

ANALISIS HUMAN GOVERNANCE DALAM AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA SURAKARTA

Dea Sapitri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Sebelas Maret

Email : deasapitri1511@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep *human governance* dalam aksesibilitas layanan transportasi publik Batik Solo Trans (BST) bagi penyandang disabilitas di Kota Surakarta. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kajian literatur, penelitian ini meninjau realitas empiris berdasarkan empat indikator *human governance* menurut Miftah Thoha (2008), yaitu: Akuntabilitas Sosial, Pendidikan Bagi Warga Negara, Kesamaan dan Kebebasan, serta Partisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *human governance* pada layanan BST belum mencapai titik optimal. Pada aspek Akuntabilitas Sosial, ditemukan kesenjangan infrastruktur fisik yang signifikan, seperti ketiadaan *guiding block* dan fasilitas *ramp* yang tidak memadai. Aspek Pendidikan Bagi Warga Negara menunjukkan progres positif melalui adanya pelatihan pelayanan disabilitas, namun pelaksanaannya masih bersifat situasional dan belum menjadi kurikulum rutin. Sebaliknya, aspek Kesamaan dan Kebebasan menjadi sisi terkuat dengan penerapan budaya pelayanan 5S yang inklusif dan non-diskriminatif. Terakhir, aspek Partisipasi dinilai belum efektif karena kanal pengaduan belum memiliki fitur ramah disabilitas dan masih adanya stigma sosial yang menghambat keberanian penyandang disabilitas untuk bersuara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun regulasi perlindungan hak disabilitas telah tersedia, masih terdapat disparitas besar antara kebijakan dengan ketersediaan infrastruktur di lapangan.

Kata Kunci: Human Governance; Transportasi Publik; Penyandang Disabilitas; Batik Solo Trans; Surakarta.

Abstract

This study aims to analyze the application of the concept of human governance in the accessibility of Batik Solo Trans (BST) public transportation services for persons with disabilities in Surakarta City. Using qualitative descriptive methods and literature review, this study examines empirical realities based on four indicators of human governance according to Miftah Thoha (2008), namely: Social Accountability, Education for Citizens, Equality and Freedom, and Participation. The results show that the implementation of human governance in BST services has not yet reached its optimal point. In terms of Social Accountability, there is a significant gap in physical infrastructure, such as the absence of guiding blocks and inadequate ramp facilities. The aspect of Education for Citizens shows positive progress through the provision of

disability service training, but its implementation is still situational and has not become a regular curriculum. Conversely, the aspect of Equality and Freedom is the strongest with the implementation of an inclusive and non-discriminatory 5S service culture. Finally, the Participation aspect is considered ineffective because the complaint channel does not yet have disability-friendly features and there is still social stigma that hinders the courage of persons with disabilities to speak up. This study concludes that although regulations on the protection of disability rights are in place, there is still a large disparity between policy and the availability of infrastructure in the field.

Keyword: Human Governance; Public Transportation; Persons with Disabilities; Batik Solo Trans; Surakarta.

Pendahuluan

Hak asasi manusia adalah hak yang sudah pasti inheren pada segala individu sebagai makhluk sosial, yang harus diberikan, dihargai, dan dilestarikan, termasuk dengan adanya penyandang disabilitas. Melalui Convention on the Right of Person with Disabilities yang dilaksanakan di New York, negara-negara di dunia sepakat penyandang disabilitas adalah segala individu yang mengalami hambatan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka panjang. Dengan demikian, negara memiliki kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memastikan seseorang penyandang disabilitas benar-benar berhak atas keadilan (Darmadi et al., 2021).

Mengontrol pemenuhan hak-hak bagi penyandang disabilitas oleh pemerintah adalah dengan menyediakannya aksesibilitas terhadap fasilitas publik, seperti infrastruktur transportasi publik. Aksesibilitas ini merupakan Masalah mendasar bagi kalangan disabilitas di kehidupan sehari-hari. Padahal aksesibilitas tersebut merupakan hak fundamental bagi penyandang disabilitas yang tidak dapat dipandang sebelah mata. Layanan publik di sektor transportasi harus didasarkan pada prinsip hak asasi manusia, di mana pemerintah berkewajiban untuk mendukung pergerakan semua warga negara tanpa diskriminasi, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mewajibkan pelayanan publik berbasis keadilan dan non-diskriminatif (Wahyuni, 2019).

