palu, penyedia layanan angkutan tidak dalam trayek, penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa, serta pihak terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu belum terlaksana secara optimal. Hal ini ditandai dengan belum tersedianya fasilitas aksesibilitas yang memadai, seperti ramp dan ruang penyimpanan alat bantu, kurangnya bantuan aktif dari pengemudi kepada penumpang disabilitas, serta belum diterapkannya standar pelayanan khusus yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, ditemukan beberapa faktor penghambat, yaitu keterbatasan aksesibilitas fisik kendaraan, rendahnya pemahaman dan pelatihan pengemudi terkait pelayanan disabilitas, lemahnya pengawasan pemerintah daerah, serta belum optimalnya implementasi kebijakan dan standar pelayanan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap hak penyandang disabilitas dalam layanan angkutan orang tidak dalam trayek masih belum efektif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas aksesibilitas, penguatan pengawasan, serta peningkatan kapasitas pengemudi dan penyedia layanan untuk mewujudkan sistem transportasi yang inklusif, aman, nyaman, dan berkeadilan bagi penyandang disabilitas.

Kata kunci: *Penyandang disabilitas, angkutan umum tidak dalam trayek, aksesibilitas, pelayanan publik, hak disabilitas.*

ABSTRACT

This study aims to analyse the fulfilment of the rights of persons with disabilities in relation to passenger transport services provided by non-scheduled public motor vehicles in the city of Palu and to identify the factors that hinder their implementation. The research method employed is empirical legal research using a qualitative approach. Data were obtained through interviews, observation, documentation, and literature review, supported by primary, secondary, and tertiary legal sources. Research informants included the Palu City Transport Department, providers of non-scheduled transport services, people with disabilities as service users, and other relevant parties. The research findings indicate that the fulfilment of the rights of persons with disabilities in non-scheduled passenger transport services in Palu City has not yet been optimally implemented. This is evidenced by the lack of adequate accessibility facilities, such as ramps and storage space for assistive devices, the lack of active assistance from drivers to passengers with disabilities, and the failure to implement specific service standards tailored to the needs of persons with disabilities. Furthermore, several barriers were identified, namely the limited physical accessibility of vehicles, a lack of understanding and training among drivers regarding disability services, weak oversight by local government, and the suboptimal implementation of existing policies and service standards. Based on the research findings, it can be concluded that the implementation of legal protection for the rights of people with disabilities in non-scheduled passenger transport services remains ineffective. Therefore, improvements to accessibility facilities, strengthened supervision, and enhanced capacity of drivers and service providers are required to realise an inclusive, safe, comfortable, and equitable transport system for people with disabilities.

Keywords: *People with disabilities; off-route public transport; accessibility; public services; the rights of people with disabilities.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan orang tidak dalam trayek merupakan moda transportasi yang beroperasi secara fleksibel tanpa terikat rute dan jadwal tetap, seperti taksi, angkutan sewa khusus berbasis aplikasi, bus pariwisata, dan layanan antar jemput.¹ Karakteristik tersebut menjadikan angkutan tidak dalam trayek mampu menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat secara lebih adaptif, terutama di wilayah perkotaan yang membutuhkan layanan transportasi cepat dan mudah dijangkau. Dengan sistem pelayanan langsung dari titik asal ke tujuan, moda ini berperan penting dalam melengkapi layanan transportasi umum konvensional serta memberikan kemudahan

¹ Muh. Alwaliy Djiddin et al., "Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara," *Jurnal Pengembangan Sains dan Teknologi* 1, no. 2 (2025): 128, <https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>.

dan kenyamanan yang lebih besar bagi pengguna.

Pada prinsipnya, setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum.² termasuk penyandang disabilitas. Negara berkewajiban menjamin terwujudnya layanan publik yang inklusif dan bebas diskriminasi bagi seluruh masyarakat. Meskipun hak-hak penyandang disabilitas telah dijamin oleh berbagai peraturan perundang-undangan, dalam praktiknya mereka masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh akses yang setara terhadap pendidikan, pekerjaan, maupun fasilitas publik. Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 mewajibkan penyelenggara layanan publik menyediakan akomodasi yang layak dan fasilitas yang aksesibel bagi penyandang disabilitas secara gratis, sedangkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh aksesibilitas dan akomodasi yang layak dalam seluruh layanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dengan berlandaskan asas pemerintahan yang baik. Dalam sektor transportasi, kewajiban tersebut diwujudkan melalui pemberian perlakuan khusus kepada kelompok prioritas, termasuk penyandang disabilitas. Namun, di Kota Palu yang banyak mengandalkan angkutan orang tidak dalam trayek sebagai alternatif transportasi masyarakat, kebutuhan mobilitas penyandang disabilitas belum sepenuhnya terpenuhi.³ Keterbatasan fasilitas pendukung seperti akses naik turun kendaraan, tempat duduk khusus, ruang penyimpanan alat bantu, serta sarana yang ramah disabilitas masih menjadi hambatan utama dalam penggunaan moda transportasi tersebut.

