BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, kumpulan data serta hasil diskusi peneliti dengan segala sumber, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa transportasi umum Trans Batam dinilai masih belum efektif, hal ini dikarenakan masih ditemui banyak permasalahan yang dialami penyandang disaibilitas sebagai pengguna jasa maupun sebagai penerima pelayanan. Dikatakan belum efektif, karena berdasarkan pada teori soejono soekamto yang mana suatu efektifitas hukum dikatakan sudah efektif apabila peraturannya berjalan seirama dengan dilaksanakannya undang-undang tersebut atau terealisasi dengan maksimal. Terhadap 5 faktor yang menjadi penentu efektifnya suatu peraturan, terhadap analisa penulis yang mana 2 faktor telah terpenuhi yakni faktor peraturan itu sendiri dan faktor masyarakat yang mana penyelengaraan tersebut diadakan guna membantu masyarakat. Selain kedua hal itu maka ada 3 faktor yang belum terpenuhi dalam hal pelayanan umum Transbatam, yakni:
   a. Faktor penegak hukum, dalam hal ini yaitu pihak penyelenggara Transbatam khususnya petugas yang di lapangan, yang mana dalam kenyataanya tidak semua petugas Transbatam menjalankan standar operasi prosedurnya dalam membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus untuk mendapatkan bangku prioritasnya.

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

b. Faktor fasilitas penegakan hukum, pengaturan mengenai penyediaan aksesibilitas terhadap pengguna khusus yang ada di dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 98 tahun 2017 bahwa harus dipenuhinya fasilitas transportasi publik bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Namun, nyatanya belum semua fasilitas Transbatam yakni halte maupun transferpoint dibangun dengan rata yang seharusnya dipenuhi dengan akses yang mudah bagi penyandang disabilitas. Salah satunya tidak ratanya lantai bus dengan lantai halte membuat celah yang mengkhawatirkan penumpang berkebutuhan khusus akan terperosok jatuh.

c. Faktor kebudayaan, yang mana budaya yang hidup dimasyarakat saat ini khususnya Batam terkait penggunaan layanan Transbatam belum secara menyeluruh masyarkat memiliki kesadaran untuk membantu dan menaruh keperduliaan terhadap penumpang berkebutuhan khusus. Seringnya terjadi penumpang biasa tidak mau mengalah untuk memberikan bangku kepada pengguna layanan Transbatam dengan disabilitas. Masih banyak tertanamnya difikiran mereka bahwa mereka telah membayar sehingga memiliki hak untuk duduk.

2. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum Transbatam terhadap pengguna jasa transportasi umum berkebutuhan khusus ditemui adanya kendala-kendala dari pihak Dinas Perhubungan Kota Batam, yakni:

a. Kendala perihal armada bantuan pusat yakni dikarenakan bus yang diberikan dari pusat tidak dapat di request jenisnya, sehingga

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

pemerintah daerah hanya dapat menerima apa yang diberikan. Dengan kondisi saat ini yang mana bus diberikan dengan memiliki dek yang tinggi sementara halte-halte yang dahulu yang merupakan proyek dari tahun-tahun sebelumnya dibangun dengan disesuaikan armada yang lama. Maka dari itu kondisi halte saat ini berusaha disesuaikan dengan bus yang sekarang walaupun dirasa belum ramah bagi disabilitas.

b. Terkait ketidakseragaman bentuk halte dikarenakan kendala anggaran dana. Maksudnya ialah untuk melakukan pembangunan halte yang seragam dibutuhkan anggaran dana yang mana terhadap anggaran dana tersebut pasti memiliki batas nominal sehingga tidak dapat secara langsung dibangun seluruhnya dalam waktu yang cepat. Pihak dishub selaku penyelenggara pastinya juga memiliki proyek lain selain mengurus mengenai Transbatam, akan hal tersebut anggaran digunakan dengan membaginya ke bidang-bidang lain.

3. Upaya lanjutan dan solusi dalam memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas guna memenuhi hak penyandang disabilitas ialah pihak penyelenggara Trans Batam di tahun ini memiliki proyek pembangunan 5 halte dan 1 transferpoint yang akan dibangun dengan design yang sama dan akan ramah disabilitas. Ramah disabilitas dengan artian akan dilengkapi dengan akses ramp atau bidang miring, dan akan disesuaikan dengan kondisi mobil yang saat ini agar lebih mudah untuk diakses terutama bagi penumpang dengan disabilitas. Terkait rencana pembangunan bertahap ini menggambarkan bahwa teori keadilan

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

dijalankan, yang mana artinya adil bukan berarti diberikan sama porsi namun sesuai porsinya masing-masing, dalam hal ini yang mana pengguna jasa transbatam memiliki hak pelayanan yang lebih khusus, upaya pembangunan yang akan dilaksanakan menggambarkan bahwa terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna transportasi berkebutuhan khusus diusahakan dilaksanakan dengan cara bertahap sesuai dengan perundang-undangan.

