



Inklusi Sosial Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus dalam Perspektif Himpunan Wanita Disabilitas (HWDI) Kota Surabaya

Dipahot Sibuea^{1*}, Fitrotun Niswah², Meirinawati³, Eva Hany Fanida⁴

¹ Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

² Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

³ Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

⁴ Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

*Penulis Korespondensi: dipahotsibuea@gmail.com

Abstract. *Social inclusion of people with disabilities in Surabaya reflects the government's commitment to creating equitable and friendly governance for all citizens, without exception. As a metropolitan city with a high level of development, Surabaya has strived to provide various facilities that support the fulfillment of the rights of people with disabilities, such as guiding blocks, ramps, braille, priority seats, and other facilities. However, behind these achievements, there is still a gap between the regulations that have been made and their implementation in practice. Various field findings indicate that some people with disabilities, especially members of the Indonesian Women's Association of Disabled People (HWDI) of Surabaya City, still face obstacles. This study aims to describe the social inclusion of Suroboyo Bus transportation services in Surabaya City from the perspective of the Indonesian Women's Association of Disabled People (HWDI) of Surabaya City using the principles of social inclusion of the World Bank (2022). This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through participatory observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that social inclusion of Suroboyo Bus transportation services is still partial. Positively, the Surabaya City Transportation Agency's efforts to provide inclusive facilities are quite adequate. However, there is a gap between regulations, implementation, and the actual experiences of members of the Indonesian Association of Women with Disabilities in Surabaya. This study recommends conducting a phased infrastructure evaluation and involving organizations of persons with disabilities that actively advocate for the rights of persons with disabilities.*

Keywords: *Indonesian Association of Women with Disabilities; participation; people with disabilities; social inclusion*

Abstrak. Inklusi sosial penyandang disabilitas di Kota Surabaya menggambarkan komitmen pemerintah dalam menciptakan tata kelola yang berkeadilan dan ramah bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali. Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan dengan tingkat pembangunan yang tinggi telah berupaya menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung pemenuhan hak penyandang disabilitas, seperti *guiding block, ramp, braille*, kursi prioritas, dan fasilitas lainnya. Namun dibalik capaian tersebut, masih terdapat kesenjangan antara regulasi yang telah dibuat dan praktik pelaksanaannya di lapangan. Berbagai temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian penyandang disabilitas terutama anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Kota Surabaya, masih menghadapi kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inklusi sosial pelayanan transportasi Suroboyo Bus di Kota Surabaya berdasarkan perspektif Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Kota Surabaya menggunakan prinsip-prinsip inklusi sosial *World Bank* (2022). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inklusi sosial pelayanan transportasi Suroboyo Bus masih bersifat parsial. Secara positif, upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan fasilitas yang inklusif cukup memadai. Namun, terdapat kesenjangan antara regulasi, implementasi dan pengalaman nyata yang dirasakan oleh anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia di Kota Surabaya. Penelitian ini

merekomendasikan untuk melaksanakan evaluasi infrastruktur secara bertahap dan mengikutsertakan organisasi penyandang disabilitas yang aktif menyuarakan hak-hak penyandang disabilitas.

Kata kunci: Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia; inklusi sosial; partisipasi; penyandang disabilitas

1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menganut asas kesamaan hak, dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh ada diskriminasi. Pelayanan publik proses penyelenggaraan layanan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian (*people-centered*), memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya tanpa adanya diskriminasi, serta mencerminkan tanggung jawab moral dan administratif pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang berkeadilan (Nurhaeni et al., 2023).

Transportasi umum merupakan salah satu bentuk layanan publik yang *people-centered*. Pengguna transportasi umum bukan hanya tertuju pada masyarakat dengan fisik normal, namun juga pengguna penyandang berkebutuhan khusus. Salah satunya adalah penyandang disabilitas. Maka dari itu, sudah seharusnya transportasi umum berupaya untuk menyediakan fasilitas khusus untuk para penyandang disabilitas sehingga pengguna penyandang disabilitas dapat menikmati fasilitas transportasi layaknya masyarakat normal pada umumnya. Berdasarkan Pasal 242 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah perlakuan khusus di bidang transportasi publik lalu lintas dan angkutan jalan kepada penumpang disabilitas penumpang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

Penggunaan transportasi terbanyak biasanya dapat dijumpai pada kota-kota besar. Salah satu kota besar yang ada di Indonesia yaitu Kota Surabaya. Suroboyo Bus sebagai salah satu moda transportasi publik unggulan di Kota Surabaya merupakan langkah nyata pemerintah kota dalam menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat. Suroboyo Bus sebagai transportasi publik yang ramah lingkungan memiliki beberapa fasilitas diantaranya memiliki desain bus yang pendek di bagian pintu masuk sehingga memudahkan penumpang karena sejajar dengan tinggi pedestrian. Selain itu, bus tersebut juga ramah untuk disabilitas, lansia dan ibu hamil. Pada bus ini dilengkapi tombol khusus terpasang di dekat pintu masuk dan asisten pengemudi akan membantu penyandang disabilitas yang ingin masuk dan keluar bus (jatim.inews, 2018). Meskipun demikian, upaya mewujudkan layanan transportasi yang benar-benar inklusif masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal aksesibilitas fisik dan sosial bagi penyandang disabilitas.

Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) merupakan salah satu organisasi penyandang disabilitas yang aktif dan berfokus pada pemberdayaan dan pemenuhan hak-hak perempuan penyandang disabilitas diberbagai bidang, termasuk aksesibilitas terhadap fasilitas publik. Dalam konteks transportasi publik, Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Kota Surabaya memandang bahwa sarana transportasi memiliki

peran penting untuk mendukung mobilitas dan kemandirian penyandang disabilitas.

Beberapa pendapat terkait permasalahan transportasi publik yang ada di Kota Surabaya dikemukakan oleh HWDI: Permasalahan pertama yakni adanya jarak yang cukup lebar antara pintu bus dengan pintu halte. Hal ini akan menjadi persoalan bagi kaum penyandang disabilitas, yang khususnya pengguna kursi roda. Bukan hanya itu saja, *helper* yang sudah disediakan belum semuanya berinisiatif untuk menolong secara langsung sehingga pengguna kursi roda akan kesulitan untuk masuk ke dalam armada. Permasalahan kedua yang tertuju kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak sadar akan kebutuhan penyandang disabilitas. Permasalahan yang ada bukan hanya dari infrastruktur saja, tetapi dari masyarakat sekitar juga.

Pola inklusi merupakan strategi dan filosofi dasar untuk memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang agar dapat berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat yang modern. Hal ini berarti bahwa semua kebutuhan yang melingkupi fisik dan non-fisik, produk-produk (barang/jasa) dan beragam pelayanan bisa direncanakan agar setiap orang dapat ikut berpartisipasi tanpa memperhatikan sosial budaya atau kemampuan fisiknya (Silvia & Almendra, 2020). Hal ini juga mencakup tindakan menghilangkan hambatan yang mengecualikan penyandang disabilitas dari proses pembangunan sehingga suara penyandang disabilitas dapat didengar (World Bank, 2022). Pengertian secara luas, inklusif merupakan pemahaman yang secara menyeluruh, *Holistic* dan berkelanjutan terkait dengan tanggung jawab dalam membangun lingkungan yang lebih baik (Dwiyanto, 2017).

Untuk dapat memenuhi kebutuhannya, penyandang disabilitas memerlukan layanan yang inklusif dan sarana yang ramah bagi penyandang disabilitas. Ketidakhormatan masyarakat terhadap penyandang disabilitas, dapat menyebabkan ketidakpedulian atau diskriminasi terhadap penyandang disabilitas (Asadah, FGD 2024). Hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa kesan yang timbul saat orang *non*-disabilitas memandang rendah, penyandang disabilitas saat berpapasan. *Non*-disabilitas tidak pernah berinteraksi sehingga belum dapat memahami potensi penyandang disabilitas (Iriyanto, 2021). Dari uraian di atas, maka penelitian ini sangat penting dilakukan guna untuk menganalisis lebih lanjut mengenai inklusi sosial pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus dalam perspektif Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia di Kota Surabaya.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Inklusi Sosial

Inklusi sosial merupakan konsep yang berkembang dalam studi pembangunan dan kebijakan publik sebagai respons terhadap praktik eksklusi atau peminggiran kelompok tertentu dalam masyarakat. *World Bank* mendefinisikan inklusi sebagai “*the process of improving the ability, opportunity, and dignity of people, disadvantaged on the basis of their identity, to take part in society*” (World Bank, 2022). Inklusi sosial merupakan proses peningkatan kemampuan, kesempatan, dan martabat orang-orang yang dirugikan berdasarkan identitas setiap individu yang berpartisipasi di dalam masyarakat.

Dalam konteks penyandang disabilitas, inklusi sosial tidak hanya dimaknai sebagai keikutsertaan dalam aktivitas sosial, tetapi sebagai proses sistematis untuk

menghilangkan hambatan struktural, sosial, ekonomi, dan budaya yang membatasi partisipasi penuh dan setara bagi penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat. *Disability Inclusion and Accountability Framework* (World Bank, 2022) menegaskan bahwa penyandang disabilitas sering menghadapi hambatan berupa: hambatan fisik (akses bangunan dan transportasi), hambatan komunikasi (informasi tidak aksesibel), dan hambatan sikap (stigma dan diskriminasi). Pembangunan inklusi sosial penyandang disabilitas merupakan kunci pencapaian tujuan *world bank* yaitu dengan mengakhiri kemiskinan ekstrem dan meningkatkan kemakmuran bersama.

Inklusi sosial mencakup kebijakan untuk menciptakan kesetaraan dan *non-diskriminasi* dengan meningkatkan akses semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, terhadap layanan dan manfaat seperti pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, infrastruktur, energi terjangkau, lapangan kerja, layanan keuangan, dan aset produktif. Hal ini juga mencakup tindakan untuk menghilangkan hambatan yang mengecualikan penyandang disabilitas dari proses pembangunan sehingga suara penyandang disabilitas dapat didengar.