Perkembangan layanan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi seperti Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Palu menunjukkan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap moda transportasi yang lebih praktis dan mudah diakses.⁴ Keberadaan layanan tersebut telah memperoleh dasar hukum melalui Peraturan Menteri Perhubungan

² Suhendar and Rino Dedi Aringga, "Equality Before the Law in Law Enforcement in Indonesia," *Sinergi International Journal of Law* 2, no. 1 (2024): 39, <https://doi.org/10.61194/law.v2i1.109>.

³ Rifky Aldila Primasworo et al., "Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT)," *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, April 30, 2022, 99, <https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.10561>.

⁴ Harfian Harfian et al., "Preferensi Pemilihan Moda Transportasi Online Berdasarkan Kualitas Layanan di Wilayah Perkotaan," *Jurnal Konstruksi* 23, no. 1 (2025): 76, <https://doi.org/10.33364/konstruksi/v.23-1.2340>.

Nomor 118 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi. Selain itu, tersedia pula layanan antar jemput antarkota yang memberikan alternatif perjalanan jarak jauh secara lebih fleksibel. Meskipun demikian, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019, seluruh penyedia jasa angkutan umum, termasuk angkutan tidak dalam trayek, wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup penyediaan fasilitas dan layanan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Kewajiban tersebut juga diperkuat melalui Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Meskipun regulasi nasional maupun daerah telah memberikan landasan hukum yang jelas, masih terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dan implementasi di lapangan. Penyandang disabilitas di Kota Palu masih menghadapi keterbatasan akses fisik, kurangnya informasi yang mudah diakses, minimnya bantuan petugas, serta belum memadainya infrastruktur transportasi yang ramah disabilitas.⁵ Tantangan geografis Kota Palu dan rendahnya keterlibatan kelompok penyandang disabilitas serta organisasi masyarakat sipil dalam proses pengawasan dan evaluasi layanan turut memperburuk kondisi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah daerah, penyedia jasa transportasi, dan masyarakat untuk memperkuat implementasi Standar Pelayanan Minimal serta mewujudkan sistem transportasi yang inklusif, adil, dan mampu menjamin pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum empiris dipilih karena berfokus pada kenyataan yang terjadi di lapangan terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi peraturan perundang-undangan yang mengatur aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Palu dengan mempertimbangkan tingginya penggunaan angkutan orang tidak dalam trayek sebagai salah satu moda

⁵ Dwi Arianto and Nurliana Cipta Apsari, "Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara," *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial* 5, no. 2 (2023): 161, <https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.42633>.

transportasi masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan transportasi, seperti Dinas Perhubungan Kota Palu, penyedia jasa angkutan orang tidak dalam trayek, penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan, serta organisasi atau komunitas yang bergerak dalam bidang advokasi hak-hak penyandang disabilitas. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan cara mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menghubungkan data lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hasil analisis disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai implementasi pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat terwujudnya transportasi yang aksesibel dan inklusif bagi penyandang disabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas yang Menggunakan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek

Pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam penggunaan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek merupakan bagian dari perlindungan hak asasi manusia dan prinsip persamaan kedudukan di hadapan hukum yang dijamin oleh negara.⁶ Secara normatif, hak tersebut telah diatur dalam berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Tidak dalam

⁶ Rondang Herlina, Implementasi Layanan Hibalitasi Dan Rehabilitasi Dalam Peningkatan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat), 1 (2022): 90.