B. Keterbatasan

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis menjumpai adanya keterbatasan sebagi berikut:

1. Jangka waktu yang terbilang cukup menunggu berhar-hari untuk mendapatkan perizinan mewawancarai ataupun peroleh data dari Dinas terkait yakni Dinas Perhubungan Kota Batam, hal tersebut dikarenakan pihak yang bersangkutan seperti kepala bagian sering tidak berada ditempat dan juga waktu penempatan posisi.
2. Dalam penyelenggaraannya Transbatam tidak memiliki system pencatatan terhadap jumlah pengguna jasa dengan berkebutuhan khusus. Transbaatam hanya mencatat penumpang umum dan juga pelajar. Sehingga data yang tidak tersedia tersebut berdampak pada peneliti tidak mengetahui jumlah atau persentase pengguna Transbatam dengan disabilitas yang menggunakan transportasi umum Transbatam.
3. Selain itu penulis juga terkendala dalam mencari narasumber yang merupakan pengguna jasa dengan disabilitas seperti tuna rungu atau tuna

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

netra maupun orangtua/lanjut usia. Sehingga peneliti belum mengerti betul pendapat, kendala dan saran terkait pelayanan publik Transbatam dari sudut pandang mereka. Maka dari itu judul skripsi ini lebih difokus terhadap disabilitas fisik yang awalnya juga ingin memasukkan kategori disabilitas sensorik.

C. Rekomendasi

1. Kepada Pemerintah Kota Batam dan Dinas Perhubungan Kota Batam
   a. Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Perhubungan Kota Batam selaku penyelenggara diharapkan dapat mengikutsertakan wakil dari pihak penyandang disabilitas yakni dari Persatuan Penyandang Disabilitas Fisik Kota Batam (PPDFI) agar dalam suatu rencana pembangunan fasilitas Trans Batam maupun proyek lainnnya dapat disesuaikan dengan yang dibutuhkan penumpang berkebutuhan khusus. Hal ini diperkuat dengan amanat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa penyediaan aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus di bidang sarana maupun prasarana transportasi harus sesuai dengan kebutuhan penumpang disabilitas.
   b. Dinas Perhubungan Kota Batam selaku penyelenggara Trans Batam harus lebih memperhatikan lebih dalam akan realisasi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Maksudnya memberikan pelatihan terhadap petugas di lapangan untuk menjalankan standar operasi prosedur (SOP) sesuai yang telah diatur oleh Dinas Perhubungan Kota Batam.

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

Dalam kenyataannya banyak petugas yang tidak menjalankan SOP seperti memberikan arahan bagi penumpang berkebutuhan khusus maupun penumpang yang berhak terhadap bangku prioritas untuk mendapatkan haknya.

c. Dinas Perhubungan Kota Batam selaku penyelenggara pelayanan umum Trans Batam diharapkan dapat melakukan pendataan penumpang disabilitas. Pendataan yang berupa pencatatan tertulis khusus adanya penumpang dengan berkebutuhan khusus. Hal ini bertujuan agar dapat mendeteksi hal-hal apa yang kurang atau hal-hal apa yang diperlukan dalam penyediaan fasilitas yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan penumpang disabilitas. Seperti misalnya saat ada seorang penumpang dengan kursi roda maka petugas yang mencatat bahwa ada penumpang dengan berkebutuhan khusus, setelah itu petugas yang ada di halte dapat menghimbau padanya dan mengarahkan untuk menempati posisi paling depan saat akan masuk ke dalam bus. Hal tersebut berguna agar saat bus datang, penumpang dengan kebutuhan khusus akan didahulukan untuk masuk. Dan diharap petugas membantu mengamankan situasi agar teratur dan tidak terjadi dorong-dorongan.

2. Kepada Masyarakat Kota Batam

Agar dapat lebih peka terhadap lingkungan sekitar dan lebih menurunkan egonya. Maksudnya ialah lebih peka untuk sadar mengetahui dan membaca informasi adanya bangku prioritas di dalam Bus Trans Batam

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019

untuk ibu hamil, manusia lanjut usia, penyandang disabilitas dan ibu yang membawa anak. Selain itu dalam hal menurunkan ego yaitu dapat sadar diri untuk mengalah memberikan bangku kepada pihak-pihak yang lebih membutuhkan tanpa perlu dimintai oleh petugas. Kita hidup bermasyrakat yang alangkah indahnya apabila saling menolong dan menghomarti.

Tiara Wulandari. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam.
UIB Repository©2019