Guiding principles merupakan prinsip-prinsip panduan untuk upaya pelayanan transportasi publik menuju inklusi disabilitas berasal dari hak asasi manusia internasional yang diakui dalam CRPD (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*). Prinsip-prinsip tersebut meliputi non-diskriminasi dan kesetaraan, aksesibilitas, inklusi dan partisipasi, serta kemitraan dan kolaborasi.

Non-diskriminasi dan Kesetaraan merupakan prinsip ketika penyandang disabilitas memperoleh akses terhadap layanan, program, bantuan dan manfaat secara setara dengan masyarakat yang lain. Layanan yang disediakan tidak mengecualikan atau mendiskriminasi penyandang disabilitas dalam memberikan akses terhadap sumber daya.

Aksesibilitas adalah landasan inklusi penyandang disabilitas, karena memungkinkan penyandang disabilitas untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat. Prinsip-prinsip aksesibilitas dan desain universal dipertimbangkan dalam semua hasil dan keluaran, termasuk lingkungan fisik dan virtual serta penyampaian layanan.

Adapun prinsip inklusi dan partisipasi merupakan prinsip ketika penyandang disabilitas dan perwakilan penyandang disabilitas dihormati sebagai ahli terkait kebutuhan khusus dan dilibatkan di proses pembuatan suatu kebijakan pemerintah. Pada prinsip terakhir, pembangunan inklusif disabilitas difasilitasi melalui kemitraan yang kuat dengan pemerintah, masyarakat sipil, dan khususnya organisasi penyandang disabilitas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di HWDI Surabaya. Data pada penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dan observasi di lapangan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur seperti artikel, jurnal, dan dokumentasi yang relevan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pandangan subjektif peneliti, panduan wawancara, alat tulis, dan dokumen yang diperoleh melalui metode studi literatur atau dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

wawancara, observasi, studi literatur, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Inklusi Sosial Pelayanan Transportasi Suroboyo Bus dalam Perspektif Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia di Kota Surabaya

Berikut merupakan hasil penelitian terkait inklusi sosial pelayanan transportasi Suroboyo Bus dalam perspektif HWDI Kota Surabaya:

Non-diskriminasi dan kesetaraan

Non-diskriminasi dan kesetaraan dapat dilihat melalui kondisi dari setiap sikap pengguna Suroboyo bus atau individu. Penyandang disabilitas harus terlindungi dari diskriminatif, hal ini akan menimbulkan rasa yang aman ketika berinteraksi secara langsung di publik tanpa harus memandang kondisi fisik atau sosialnya. Dalam pelayanan publik transportasi Suroboyo Bus, *Non-diskriminasi* dan kesetaraan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas keselamatan, tetapi juga mencakup perilaku petugas (*helper*), kesiapan dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menyediakan layanan, dan adanya peraturan perlindungan bagi penumpang penyandang disabilitas.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara DP 1 yang menyatakan Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah berupaya untuk memberikan keamanan sosial yakni dengan menyediakan petugas (*helper*). Pada kenyataannya, petugas yang di dalam Suroboyo Bus belum semua mendapatkan pelatihan secara khusus. Pelatihan ini dilaksanakan dalam satu hari dengan UK PACT (*Partnering for Accelerated Climate Transitions*) dan Dinas Sosial.

Dalam pelatihan tersebut, *helper* diberikan pengetahuan dasar tentang bagaimana cara melayani penumpang penyandang disabilitas, cara memberikan bantuan yang tepat, serta etika dalam berinteraksi dengan penumpang penyandang disabilitas. Meskipun kegiatan pelatihan ini dilaksanakan dalam satu hari, tetapi ini merupakan suatu inisiatif yang baik dalam menciptakan keamanan sosial bagi penumpang penyandang disabilitas dan menghindari terjadinya diskriminasi. Pada kenyataannya program tersebut tidak berkelanjutan dikarenakan adanya keterbatasan anggaran dan terbatasnya waktu istirahat bagi pegawai. Jika pelatihan ini hanya diikuti oleh beberapa petugas dan tidak menyeluruh, maka dampak peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang penyandang disabilitas masih sangat terbatas.

Keterbatasan pelatihan hanya memberikan materi yang bersifat umum saja. Seharusnya pelatihan pelayanan khusus penyandang disabilitas tidak dilakukan secara insidental atau jika ada kesempatan, melainkan dilaksanakan secara rutin dan berjenjang agar setiap petugas (*helper*) yang baru maupun lama memiliki standar kompetensi yang sama. Pelatihan lanjutan juga perlu menekankan pada simulasi langsung, bukan hanya penjelasan teoretis, agar petugas dapat memahami cara menghadapi berbagai situasi yang mungkin dialami penyandang disabilitas di lapangan.