Menurut laporan Survei Global tahun 2023, 16% dari populasi dunia adalah penyandang disabilitas dengan 80% totalnya tinggal di belahan bumi selatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia tercatat sebanyak 22,97 juta orang atau sekitar 8,5% dari total populasi Indonesia. Data penyandang disabilitas di Kota Surakarta, menurut data terbaru pada Agustus 2025 dari Dinas Sosial Kota Surakarta yang dikelola melalui aplikasi E-SIK (Elektronik Sistem Informasi Kesejahteraan), ada sekitar 1.800 penyandang disabilitas dari total 529.079 jiwa.

Aksesibilitas ialah sesuatu hal yang penting untuk memastikan kesamaan kesempatan dan kesetaraan bagi semua individu, sama halnya dengan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama untuk bisa mengakses

fasilitas publik yang dapat mengakomodasikan kebutuhan sehari-hari mereka (Suhardi et al., 2025). Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kota Surakarta telah memiliki Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Dimana Perda ini mencakup aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, secara spesifik dalam beberapa pasalnya, seperti pasal 47 ayat (1) yang menjamin infrastruktur yang ramah, dan termasuk hak atas fasilitas yang mudah diakses.

Walaupun sudah ada regulasi yang menjamin hak-hak penyandang disabilitas di Surakarta, namun implementasi nya, khususnya pada transportasi publik masih belum optimal. Salah satu jenis transportasi publik yang belum ramah disabilitas adalah Batik Solo Trans (BST), transportasi publik ini dirasa masih belum berwarna kemanusiaan dan masih terdapat diskriminasi antara penumpang umum dan penumpang khusus. Regulasi pendukung disabilitas di Surakarta belum sejalan dengan kondisi infrastruktur transportasi umumnya. Kendala utamanya terletak pada desain infrastruktur yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, kendala ini pula yang menghalangi akses mandiri para penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi publik.

Sebagai contohnya, infrastruktur pada halte BST belum memenuhi standar aksesibilitas, ditandai oleh kemiringan ramp yang berlebihan, permukaan lantai yang tidak selip, dan ruang manuver yang tidak memadai bagi pengguna kursi roda (Wahyuni, 2019). Jarak antara platform dan kendaraan adalah salah satu masalah aksesibilitas terbesar, terutama bagi pengguna kursi roda (Suhardi et al., 2025). Kondisi ini membentuk pembatasan fisik yang mengakibatkan ketergantungan dan mereduksi mobilitas mandiri. Realitas ini tidak hanya sekedar masalah teknis, namun juga menjadi bukti nyata pengabaian prinsip *Human Governance*, sehingga menciptakan jurang antara kebijakan yang berkadilil dan praktik di lapangan.

Berangkat dari masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *human governance* pada aksesibilitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kota Surakarta. Analisis ini akan dilakukan dengan meninjau realitas empiris menggunakan kerangka indikator yang dirumuskan oleh Thoha (2008). Dalam konteks ini, *human governance* didudukkan sebagai paradigma budaya baru yang berorientasi pada upaya memanusiasi praktik administrasi publik (Rahayu et al., 2023).

Secara fundamental, model *human governance* berfokus pada upaya pemberdayaan serta revitalisasi budaya administrasi pemerintahan agar selaras dengan kultur masyarakat sipil. Terkait kerangka implementasinya, Thoha mengutip pemikiran Mario Baggini yang merumuskan Sembilan prinsip dasar sebagai fondasi pelaksanaan model *human governance*, diantaranya adalah Prinsip Akuntabilitas Sosial, Pendidikan bagi warga negara, Kesamaan dan kebebasan, Partisipasi, Sustainability, Bantuan Subsidi, Kompetensi di Tingkat global, Kinerja administrasi pemerintahan yang Adaptif, dan Realibilitas. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan empat indikator *human governance*, yang dianggap sesuai untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Berikut adalah empat indikator *human governance* menurut Miftah Thoha

(2008), yaitu : Adanya Akuntabilitas Sosial, Pendidikan Bagi Warga Negara, Kesamaan dan Kebebasan, dan Partisipasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif serta kajian literatur, dengan menganalisis data sekunder untuk mengumpulkan informasi terkait analisis human governance dalam aksesibilitas pelayanan transportasi publik. Pemilihan metode ini selaras dengan pandangan Moleong (2018), yang menempatkan penelitian kualitatif sebagai jalan untuk menyelami pengalaman subjek secara utuh, mulai dari perilaku, persepsi, hingga motivasi terdalam mereka. Melalui pendekatan ini, fenomena dipotret dalam kondisi alamiahnya dan dinarasikan melalui deskripsi kata-kata, namun tetap berpijak pada kaidah ilmiah yang ketat.