Trayek, serta Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022. Seluruh regulasi tersebut menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh layanan transportasi yang aksesibel, layak, dan bebas diskriminasi, sehingga negara dan penyedia layanan memiliki kewajiban hukum untuk menjamin terpenuhinya hak tersebut. Dengan adanya pengaturan yang berjenjang mulai dari konstitusi hingga peraturan daerah, pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam transportasi publik menjadi kewajiban yang mengikat bagi seluruh penyelenggara layanan, sehingga setiap bentuk pengabaian terhadap aksesibilitas dan akomodasi yang layak dapat dipandang sebagai pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku.⁷

Berdasarkan regulasi tersebut, hak-hak penyandang disabilitas dalam layanan transportasi public dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Hak perlakuan setara dan non-diskriminatif, (2) Aksesibilitas fisik yang memadai, (3) Prioritas dalam pelayanan, (4) Ketersediaan fasilitas khusus, (5) Kemudahan akses informasi, (6) Akomodasi layak tanpa biaya tambahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam penggunaan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek merupakan bagian dari kewajiban negara dan penyelenggara layanan publik untuk mewujudkan kesetaraan, inklusivitas, dan non-diskriminasi. Hak tersebut mencakup penyediaan fasilitas yang aksesibel, seperti ramp, kursi khusus, bantuan bagi pengguna disabilitas, serta pelayanan yang memungkinkan mereka berpartisipasi secara mandiri dalam kehidupan sosial dan ekonomi.⁸ Jaminan terhadap hak-hak tersebut telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan publik yang layak, mudah diakses, dan bebas dari diskriminasi.

Pembahasan penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak aksesibilitas dalam angkutan tidak dalam trayek di Kota Palu belum hanya sebatas penyediaan fasilitas fisik,

⁷ Septian Aryatama, *Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas*, n.d., 91.

⁸ Revally Louhenapessy et al., "Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Dalam Menyediakan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Fasilitas Publik," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 8 (2024): 687–88, <https://doi.org/10.47268/tatohi.v4i8.2475>.

tetapi juga mencakup tanggung jawab penyedia layanan untuk memberikan bantuan aktif, menjamin keselamatan perjalanan, menyediakan ruang penyimpanan alat bantu, serta melaksanakan pelatihan khusus bagi pengemudi terkait pelayanan disabilitas. Secara yuridis, aksesibilitas merupakan wujud dari prinsip persamaan di hadapan hukum (equality before the law) dan bentuk akomodasi yang layak sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Oleh karena itu, ketidaktersediaan fasilitas dan layanan yang ramah disabilitas tidak hanya menjadi kendala teknis, tetapi juga mencerminkan belum optimalnya pemenuhan hak konstitusional penyandang disabilitas dalam mengakses layanan transportasi publik secara setara.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 yang merupakan perubahan kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 memuat tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, berikut adalah Standar Pelayanan Minimal untuk Penyandang Disabilitas.

Pelayanan Prioritas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas pada angkutan sewa khusus di Kota Palu belum terlaksana secara optimal. Penyedia layanan seharusnya memberikan bantuan saat penumpang disabilitas naik dan turun kendaraan, menjamin keselamatan selama perjalanan, serta menyediakan informasi yang mudah diakses dalam bentuk audio maupun visual. Namun, berdasarkan pengalaman saudara Hermi Juliana dan saudara Aris sebagai pengguna layanan Maxim, pengemudi sering kali tidak memberikan bantuan yang diperlukan, baik saat proses naik-turun kendaraan maupun dalam memberikan informasi yang memudahkan penumpang disabilitas. Kondisi tersebut menunjukkan masih rendahnya pemahaman dan kesadaran pengemudi terhadap kebutuhan serta hak-hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan yang layak.

Pengalaman kedua informan memperlihatkan bahwa aspek pelayanan dasar, seperti komunikasi yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan penumpang disabilitas, belum diterapkan dengan baik. Saudara Aris bahkan memberikan penilaian hanya 50 dari 100 terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya selama menggunakan layanan Maxim. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun angkutan sewa khusus