Selain itu, meskipun Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah berupaya

menyediakan fasilitas serta petugas pendamping untuk membantu penyandang disabilitas, namun masih terdapat tantangan dari sisi sosial, yaitu kurangnya kepedulian dan empati dari sebagian penumpang terhadap kondisi penyandang disabilitas. Hasil wawancara menunjukkan adanya penumpang umum yang melakukan sikap acuh ketika penyandang disabilitas berada di dalam bus. Kondisi ini membuktikan bahwa inklusi sosial tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pemerintah atau petugas lapangan, tetapi juga oleh kesadaran dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan suatu kemudahan bagi setiap orang untuk mencapai, menggunakan, atau memperoleh sesuatu tanpa terjadinya hambatan. Sistem informasi Suroboyo Bus sudah mendukung pelayanan jasa transportasi publik berjalan dengan efektif dan efisien, Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku otoritas yang mengelola Suroboyo Bus menciptakan aplikasi digital, yang dapat diakses secara online melalui smartphone bernama Go Bis (Golek Bis). Di dalam aplikasi tersebut sudah ada gps yang terdeteksi di bus yang bisa mengakses informasi perjalanan bus.

Informasi Suroboyo bus tidak hanya ada di Gobis saja, bisa juga didapatkan melalui social media seperti instagram tetapi tidak memiliki fitur dalam bentuk audio. Disabilitas netra sudah tentu tidak bisa mendapatkan informasi melalui instagram. Oleh karena itu, pada tahun 2024 Dishub memutuskan untuk membuat Gobis yang dikhususkan member disabilitas agar mendapatkan fitur audio.

Dari hasil temuan di lapangan dan data pendukung lainnya dapat dijelaskan bahwa pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus sudah terlaksana dengan baik melalui aplikasi Gobis. Hal ini membantu penumpang terutama penumpang disabilitas terbantu dalam mengakses informasi mengenai Suroboyo Bus. Meskipun begitu, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni penyandang disabilitas yang belum memiliki literasi digital, sehingga penggunaan aplikasi Gobis tidak begitu maksimal.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membuat fitur tambahan pada aplikasi gobis dimana saat ini penumpang dapat langsung melihat waktu kedatangan bus secara real time. Fitur tersebut bernama time table. Time table akan menampilkan informasi mengenai jam, rute, serta jadwal kedatangan bus di halte penumpang menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas serta didukung dengan hasil observasi dan data pendukung lainnya, dapat disimpulkan bahwasannya jadwal keberangkatan suroboyo bus sudah tersistem dengan baik terlihat dari *time table* yang ditunjukkan di aplikasi Gobis sehingga memudahkan penumpang disabilitas untuk mengakses informasi Suroboyo Bus. Dengan adanya *time table* penumpang disabilitas dapat melihat keberadaan bus dari halte satu ke halte yang lainnya.

Mengacu pada hasil observasi lapangan yang telah peneliti lakukan, ditemukan fakta bahwa sarana prasarana pada Halte pemberhentian Suroboyo Bus belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas dan inklusivitas serta menjamin keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi penumpang penyandang disabilitas itu sendiri. Terdapat beberapa kekurangan pada sarana prasarana halte yang dilewati Suroboyo Bus

pada saat ini yaitu: 1) Tidak tersedia ruang tunggu atau tempat duduk prioritas untuk penumpang disabilitas atau kelompok rentan; 2) Tidak tersedianya informasi dengan fitur audio yang dapat memudahkan aksesibilitas penyandang tunanetra; 3) tidak disediakan tempat duduk khusus bagi penumpang pengguna kursi roda; 4) Tidak terdapat *ramp* dengan kemiringan yang sesuai; 5) jarak dari halte dan armada bus yang cukup tinggi sehingga penumpang penyandang disabilitas kesulitan untuk masuk ke dalam armada.

Inklusi dan partisipasi

Partisipasi merupakan salah satu dimensi penting dalam mewujudkan inklusi sosial penyandang disabilitas. Dalam konteks penyandang disabilitas, partisipasi tidak hanya diartikan sebagai keikutsertaan pasif dalam menerima layanan, tetapi juga sebagai kesempatan untuk menyampaikan aspirasi, terlibat dalam pengambilan keputusan, serta memberikan masukan terhadap kebijakan yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak suara dari penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas serta didukung dengan hasil observasi dan data pendukung lainnya, dapat disimpulkan bahwasannya Pemerintah Kota Surabaya belum sepenuhnya menjadikan penyandang disabilitas sebagai prioritas dalam proses pembuatan kebijakan publik. Meskipun Surabaya dikenal sebagai salah satu kota besar yang berkomitmen terhadap pelayanan publik yang inklusif, kenyataannya, keterlibatan penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan masih sangat terbatas. Peluang bagi komunitas penyandang disabilitas untuk menyampaikan aspirasi, pendapat, atau masukan sering kali hanya bersifat formal dan belum diintegrasikan secara mendalam dalam mekanisme perumusan kebijakan.

Minimnya pelibatan komunitas penyandang disabilitas, seperti Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) atau organisasi disabilitas lainnya, menunjukkan bahwa proses partisipasi masih berjalan secara simbolik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya masih menempatkan penyandang disabilitas sebagai objek kebijakan, bukan subjek yang memiliki peran aktif dalam pembangunan. Pendekatan top-down atau kebijakan yang bersifat dari atas ke bawah masih mendominasi proses pengambilan keputusan. Padahal, pendekatan inklusif seharusnya bersifat partisipatif, di mana kelompok disabilitas dilibatkan sejak tahap awal perencanaan hingga tahap evaluasi kebijakan. Melibatkan komunitas disabilitas bukan hanya untuk memenuhi kewajiban administratif, melainkan untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar berorientasi pada kebutuhan pengguna dan tidak menimbulkan diskriminasi baru.