Penelitian ini diperkaya dengan kajian literatur yang mendalam. Mengacu pada konsep Wahyuni (2022), pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyelami topik spesifik melalui analisis kritis terhadap naskah-naskah terpilih. Proses penelusuran intelektual ini dilakukan dengan merujuk pada berbagai platform akademik kredibel seperti Google Scholar dan SINTA. Agar selaras dengan dinamika terkini, referensi yang dikaji dibatasi pada rentang publikasi tahun 2020 hingga 2025, dengan fokus pencarian pada diskursus *human governance* dalam konteks pelayanan dan aksesibilitas publik.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan prinsip *human governance* (tata kelola berbasis manusia) merupakan langkah krusial dalam menciptakan layanan publik yang inklusif, aman, dan nyaman bagi penyandang disabilitas (Katrunanda et al., 2023). Pendekatan ini menggeser paradigma pemerintahan yang semula terpusat pada negara, menjadi berorientasi pada pemenuhan hak asasi, kesejahteraan, serta pemberdayaan masyarakat. Dalam konsep ini masyarakat didorong untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan, sehingga pemerintah bukan lagi satu-satunya aktor dalam penyelenggaraan layanan. Pendekatan humanis menurut Abraham Maslow, menawarkan perspektif yang menempatkan interaksi manusia dan lingkungannya dalam kerangka yang memanusiakan. Dengan menekankan aspek kebebasan individu dalam berpendapat, pendekatan ini dianggap sebagai landasan paling relevan dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas (Ningrum, 2021).

Dalam pandangan Miftah Thoha (2008:156), *human governance* hadir sebagai sebuah paradigma kultural yang merekonstruksi relasi antara negara dan warganya. Poin kuncinya terletak pada pengakuan bahwa setiap individu bukanlah objek pasif, melainkan warga negara yang memiliki otonomi dan kebebasan penuh untuk menentukan pilihan, hak menyuarakan perbedaan, serta martabat yang wajib dihormati. Inti dari *human governance* adalah menanamkan nilai-nilai kemanusiaan ke dalam tubuh administrasi publik. Hal tersebut berjalan beriringan dengan prinsip *human governance*. Pendekatan ini menggarisbawahi bahwa dalam layanan transportasi, baik pemberi layanan (pegawai) maupun penerima layanan (penumpang) harus didudukkan sebagai aktor utama.

Pengakuan terhadap posisi mereka sebagai subjek sangatlah vital demi terciptanya kualitas pelayanan publik yang unggul dan ramah terhadap kebutuhan disabilitas.

Pendekatan *human governance* menjadi solusi bagi kelompok penyandang disabilitas dalam mendapatkan kesamaan kesempatan dan kesetaraan hak dalam kebutuhan pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans (BST) di Kota Surakarta. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan kerangka berpikir oleh Mifta Thoha (2008) dalam karakteristik utama *human governance* dalam pelayanan transportasi publik di Kota Surakarta.

Adanya Akuntabilitas Sosial

Adanya akuntabilitas sosial menjadi salah satu prinsip dalam teori *human governance*, yang dimana sebagai bentuk pertanggungjawaban sosial yang nyata, prinsip ini menjamin bahwa upaya mewujudkan kesejahteraan warga berjalan beriringan dengan hak dan kesepakatan yang ada. Urgensi akuntabilitas sosial ini semakin menguat sebagai jawaban atas sikap kritis masyarakat, terutama penyandang disabilitas, terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun operator transportasi. Tuntutan ini menguat karena adanya kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi publik, yang pada akhirnya memunculkan perspsi bahwa penyelenggara layanan belum bertindak secara akuntabel.