telah beroperasi secara legal, implementasi pelayanan yang inklusif dan sesuai standar bagi penyandang disabilitas masih jauh dari harapan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan bagi pengemudi, penguatan pengawasan, serta komitmen penyedia layanan untuk memastikan terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum secara aman, nyaman, dan bermartabat.⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas masih menghadapi kendala dalam memperoleh pelayanan angkutan sewa khusus yang inklusif, sebagaimana dialami oleh saudari Hermi dan saudara Aris yang tidak mendapatkan bantuan fisik maupun komunikasi yang memadai dari pengemudi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan belum menginternalisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan disabilitas kepada para mitranya. Padahal, sesuai amanat Permenhub Nomor 44 Tahun 2019, penyedia layanan angkutan sewa khusus seharusnya menerapkan SOP pelayanan inklusif yang mencakup tahap penjemputan, tahap memasuki kendaraan, dan tahap penurunan penumpang. Pada tahap penjemputan, pengemudi wajib memberikan bantuan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas; pada tahap memasuki kendaraan, pengemudi harus secara proaktif membantu penumpang serta mengamankan alat bantu yang digunakan; sedangkan pada tahap penurunan, pengemudi wajib memastikan penumpang turun di lokasi yang aman dan bebas hambatan. Dengan demikian, belum optimalnya penerapan SOP tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan regulasi dan praktik pelayanan di lapangan, sehingga hak penyandang disabilitas untuk memperoleh layanan transportasi yang aman, nyaman, dan setara belum sepenuhnya terpenuhi.

Fasilitas Aksesibilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas aksesibilitas pada layanan angkutan orang tidak dalam trayek, khususnya layanan Maxim Car di Kota Palu, masih belum memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Penyedia layanan belum menyediakan sarana pendukung seperti ramp dengan kemiringan yang sesuai maupun pintu kendaraan yang dirancang untuk memudahkan akses pengguna disabilitas. Berdasarkan pengalaman Saudari Hermi dan Saudara Aris, tidak terdapat alat bantu ataupun pendampingan dari pengemudi saat proses naik dan turun kendaraan, sehingga mereka

⁹ Tadulako Law Review | Vol. 3 Issue 2, December 2018, 3, no. 2 (2018): 196.

harus melakukannya sendiri meskipun memiliki keterbatasan fisik. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas dalam pelayanan transportasi masih belum optimal dan berpotensi menghambat hak penyandang disabilitas untuk memperoleh layanan transportasi yang aman, nyaman, dan setara dengan pengguna lainnya.

Tempat Penyimpanan Kursi Roda

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu standar pelayanan yang belum terpenuhi dalam layanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu adalah ketersediaan tempat penyimpanan khusus untuk kursi roda dan alat bantu disabilitas lainnya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa alat bantu seperti tongkat maupun kursi roda hanya diletakkan di bagasi belakang atau di bagian tengah kendaraan tanpa adanya ruang khusus yang aman. Kondisi ini terjadi karena kendaraan yang digunakan dalam layanan angkutan berbasis aplikasi, seperti Maxim, merupakan kendaraan pribadi milik pengemudi yang tidak dirancang dengan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas. Akibatnya, keamanan dan kenyamanan penyimpanan alat bantu selama perjalanan belum dapat dijamin secara optimal.

Meskipun pihak penyedia layanan beralasan bahwa kendaraan yang digunakan adalah kendaraan pribadi pengemudi, alasan tersebut tidak dapat dijadikan dasar untuk mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas. Berdasarkan Pasal 97 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, setiap penyedia layanan publik, termasuk perusahaan angkutan umum sewa khusus berbasis aplikasi, wajib menyediakan akomodasi yang layak dan fasilitas yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, ketiadaan tempat penyimpanan khusus bagi kursi roda dan alat bantu lainnya menunjukkan bahwa pemenuhan standar aksesibilitas dalam layanan angkutan umum belum terlaksana secara maksimal dan masih memerlukan perbaikan agar hak penyandang disabilitas dapat terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan ketidaksesuaian antara ketentuan hukum dan praktik penyelenggaraan layanan transportasi berbasis aplikasi bagi penyandang disabilitas. Meskipun Pasal 142 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengatur sanksi bagi setiap orang atau badan hukum yang tidak menyediakan fasilitas aksesibilitas, penyedia layanan seperti Maxim belum sepenuhnya memastikan armada mitranya memenuhi standar aksesibilitas yang dibutuhkan. Status sebagai penyedia platform atau aplikator tidak menghapus tanggung jawab hukum untuk melakukan