Kemitraan dan Kolaborasi

Dalam konteks pelayanan Suroboyo Bus, prinsip kemitraan dapat dianalisis melalui sejauh mana pengelola layanan transportasi menjalin kerja sama dengan HWDI Kota Surabaya sebagai representasi kelompok perempuan penyandang disabilitas. Berdasarkan temuan penelitian, bentuk kolaborasi yang terjalin dapat dilihat dari adanya komunikasi, konsultasi, maupun keterlibatan HWDI dalam menyampaikan aspirasi terkait aksesibilitas dan kenyamanan layanan transportasi publik.

Upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, namun komunikasi dan kerja sama antara pemerintah dengan komunitas

penyandang disabilitas masih sangat terbatas. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pemerintah belum secara rutin melibatkan organisasi penyandang disabilitas yang memang aktif dalam menyuarkan hak-hak penyandang disabilitas, seperti Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI), dalam proses perumusan kebijakan, perencanaan program, maupun evaluasi fasilitas transportasi publik. Hal ini menyebabkan kebijakan yang dibuat sering kali belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Tingkat partisipasi penyandang disabilitas di Kota Surabaya masih perlu diperkuat secara sistematis. Pemerintah kota seharusnya mengembangkan mekanisme partisipatif yang memungkinkan komunitas disabilitas terlibat langsung dalam proses penyusunan kebijakan publik. Keterlibatan tersebut dapat dilakukan melalui forum konsultatif rutin, musyawarah inklusif, atau pembentukan kelompok kerja bersama yang melibatkan perwakilan organisasi disabilitas. Dengan adanya ruang aspirasi, pemerintah pusat atau kota tidak hanya mendengar aspirasi dari satu sisi saja tetapi dapat memahami secara keseluruhan mulai dari tantangan yang akan dihadapi dan kebutuhan penyandang disabilitas secara komprehensif.

B. Pembahasan

Non-diskriminasi dan kesetaraan

Berdasarkan hasil penelitian, upaya Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menciptakan layanan yang inklusif sudah baik, tetapi pada kenyataannya masih terjadi diskriminasi yang dirasakan oleh anggota HWDI. Sampai saat ini anggota masih mengalami diskriminasi secara tidak langsung melalui masyarakat sekitar, dan anggota yang mengalami diskriminasi hanya mengalah terhadap situasi yang dihadapi. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun petugas atau *helper* telah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, prinsip *Non-diskriminasi* dan kesetaraan belum sepenuhnya dirancang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Untuk dapat memahami inklusi sosial tersebut secara konseptual, temuan lapangan dianalisis menggunakan *guiding principles disability inclusion and accountability framework* yang dikembangkan oleh *World Bank* (2022). *Framework* ini menekankan agar dapat memberikan kesetaraan bagi seluruh pengguna Suroboyo Bus, prinsip *non-discrimination and equality* meliputi pengguna penyandang disabilitas transportasi publik Suroboyo Bus harus memperoleh akses yang bermakna terhadap layanan, program, bantuan dan manfaat secara setara dengan masyarakat yang lain. Layanan yang disediakan tidak mengecualikan atau mendiskriminasi penyandang disabilitas dalam memberikan akses terhadap sumber daya.

World Bank juga menegaskan di dalam *Social inclusion* bahwa eksklusi sosial sering kali bersifat struktural dan tidak selalu terlihat secara eksplisit. Hambatan fisik, prosedural, sikap petugas dan masyarakat dapat menjadi bentuk diskriminasi apabila menyebabkan penyandang disabilitas mengalami kesulitan lebih besar dibandingkan pengguna lainnya. Oleh karena itu, *Non-diskriminasi* dan kesetaraan dalam pelayanan publik harus diukur dari pengalaman nyata pengguna, bukan hanya dari regulasi formal. Dari perspektif Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Kota Surabaya, prinsip *non-diskriminasi* dalam pelayanan Suroboyo Bus telah menunjukkan adanya keterbukaan

akses, namun masih terdapat aspek yang memerlukan penguatan agar kesetaraan benar-benar terwujud secara substantif.

Dengan demikian, berdasarkan analisis terhadap prinsip *non-diskriminasi* dan kesetaraan dalam kerangka *World Bank*, pelayanan Suroboyo Bus dapat dikategorikan telah memenuhi aspek *non-diskriminasi* secara formal, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek kesetaraan substantif agar benar-benar selaras dengan standar inklusi sosial dalam *Disability Inclusion and Accountability Framework*. Kesetaraan dalam pelayanan publik bukan hanya tentang memberikan hak yang sama, tetapi memastikan setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan memanfaatkan layanan secara optimal.