Nilai akuntabilitas sosial yang terlihat adalah apakah pelayanan pada transportasi publik BST di Kota Surakarta sudah ramah terhadap penyandang disabilitas. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, aksesibilitas dalam pelayanan transportasi BST dianggap kurang ramah bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat dilihat dari trotoar yang masih dianggap terlalu tinggi dan curam bagi pengguna kursi roda dan peyandang tuna netra. Ini diakibatkan karena tidak adanya *guiding block* yang menyebabkan penyandang tuna netra kesulitan ketika melakukan mobilitas secara mandiri pada transportasi publik BST. Terbatasnya fasilitas ramp atau tangga landai di banyak halte di Surakarta mengakibatkan halte tersebut sulit untuk diakses oleh disabilitas, selain infrastruktur tersebut ketiadaan audio-visual juga menjadi sebab halte BST tidak ramah disabilitas, sebab bagi penyandang disabilitas tuna rungu fasilitas seperti rambu petunjuk atau *running text* dan informasi taktil seperti *braille* sangat penting untuk membantu kemandirian mereka dalam mengakses transportasi publik.

Pendidikan Bagi Warga Negara

Prinsip ini berfungsi sebagai mekanisme pembelajaran yang komprehensif melalui Pendidikan, pelatihan, serta penyebaran informasi untuk mendorong partisipasi warga dalam mensukseskan tujuan pemerintah. Mengacu pada Thoha (2008), keterlibatan aktif warga negara memiliki peran krusial dalam memperkokoh rasa memiliki (*sense belonging*) dari tingkat local hingga internasional. Rasa memiliki inilah yang kemudian menumbuhkan kesadaran individu terhadap hak dan kewajiban yang melekat padanya. Dalam prinsip ini, interaksi antara pegawai dan pengguna transportasi publik khususnya penyandang disabilitas memiliki uergensi yang tinggi. Implementasi nyata dari prinsip

ini adalah penguatan kompetensi soft skill SDM di sektor transportasi publik. Melalui prinsip Pendidikan bagi warga negara ini, diharapkan profesionalisme dan mutu pelayanan pegawai terhadap pengguna jasa dapat meningkat secara signifikan.

Program pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai memegang peranan vital dalam manajemen situasi pelayanan di lapangan. Dalam konteks inklusivitas, penyelenggara transportasi publik memiliki kewajiban untuk menyediakan pusat informasi serta menyiapkan personel yang kompeten. Personel tersebut harus telah melalui pembekalan dan pelatihan spesifik agar mampu memberikan asistensi yang tepat bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Pada layanan transportasi publik Batik Solo Trans (BST) di Kota Surakarta, telah memiliki standar operasional dan inisiatif pelatihan terkait pelayanan penumpang yang berkebutuhan khusus, meskipun penerapannya sering kali bersifat situasional atau berbasis event-event tertentu, bukan sekedar kurikulum rutin yang berdiri sendiri.

Salah satu contoh pelatihan sumber daya manusia adalah pada saat event khusus seperti Pekan Paralimpiade Nasional (Papernas) 2024, dimana Dinas Perhubungan melakukan pelatihan intensif kepada petugas transportasi dan relawan, termasuk pengemudi. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan pegawai siap melayani atlet dan pengunjung difabel dengan standar pelayanan prima, yang dimana pelatihan ini mencakup bagaimana cara berinteraksi, etika melayani dan teknik membantu penumpang dengan berbagai ragam disabilitas (fisik, netra, rungu, dan intelektual). Dalam operasional harian, pegawai BST juga diwajibkan untuk mengikuti SOP yang mencakup pelayanan ramah disabilitas, diantaranya adalah pegawai wajib turun atau membantu penumpang prioritas (lansia, ibu hamil, dan disabilitas) saat naik dan turun bus, terutama bagi pengguna kursi roda atau tuna netra.

Kesamaan dan Kebebasan

Setiap individu memiliki hak mutlak atas perlakuan yang setara dalam ranah hukum maupun pelayanan publik. Dalam kerangka *human governance*, prinsip kesamaan dan kebebasan wajib diterapkan bagi seluruh pemangku kepentingan, baik pihak penyedia maupun penerima layanan. Wujud nyata kesamaan ini adalah dengan pelayanan nondiskriminatif, sebagaimana tercermin dalam penyediaan fasilitas ramah disabilitas di Kota Surakarta. Sementara itu, kebebasan di definisikan sebagai kemampuan masyarakat untuk bertindak sesuai dengan aspirasi mereka. Pada dasarnya prinsip kesamaan dan kebebasan juga sudah dijelaskan dalam asa-asal pelayanan publik tepatnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, persamaan perilaku atau tidak diskriminatif. Kemudian lebih lanjut dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Parameter kesamaan dan kebebasan terlihat dari adanya kesetaraan pegawai dalam memberikan layanan terhadap semua penumpang, termasuk penumpang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Dalam berinteraksi dengan pengguna

jasa, pegawai secara konsisten menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Pendekatan humanis ini bertujuan untuk menciptakan rasa aman, nyaman dan dihargai bagi penumpang selama proses pelayanan berlangsung. Pegawai menempatkan kenyamanan penumpang sebagai prioritas utama, yang diwujudkan melalui sikap proaktif dalam memberikan bantuan serta komitmen untuk memudahkan birokrasi layanan.