standarisasi layanan sesuai peraturan yang berlaku.¹⁰ Oleh karena itu, penyedia layanan transportasi wajib menjamin tersedianya fasilitas yang aksesibel karena penyandang disabilitas memiliki hak konstitusional untuk memperoleh perlakuan khusus guna mewujudkan kesetaraan, keamanan, dan kemudahan dalam mengakses layanan transportasi publik. (1) Perlakuan khusus tersebut meliputi: (2) Penyediaan Aksesibilitas, (3) Prioritas pelayanan, (4) Fasilitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan pemerintah terhadap penyedia layanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun Perda Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022 telah mengatur pemberian sanksi administratif bagi penyedia layanan yang tidak memenuhi ketentuan, implementasi pengawasan dan penegakan aturan tersebut belum terlaksana secara efektif. Kondisi ini terlihat dari masih ditemukannya penyedia layanan yang belum memenuhi standar pelayanan bagi penyandang disabilitas tanpa adanya tindakan tegas dari pemerintah daerah maupun instansi terkait.

Pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam menggunakan angkutan umum sangat bergantung pada penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019. Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan regulasi dan praktik di lapangan. Fasilitas penting seperti alat bantu naik dan turun kendaraan, ruang penyimpanan kursi roda, serta pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas masih belum tersedia pada layanan angkutan sewa khusus maupun antar jemput. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip pelayanan yang inklusif belum sepenuhnya diterapkan, sehingga mobilitas penyandang disabilitas masih mengalami berbagai hambatan.

Selain itu, meskipun Perda Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022 merupakan langkah progresif dalam mewujudkan transportasi yang inklusif, regulasi tersebut belum diterjemahkan ke dalam kebijakan teknis yang mewajibkan setiap operator menyediakan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Akibatnya, pemenuhan hak penyandang disabilitas masih bergantung pada inisiatif individu pengemudi, bukan pada sistem pelayanan yang terstandarisasi. Temuan penelitian yang menunjukkan skor penilaian 50/100 terhadap kinerja pemerintah daerah dan Dinas Perhubungan

¹⁰ Muhammad Rifal and Syamsuddin Baco, Analisis Tanggung Jawab Hukum Perdata Pengelola Parkir Berbayar Terhadap Kehilangan Kendaraan, 2025.

mengindikasikan lemahnya fungsi penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat, penerapan sanksi administratif secara konsisten, serta perbaikan sistem pelatihan dan standar operasional bagi penyedia layanan agar hak-hak penyandang disabilitas dapat terpenuhi secara optimal.

Faktor Penghambat dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidal dalam Trayek

Berdasarkan hasil penelitian, faktor utama yang menghambat pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek adalah masih terbatasnya penyediaan fasilitas dan aksesibilitas yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Meskipun setiap penyandang disabilitas memerlukan sarana pendukung yang berbeda sesuai jenis disabilitasnya, komitmen pemerintah dan penyedia layanan dalam mewujudkan fasilitas publik yang inklusif masih belum optimal. Kondisi ini menyebabkan penyandang disabilitas kesulitan mengakses layanan transportasi secara mandiri dan setara dengan masyarakat lainnya. Padahal, aksesibilitas merupakan hak dasar yang harus dipenuhi untuk mencegah terjadinya diskriminasi serta mewujudkan pelayanan publik yang adil. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius dari pemerintah dalam menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalur khusus, kursi prioritas, dan berbagai bentuk akomodasi yang layak.¹¹ sebagai implementasi nyata dari amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 serta bentuk penghormatan terhadap hak dan martabat penyandang disabilitas sebagai warga negara yang memiliki kedudukan yang sama.

Pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek menghadapi berbagai faktor penghambat. Faktor-faktor ini dapat mengurangi efektivitas layanan dan menghalangi penyandang disabilitas untuk mendapatkan akses yang setara terhadap transportasi. Berikut adalah beberapa penjelasan mengenai faktor-faktor penghambat.

Kurangnya Aksesibilitas Fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya aksesibilitas fisik masih menjadi

¹¹ Muhamad Rafi and Isnenningtyas Yulianti, *KeWarganegaraan Inklusif Penyandang Disabilitas Dalam Aksesibilitas Transportasi Publik: Studi Aksesibilitas Stasiun Dukuh Atas Dan Manggarai*, 26 (2024): 59.

kendala utama bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan angkutan umum di Kota Palu. Sebagian besar kendaraan transportasi umum belum dilengkapi fasilitas yang mendukung kebutuhan penyandang disabilitas, seperti ramp untuk kursi roda, pintu yang lebih lebar, maupun ruang khusus bagi pengguna alat bantu mobilitas. Selain itu, sarana pendukung di luar kendaraan, seperti halte, trotoar, dan area penjemputan, juga belum memenuhi standar aksesibilitas yang memadai.¹²

Penelitian juga menemukan bahwa layanan angkutan antar jemput dan angkutan sewa khusus masih menghadapi hambatan dalam memenuhi hak aksesibilitas penyandang disabilitas. Berdasarkan keterangan pengemudi New Armada Travel, penyandang disabilitas umumnya harus dibantu oleh anggota keluarga saat naik dan turun kendaraan karena tidak tersedianya fasilitas ramp atau alat bantu lainnya. Kondisi ini menunjukkan belum terpenuhinya standar pelayanan minimal yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain faktor teknis, hambatan ekonomi juga menjadi penyebab utama, khususnya pada layanan angkutan sewa khusus seperti Maxim, di mana kendaraan merupakan milik pribadi mitra pengemudi sehingga biaya modifikasi kendaraan agar ramah disabilitas dianggap cukup memberatkan. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari penyedia layanan dan pemerintah untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan transportasi yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas.

Kurangnya Pelatihan untuk Pengemudi

Kurangnya pelatihan bagi pengemudi angkutan sewa khusus menjadi salah satu hambatan utama dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Palu. Berdasarkan wawancara dengan Saudari Hermi, masih ditemukan pengemudi yang tidak memahami cara melayani penumpang disabilitas dengan baik, seperti tidak membantu penumpang saat naik atau turun kendaraan, bersikap tidak sabar, bahkan melakukan tindakan diskriminatif yang menimbulkan trauma bagi pengguna jasa. Selain itu, ditemukan pula praktik pelayanan yang tidak profesional, seperti penambahan biaya yang tidak transparan dan permintaan pembayaran ganda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih bertentangan dengan ketentuan

¹² Zula Nadhifa et al., "Pemenuhan Aksesibilitas Halte Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Penerapan Kota Inklusif," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan* 7, no. 2 (2023): 97, <https://doi.org/10.24815/jimap.v7i2.21540>.

Pasal 34 dan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan pelayanan dilakukan secara adil, profesional, ramah, dan sesuai standar pelayanan.

Penelitian juga menemukan bahwa rendahnya kepemilikan izin Angkutan Sewa Khusus (ASK) di kalangan pengemudi menjadi faktor penghambat teknis dalam penyelenggaraan transportasi yang inklusif. Meskipun pihak Maxim telah bekerja sama dengan Koperasi Lima Citra Jasa Transportasi untuk memfasilitasi pengurusan izin ASK, masih banyak pengemudi yang dapat beroperasi tanpa memiliki izin tersebut. Akibatnya, pemahaman pengemudi terhadap regulasi dan standar pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus masih sangat terbatas. Padahal, kepemilikan izin ASK tidak hanya berfungsi sebagai persyaratan administratif, tetapi juga menjadi indikator kompetensi dan pengetahuan pengemudi dalam memberikan layanan yang aman, legal, dan ramah bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas.¹³

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan peningkatan kompetensi pengemudi melalui pelatihan dan sertifikasi inklusi yang dilaksanakan secara berkala oleh pihak aplikator maupun koperasi pengelola. Pelatihan tersebut mencakup wawasan dan etika pelayanan disabilitas sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Perda Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022, serta pelatihan teknis komunikasi bagi berbagai jenis disabilitas, seperti tunarungu dan tunanetra. Dengan adanya pelatihan yang terstruktur, diharapkan pengemudi memiliki sensitivitas, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme yang lebih baik sehingga dapat mewujudkan layanan transportasi yang inklusif, aman, nyaman, dan bebas diskriminasi bagi penyandang disabilitas.

Kebijakan dan Implementasi yang Lemah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu masih belum berjalan secara optimal. Meskipun telah terdapat berbagai regulasi yang mengatur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019, implementasinya di lapangan masih lemah dan belum diterapkan secara konsisten. Kurangnya pengawasan dari pemerintah terhadap penyedia layanan transportasi menyebabkan masih banyak pengemudi dan

¹³ Syamsuddin Baco et al., *Obstacles to Fulfilling Fault-Based Private Motor Vehicle Driver Responsibilities*, 19, no. 1 (2024): 194.

penyelenggara jasa yang belum memenuhi standar aksesibilitas yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam sektor transportasi belum terlaksana secara maksimal.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa kinerja dan tanggung jawab instansi terkait, khususnya Dinas Perhubungan Kota Palu, masih menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif. Di sisi lain, partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan transportasi yang inklusif.¹⁴ sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022 Pasal 66 dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat berhak memberikan masukan, menyampaikan kritik, serta melaporkan penyimpangan pelayanan kepada penyelenggara maupun Ombudsman.¹⁵ Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pemerintah daerah untuk membuka ruang partisipasi publik, menindaklanjuti setiap masukan masyarakat.¹⁶ serta meningkatkan pengawasan terhadap penyedia layanan transportasi guna mewujudkan pelayanan yang lebih aksesibel, adil, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Faktor-faktor penghambat ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, masih banyak tantangan yang harus diatasi. Kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan penyedia layanan sangat diperlukan untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih inklusif dan ramah bagi semua pengguna. Upaya tersebut harus mencakup peningkatan infrastruktur, pelatihan bagi pengemudi, dan pengawasan dalam kebijakan yang ada serta implementasi yang harus diperkuat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan angkutan orang tidak dalam trayek di Kota Palu masih menghadapi berbagai hambatan. Keterbatasan infrastruktur yang aksesibel, kurangnya fasilitas pendukung, minimnya pelatihan bagi pengemudi, serta lemahnya implementasi

¹⁴ Dea Sapitri, *AnAlisis Human Governance Dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surakarta*, 1 (2025): 142.

¹⁵ Yuli Parasshanti Nugraeni and Ade Irma, *KiNerja Pegawai Berdasarkan Tugas Fokok Dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palu*, 2024, 11.

¹⁶ Amelia Rahmadhania Aman et al., "Aksesibilitas Transportasi Dan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas," *Jurnal Insan Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1, no. 2 (2023): 104, <https://doi.org/10.59581/jipsoshum-widyakarya.v1i2.237>.

kebijakan menjadi faktor utama yang menghambat terwujudnya transportasi yang inklusif. Padahal, setiap jenis disabilitas memiliki kebutuhan yang berbeda, seperti penyandang tuna rungu yang memerlukan informasi visual, tuna netra yang membutuhkan informasi audio, dan tuna daksa yang membutuhkan aksesibilitas fisik khusus. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu menghadirkan fasilitas dan sistem pelayanan yang mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan tersebut secara menyeluruh agar tercipta kesetaraan akses dalam penggunaan transportasi umum.

Penelitian juga menemukan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, belum berjalan secara optimal. Rendahnya keterlibatan masyarakat, khususnya kelompok penyandang disabilitas, dalam proses pengawasan dan evaluasi layanan menyebabkan kontrol sosial terhadap kualitas pelayanan menjadi lemah. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tersedia masih kurang transparan, sulit diakses, dan belum responsif terhadap keluhan pengguna. Kondisi ini berdampak pada belum terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas secara maksimal serta memperlihatkan masih adanya kesenjangan antara ketentuan regulasi dengan pelaksanaannya di lapangan.

Meskipun Perda Kota Palu Nomor 3 Tahun 2022 dan berbagai regulasi nasional telah mengatur kewajiban penyedia layanan untuk memberikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, pengawasan terhadap pelaksanaannya masih lemah, terutama pada layanan angkutan tidak dalam trayek berbasis aplikasi. Kurangnya sanksi tegas membuat penyedia layanan belum terdorong untuk memenuhi standar aksesibilitas secara optimal. Di sisi lain, perkembangan transportasi online juga menghadirkan tantangan baru karena sebagian besar kendaraan yang digunakan belum memenuhi standar ramah disabilitas. Oleh sebab itu, diperlukan regulasi yang lebih spesifik, pengawasan yang lebih ketat, serta komitmen bersama dari pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat untuk mewujudkan sistem transportasi yang inklusif, aman, nyaman, dan berkeadilan bagi penyandang disabilitas.¹⁷

¹⁷ Lammarito Lumban Gaol and Julia Ivanna, *Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta*, n.d.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek di Kota Palu masih belum terlaksana secara optimal. Meskipun berbagai peraturan telah menjamin hak penyandang disabilitas untuk memperoleh layanan transportasi yang aman, nyaman, dan aksesibel, implementasinya di lapangan belum mampu mewujudkan pelayanan yang inklusif dan setara. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor penghambat, seperti minimnya fasilitas aksesibilitas, rendahnya pemahaman dan pelatihan pengemudi terkait pelayanan disabilitas, lemahnya pengawasan pemerintah, serta belum optimalnya penerapan standar pelayanan oleh penyedia layanan transportasi, khususnya yang berbasis aplikasi. Selain itu, sistem kemitraan yang diterapkan dalam transportasi online turut menyebabkan pengawasan terhadap pengemudi kurang efektif, sehingga pelayanan yang ramah dan aksesibel bagi penyandang disabilitas belum dapat diwujudkan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Rahmadhanita Aman, Linatus Sururoh, Maharani Ariya, Muhammad Ananda Pratama, and Siti Hamidah. 2023. "Aksesibilitas Transportasi Dan Infrastruktur Bagi Penyandang Disabilitas." *Jurnal Insan Pendidikan dan Sosial Humaniora* 1 (2): 99–107. <https://doi.org/10.59581/jipsoshum-widyakarya.v1i2.237>.
- Arianto, Dwi, and Nurliana Cipta Apsari. 2023. "Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara." *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial* 5 (2): 156. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.42633>.
- Aryatama, Septian. n.d. *Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas*.

- Baco, Syamsuddin, Nurhayati Sutan Nokoe, Kartini Malarangan, and Titie Yustisia Lestari. 2024. Obstacles to Fulfilling Fault-Based Private Motor Vehicle Driver Responsibilities. 19 (1).
- Djiddin, Muh. Alwaliy, Maudhy Satyadharma, and Hado Hasina. 2025. "Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara." Jurnal Pengembangan Sains dan Teknologi 1 (2): 125–34. <https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>.
- Duru, Christianus, Nirwan Moh Nur, Firmansyah Fality, and Nasrun Hipan. n.d. Pengawasan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Di Kabupaten Banggai.
- Gaol, Lammarito Lumban, and Julia Ivanna. n.d. Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta.
- Harfian, Harfian, Hamka Hamka, and Hendro Widarto. 2025. "Preferensi Pemilihan Moda Transportasi Online Berdasarkan Kualitas Layanan di Wilayah Perkotaan." Jurnal Konstruksi 23 (1): 76–86. <https://doi.org/10.33364/konstruksi/v.23-1.2340>.
- Herlina, Rondang. 2022. Implementasi Layanan Hibalisasi Dan Rehabilitasi Dalam Peningkatan Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas (Studi di Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat). 1.
- Louhenapessy, Revally, Victor Juzuf Sedubun, and Yohanes Pattinasarany. 2024. "Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Dalam Menyediakan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Pada Fasilitas Publik." TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum 4 (8): 679. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v4i8.2475>.
- Nadhifa, Zula, Irin Caisarina, and Putra Rizkiya. 2023. "Pemenuhan Aksesibilitas Halte Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Penerapan Kota Inklusif." Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur dan Perencanaan 7 (2): 94–98. <https://doi.org/10.24815/jimap.v7i2.21540>.
- Nugraeni, Yuli Parasshanti, and Ade Irma. 2024. Kinerja Pegawai Berdasarkan Tugas Fokok Dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palu.
- Primasworo, Rifky Aldila, Blima Oktaviastuti, and Ronaldus Winarso Madun. 2022. "Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT)." Fondasi: Jurnal Teknik Sipil, April 30, 98. <https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.10561>.
- Rafi, Muhamad, and Isnenningtyas Yulianti. 2024. Kewarganegaraan Inklusif Penyandang Disabilitas Dalam Aksesibilitas Transportasi Publik: Studi Aksesibilitas Stasiun Dukuh Atas Dan Manggarai. 26.
- Rifal, Muhammad, and Syamsuddin Baco. 2025. Analisis Tanggung Jawab Hukum Perdata Pengelola Parkir Berbayar Terhadap Kehilangan Kendaraan.

Sapitri, Dea. 2025. Analisis Human Governance Dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surakarta. 1.

Suhendar, and Rino Dedi Aringga. 2024. "Equality Before the Law in Law Enforcement in Indonesia." *Sinergi International Journal of Law* 2 (1): 38–48.
<https://doi.org/10.61194/law.v2i1.109>.

Tadulako Law Review | Vol. 3 Issue 2, December 2018. 2018. 3 (2).