Aksesibilitas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep aksesibilitas pada layanan transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya belum sepenuhnya terpenuhi. Secara teoritis, aksesibilitas fisik merujuk pada kemudahan bagi penyandang disabilitas untuk dapat menggunakan fasilitas publik yang telah disediakan pemerintah. Dalam konteks transportasi publik, dimensi ini mencakup ketersediaan *ramp*, *guiding block*, ketinggian halte, jarak antar permukaan armada bus dan jalan atau halte, serta tata letak area tunggu bus.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara, Suroboyo Bus telah memiliki fasilitas fisik yang menunjukkan upaya menuju pelayanan yang inklusif. Secara umum, setiap armada bus sudah dilengkapi kursi prioritas bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak. Bus juga memiliki tombol (*emergency button*) di sisi pintu keluar dan CCTV pengawasan untuk menjamin keamanan penumpang. Namun demikian, fasilitas fisik yang telah disediakan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik inklusif.

Pengguna kursi roda dan kruk (alat bantu jalan) masih mengalami kesulitan pada saat naik ke dalam armada bus dikarenakan nyatanya bus yang memang memiliki *design body* hidrolik belum terealisasi sampai saat ini, tanggapan dari staff Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak terealisasi sampai saat ini karena belum tersedianya anggaran. Jika *body* hidrolik tidak terpenuhi, hal ini akan menimbulkan resiko keselamatan saat pengguna harus berpindah tanpa bantuan dari petugas atau pengguna lainnya. Kondisi fisik ini menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik Suroboyo bus baru bersifat parsial, dan belum mendukung adanya kemandirian bagi penumpang penyandang disabilitas. Dalam inklusi sosial penyandang disabilitas, hal tersebut dikategorikan sebagai hambatan *disability*, di mana keterbatasan fisik menjadi penghalang utama partisipasi sosial.

Selain dari aspek kondisi fisik, aksesibilitas terhadap informasi dan teknologi juga menjadi indikator yang penting dalam inklusi sosial pelayanan transportasi publik. Dinas Perhubungan Kota Surabaya memutuskan untuk menyediakan aksesibilitas informasi dengan fitur audio agar seluruh penyandang disabilitas dapat mengakses informasi dengan mudah dan mandiri. Secara teoritis, keberadaan aplikasi ini menunjukkan langkah positif menuju *digital inclusion*, teknologi menjadi alat pemberdayaan bagi penyandang disabilitas. Namun hasil wawancara dengan anggota Himpunan Wanita Disabilitas

Indonesia Kota Surabaya adanya keterbatasan pemahaman atau literasi digital yang signifikan. Anggota tersebut mengakui bahwa belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi Gobis dikarenakan dari awal peluncuran aplikasi, Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum pernah memberikan sosialisasi secara langsung kepada pengguna Suroboyo Bus penyandang disabilitas.

Dalam inklusi sosial penyandang disabilitas (World Bank, 2022) kondisi ini dikategorikan sebagai *virtual environment*, hambatan ini muncul karena keterbatasan desain sistem dan minimnya sosialisasi yang membuat penyandang disabilitas tidak dapat mengakses atau memanfaatkan teknologi secara optimal.

Kondisi nyata di lapangan lainnya yakni Halte bus atau tempat untuk menunggu kedatangan bus. Beberapa halte Kota Surabaya rute selatan-utara yang diobservasi secara langsung, belum memadai untuk penumpang penyandang disabilitas dikarenakan fasilitas yang telah disediakan hanya dalam bentuk formalitas. Beberapa halte tersebut tidak terdapat jalur khusus pengguna kursi roda atau *ramp*, dan juga tidak terdapat *guiding block* yang biasanya dikhususkan untuk penyandang disabilitas tunanetra. Kondisi ini dikategorikan ke dalam *built environment* atau lingkungan fisik, hambatan ini akan mengurangi keamanan bagi penumpang penyandang disabilitas, karena halte-halte yang disediakan belum sepenuhnya ramah bagi pengguna penyandang disabilitas.

Inklusi dan partisipasi

Berdasarkan hasil penelitian, Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia yang berada di Kota Surabaya sudah pernah diikutsertakan dalam evaluasi pelayanan publik Suroboyo Bus. Diskusi terakhir dilaksanakan pada tahun 2024, dan yang diundang hanya perwakilan organisasi penyandang disabilitas, yang memang aktif dalam menyuarakan kebutuhan penyandang disabilitas. Tujuan adanya evaluasi tersebut agar dapat membuat penyandang disabilitas berpartisipasi secara aktif.

World Bank juga menegaskan pentingnya keterlibatan *Organizations of Persons with Disabilities (OPDs)* sebagai representasi kolektif penyandang disabilitas. *OPDs* berperan dalam menyampaikan aspirasi, mengidentifikasi hambatan struktural, serta memberikan rekomendasi berbasis pengalaman langsung. Dalam *Thematic Area: Citizen Engagement*, *World Bank* menyatakan bahwa mekanisme partisipasi harus dirancang secara aksesibel. Artinya, forum konsultasi, mekanisme pengaduan, maupun survei kepuasan harus dapat diakses oleh penyandang disabilitas, baik secara fisik maupun informasi. Tanpa aksesibilitas dalam mekanisme partisipasi, maka keterlibatan penyandang disabilitas menjadi terbatas dan berpotensi menghasilkan kebijakan yang tidak responsif. Pemerintah Kota Surabaya sudah memberikan layanan aduan yang cukup untuk masyarakat jika mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan, begitu juga dengan fasilitas atau akses yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan analisis, prinsip inklusi dan partisipasi dalam pelayanan Suroboyo Bus telah menunjukkan adanya ruang keterlibatan bagi organisasi disabilitas. Namun, untuk sepenuhnya memenuhi standar inklusi sosial menurut *Disability Inclusion and Accountability Framework*, diperlukan penguatan mekanisme partisipasi yang lebih terstruktur, aksesibel, dan berkelanjutan, sehingga penyandang disabilitas benar-benar

menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan dan bukan sekadar objek kebijakan.