Nilai positif lain terlihat dari kerja sama antara LSM dan pemerintah yang bersatu untuk menampung aspirasi penyandang disabilitas. Dukungan dari berbagai pihak ini membuktikan komitmen terhadap pelayanan tanpa diskriminasi. Setiap pemangku kepentingan berupaya menjamin untuk akses kesetaraan dan kebebasan bagi penyandang disabilitas di ruang publik melalui dukungan yang nyata. Salah satu Lembaga swadaya masyarakat yang berada di Kota Surakarta adalah Tim Advokasi Difabel, yang dimana LSM ini merupakan wadah koordinasi antara Pemkot dan Komunitas difabel untuk advokasi, pemenuhan hak, dan aksesibilitas, serta berperan dalam pembentukan Komite Disabilitas Daerah (KDD). Organisasi ini dibuat dibawah aturan Perwali No. 27 Tahun 2024 yang mana memiliki amanat untuk membentuk KDD, dan diformalkan dalam SK Wali Kota No.400.9.1/494 Tahun 2025.

Partisipasi

Prinsip partisipasi dalam implementasinya adalah dengan menyediakan ruang interaktif bagi pemerintah dan masyarakat untuk berdialog serta berbagi informasi. Keterlibatan masyarakat dalam bentuk partisipasi merupakan kunci untuk menjembatani komunikasi antara warga dan administrasi publik. Melalui dialog dan pertukaran informasi, partisipasi dijadikan tolok ukur untuk menilai apakah pelayanan pemerintah sudah berkualitas, dan apakah hak informasi warga telah terpenuhi. Dalam perspektif tata kelola humanis (*human governance*), manifestasi prinsip partisipasi mewajibkan institusi transportasi publik untuk menyediakan kanal pengaduan yang responsif bagi masyarakat. Lebih jauh lagi, penyedia layanan bertanggung jawab memastikan bahwa akses informasi mengenai mekanisme pengaduan tersebut bersifat inklusif, sehingga dapat dijangkau dan dipahami oleh seluruh segmen pengguna, termasuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan sistem tata kelola di Kota Surakarta dan manajemen operasional Batik Solo Trans (BST) yang berada di bawah naungan Teman Bus (Kemenhub), kanal pengaduan yang responsif telah tersedia. Namun, terkait dengan aksesibilitas khusus bagi penyandang disabilitas, kanal-kanal ini umumnya bersifat inklusif secara digital (dapat diakses melalui bantuan teknologi smartphone), tetapi belum memiliki fitur khusus yang terpisah khusus untuk penyandang disabilitas. Meskipun layanan pengaduan telah tersedia, namun efektivitasnya bagi kelompok disabilitas masih dinilai rendah. Kelompok ini menghadapi tantangan bukan terletak pada ketersediaan sistem, melainkan tantangan internal berupa rasa takut untuk menyuarakan aspirasi di ruang publik. Hal ini merupakan dampak dari stigma sosial yang melekat kuat di lingkungan masyarakat, sehingga hal tersebut membatasi keberanian mereka untuk menyampaikan keluhan pada publik.

Kesimpulan

Penerapan prinsip *Human Governance* pada layanan Batik Solo Trans (BST) di Kota Surakarta dinilai belum mencapai titik optimal. Kendati kerangka regulasi telah kokoh melalui penetapan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang perlindungan hak penyandang disabilitas, fakta empiris menunjukkan adanya disparitas yang signifikan antara kebijakan inklusif tersebut dengan ketersediaan infrastruktur fisik di lapangan. Prinsip Akuntabilitas Sosial ini dinilai kurang ramah dan belum memenuhi standar akuntabilitas bagi penyandang disabilitas. Terdapat kesenjangan antara ekspektasi publik dengan layanan yang diberikan. Infrastruktur fisik menjadi kendala utama, seperti trotoar terlalu tinggi/curam, tidak ada *guiding block* untuk tunanetra, minimnya fasilitas *ramp* di halte, serta ketiadaan informasi audio-visual dan huruf braille. Untuk prinsip Pendidikan bagi warga negara, aspek ini menunjukkan progres positif namun bersifat situasional. Telah ada inisiatif pelatihan bagi petugas untuk melayani penumpang berrkebutuhan khusus, telah terdapat SOP juga yang mewajibkan pegawai membantu penumpang prioritas, namun pelatihan yang dilakukan seringkali berbasis event, bukan kurikulum rutin yang berkelanjutan.

Prinsip yang ketiga adalah kesamaan dan kebebasan, yang dimana prinsip ini adalah sisi yang paling kuat dalam penerapan human governance pada BST. Pada implementasinya prinsip ini telah menerapkan budaya 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, dan, santun) serta bersikap proaktif dalam membantu penumpang disabilitas, ini menunjukkan adanya perlakuan non-diskriminatif. Adanya dukungan regulasi yang jelas dan kolaborasi antara pemerintah dan LSM (seperti Tim Advokasi Difabel) untuk menjamin kesetaraan hak. Yang terakhir adalah prinsip Partisipasi, aspek ini sudah tersedia secara sistem namun belum efektif bagi kelompok disabilitas. Kanal pengaduan ini sudah tersedia seperti aplikasi Teman Bus, namun belum memiliki fitur khusus yang ramah disabilitas. Kelompok penyandang disabilitas masih rendah dalam hal partisipasi, ini bukan karena ketiadaan sistem, melainkan karena hambatan psikologis berupa rasa takut dan stigma sosial yang melekat, sehingga mereka enggan menyuarakan aspirasi nya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari analisis *human governance* terhadap aksesibilitas pelayanan transportasi publik Batik Solo Trans (BST) bagi penyandang disabilitas di Kota Surakarta, peneliti merumuskan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah maupun penyedia layanan. Pertama, terkait akuntabilitas sosial Pemda Surakarta dan manajemen BST perlu segera melakukan perbaikan infrastruktur halte yang menjadi hambatan utama dalam mobilitas mandiri penyandang disabilitas. Kedua, dalam aspek Pendidikan bagi warga negara, disarankan agar program pelatihan sumber daya manusia (SDM) tidak lagi bersifat situasional atau hanya berbasis event tertentu. Manajemen perlu menyusun kurikulum pelatihan rutin dan berkelanjutan mengenai etika pelayanan disabilitas. Ketiga, pada prinsip kesamaan dan kebebasan, budaya pelayanan 5S yang sudah berjalan baik diharapkan harus bias dipertahankan dan ditingkatkan lagi, serta sinergi antara pemerintah dan Lembaga swadaya masyarakat (LSM) perlu

diperkuat dalam setiap perumusan kebijakan teknis. Yang terakhir, untuk meningkatkan prinsip partisipasi, penyedia layanan harus mengembangkan kanal pengaduan yang lebih inklusif dengan fitur khusus yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Lebih dari itu pemerintah perlu melakukan pendekatan persuasif untuk meminimalisir stigma sosial dan rasa takut yang dialami penyandang disabilitas, agar terciptanya angka partisipasi yang tinggi.

Referensi

- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
- Ahmad Kolyubi, R. S. (2024). Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)*.
- Bambang Suhardi, A. D. (2025). Kajian Aksesibilitas Sebagai Dasar Perbaikan Fasilitas Terminal Tirtonadi Solo Menggunakan Metode Kualitatif Sesuai Prinsip Universal Design. *Warta Penelitian Perhubungan*.
- Dandi Darmadi, G. R. (2021). Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal SOCIUS: Jurnal of Sociology Research and Education*.
- Himah Fatimah, B. (2021). Literatur Review Pengembangan Media Pembelajaran Sains. *INKUIRI: Jurnal Pendidikan IPA*.
- Nuraviva, L. (2020). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta. *Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro*.
- Putri, G. K. (2021). Implementasi Perda Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyandang Disabilitas (Studi Kuaa Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Trans Semarang Tahun 2021). *Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro*.
- Rahayu Dwi Katrunanda, K. N. (2023). Analisis Human Governance Dalam Pelayanan Publik Transportasi Darat Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*.

Syifa Salsabila, N. C. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*.

Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana.

Wahyuni, E. S. (2020). Apakah Shelter Bus Batik Solo Trans Aksesibel bagi Penyandang Disabilitas. *Poltekkes Kemenkes Surakarta*.