Kemitraan dan kolaborasi

Dalam *Disability Inclusion and Accountability Framework* (World Bank, 2022), kolaborasi dan kemitraan merupakan elemen strategis dalam mewujudkan inklusi sosial yang berkelanjutan. Pada *Thematic Area: Social Inclusion*, World Bank menekankan pentingnya membangun kemitraan yang setara (*equal partnership*) dengan OPD. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas perhubungan Kota Surabaya telah melaksanakan kerjasama secara langsung dengan Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Kota Surabaya dalam membuat member disabilitas yang hanya dapat digunakan oleh pengguna penyandang disabilitas, ini merupakan salah satu contoh kolaborasi yang baik untuk dapat memberikan ruang secara langsung bagi organisasi penyandang disabilitas.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat ruang komunikasi antara kedua pihak, baik dalam bentuk penyampaian aspirasi, diskusi terkait fasilitas, maupun pemberian masukan atas pelayanan transportasi publik. Namun, menurut kerangka *World Bank*, kolaborasi yang inklusif harus memenuhi beberapa karakteristik, yaitu: 1) bersifat berkelanjutan, bukan insidental; 2) memberikan ruang pengaruh terhadap pengambilan keputusan; 3) mendorong peningkatan kapasitas kedua belah pihak; dan 4) memiliki mekanisme akuntabilitas yang jelas.

Organisasi disabilitas tidak hanya berperan sebagai mitra dialog, tetapi juga sebagai bagian dari mekanisme pengawasan sosial (*social accountability*). Dalam sektor transportasi, kolaborasi ini dapat membantu mengidentifikasi hambatan layanan yang mungkin tidak terdeteksi oleh pembuat kebijakan. Dalam praktiknya Himpunan Wanita Disabilitas dapat dilibatkan dalam uji coba fasilitas, penyusunan standar pelayanan, atau forum evaluasi layanan Suroboyo Bus, maka hal tersebut menunjukkan adanya upaya menuju kolaborasi substantif. Namun, apabila hubungan tersebut hanya sebatas komunikasi tanpa adanya tindak lanjut kebijakan yang konkret, maka kemitraan tersebut belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusi sosial menurut *World Bank*.

Berdasarkan analisis, kolaborasi dalam pelayanan Suroboyo Bus telah menunjukkan adanya interaksi antara pengelola layanan dan organisasi disabilitas. Namun, untuk memenuhi standar *Disability Inclusion and Accountability Framework*, kemitraan tersebut perlu diperkuat melalui mekanisme formal yang lebih sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan, sehingga keterlibatan organisasi penyandang disabilitas memiliki dampak nyata terhadap perbaikan kualitas layanan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah menunjukkan komitmen untuk membangun pelayanan publik yang lebih ramah, adil dan inklusif yang tampak melalui penyediaan sarana-prasarana yang mulai mempertimbangkan kebutuhan penyandang disabilitas pada layanan transportasi Suroboyo Bus. Namun, inklusi sosial tersebut sepenuhnya optimal dan masih terdapat kesenjangan antara regulasi, implementasi dan pengalaman nyata yang dirasakan oleh anggota Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia di Kota Surabaya.

Pertama, pada prinsip *non-diskriminasi* dan kesetaraan, pelayanan Suroboyo Bus

secara normatif telah memberikan akses terbuka bagi seluruh masyarakat tanpa adanya kebijakan diskriminatif secara eksplisit. Namun, masih diperlukan penguatan sistem agar mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik penyandang disabilitas. Kedua, pada prinsip aksesibilitas, telah terdapat upaya penyediaan fasilitas yang mendukung mobilitas penyandang disabilitas. Namun, aksesibilitas harus mencakup dimensi fisik, informasi, komunikasi, dan prosedural secara menyeluruh dan konsisten.

Ketiga, pada prinsip inklusi dan partisipasi, telah tersedia ruang komunikasi antara pengelola layanan dan organisasi disabilitas. Namun, partisipasi tersebut belum sepenuhnya bersifat sistematis dan berkelanjutan. Keempat, pada prinsip kolaborasi dan kemitraan, telah terdapat interaksi antara pengelola Suroboyo Bus dan organisasi disabilitas. Namun, kemitraan tersebut masih perlu diperkuat agar memenuhi karakteristik *equal partnership*.

Secara keseluruhan, pelayanan Suroboyo Bus telah menunjukkan komitmen awal terhadap inklusi sosial penyandang disabilitas. Akan tetapi, berdasarkan standar *Disability Inclusion and Accountability Framework*, implementasi inklusi sosial masih berada pada tahap transisi dari kesetaraan formal menuju kesetaraan substantif.

DAFTAR REFERENSI

- Adisasmita, Sakti Adji. (2011). *Jaringan Transportasi; Teori Dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. (2011). *Perencanaan Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aprizal, A., & Samin, S. (2021). Aksesibilitas Transportasi Umum Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Makassar (Telaah Perda Nomor 6 Tahun 2013). *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah ...*, 3(6), 304-318. [Http://Journal.UinAlauddin.Ac.Id/Index.Php/Siyasatuna/Article/View/22598](http://Journal.UinAlauddin.Ac.Id/Index.Php/Siyasatuna/Article/View/22598)
- Arimuko, M. J. (2021). Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Surakarta (Studi Pada Layanan Batik Solo Trans Surakarta) [Islam Indonesia]. [Https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/31305%0ahttps://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/31305/16410346-Ta - Muhammad Jihan Arimuko.Pdf?Sequence=1](https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/31305%0ahttps://Dspace.Uii.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/31305/16410346-Ta-MuhammadJihanArimuko.Pdf?Sequence=1)
- Aryatama, S. (2024) 'Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas', *Journal Of Community Service*, 6(1), Pp. 79-94. Available At: [Https://Doi.Org/10.56670/Jcs.V6i1.215](https://Doi.Org/10.56670/Jcs.V6i1.215).
- A.W.K, A. L., Syarief, A., & Rudyanto, G. (2020). Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun Mrt Jakarta. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah* [Https://Doi.Org/10.25105/Jsr.V2i2.8234](https://Doi.Org/10.25105/Jsr.V2i2.8234)
- Batara, A.W.T. (2024) 'Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Layanan Transportasi Publik Studi Pada Teman Bus Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan', P. 46. Available At: [Https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/39156-Full_Text.Pdf](https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/39156-Full_Text.Pdf).

- Dewi, B. (2024) *Mobilitas Dan Kesenjangan Sosial: Dampak Akses Transportasi Terhadap Kelompok Rentan*. Surabaya: Cv. Garuda Mas Sejahtera.
- Dyah Ayu Nurita, Indah Murti, Dan R. (2025) 'Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Sekolah Perempuan (Sekoper) Untuk Kesetaraan Dan Partisipasi Dalam Pembangunan Di Desa Kramatinggil Kabupaten Gresik', 5(02), Pp. 176-182.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Eldiva, F.T. And Fitra, R.R. (2025) 'Peningkatan Aksesibilitas Dan Partisipasi Penyandang Disabilitas Melalui Program Edukasi Dan Pelatihan Inklusif', *Jppkh Lectura: Jurnal Pengabdian Pendidikan Khusus*, 3(1), Pp. 29-36. Available At: <https://Journal.Unilak.Ac.Id/Index.Php/Jppkhlectura/Article/View/27352>.
- Iriyanto, H. (2021). *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Tim MNC Publishing.
- Nurhaeni, I. D. A., Wiratama, P., Putri, I. S., Nurdin, A., Mulyadi, A. W. E., Haryani, T. N., & Sudibyo, D. P. (2023). Defining Social Inclusion for People with Disabilities in Governance: Scoping and Thematic Literature Review. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 30(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v30i2.1375>
- World Bank. (2022). *Disability Inclusion and Accountability Framework*. Washington DC: World Bank.
- Maulidina, Hendra Aji Nugroho, Ananda Putri Novitasari, Dan J.T.N. (2024) 'Fasilitas Publik Yang Ramah Bagi Penyandang Disabilitas Di Universitas Tidar', 1(3), Pp. 419-433.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2024) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan (Permenpan Rb Nomor 11 Tahun 2024)'.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020) 'Teori Inklusivitas', *Journal Geej*, 7(2), Pp. 8-31.
- Pranitasari, D. And Prawira, S.A. (2020) 'Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 8(2), Pp. 12-22. Available At: <https://Journal.Uta45jakarta.Ac.Id/Index.Php/Mmj/Article/Download/4397/1723>.
- Prodi, S. Et Al. (2015) 'Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Blitar Uswatul Fitroh', 12040674029, Pp. 1-10.
- Tremblay, J. Et Al. (2016) 'Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Suroboyo Bus Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surabaya', *Educacao E Sociedade*, 1(1), Pp. 1689-1699. Available At: http://Www.Biblioteca.Pucminas.Br/Teses/Educacao_Pereiraas_1.Pdf%0ahttp://Www.Anpocs.Org.Br/Portal/Publicacoes/Rbcs_00_11/Rbcs11_01.Htm%0

http://Repositorio.Ipea.Gov.Br/Bitstream/11058/7845/1/Td_2306.Pdf%0ahttps://Direitoufma2010.Files.Wordpress.Com/2010/.

Who. (2001). The World Health Report 2001 – Mental Health: New Understanding, New Hope. Bulletin Of The World Health Organization, 79(11), 1085-1085. <https://doi.org/10.1590/S0042-96862001001100014>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial. Aksesibilitas Sebagai Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Cacat.

Peraturan Menteri Pupr No. 14/Prt/M/2017 Tahun 2017 Tentang Persyaratan Bangunan Gedung Dan Lingkungan.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan.

Peraturan Menteri Perhubungan Ri Nomor Pm 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus.