



PENERAPAN PROGRAM TRANSJAKARTA CARES DALAM MENDUKUNG AKSESIBILITAS TRANSPORTASI PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DKI JAKARTA

Najwa Adhwa Ramadhani, Bella Ola Shakira, Zahra Hanifah Salma,

Alifah Jasmine Kallista Remanu, Ridwan, Faris Widiyatmoko

Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi program Transjakarta Cares dalam mendukung aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta serta mengidentifikasi kendala pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data melibatkan studi literatur yang dianalisis secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Transjakarta Cares memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kemandirian mobilitas penyandang disabilitas melalui penyediaan layanan antar jemput gratis menuju halte yang ramah difabel. Namun, efektivitas program masih menghadapi kendala struktural di lapangan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan jumlah unit armada, ketidakmerataan fasilitas fisik halte seperti tangga JPO konvensional, kurangnya sosialisasi informasi program, isu kelalaian kompetensi petugas dalam pendampingan, serta sistem manajemen pemesanan yang kurang transparan. Kesimpulannya, Transjakarta Cares merupakan langkah strategis yang berdampak positif bagi kelompok rentan, namun memerlukan evaluasi mendalam pada aspek sumber daya, komunikasi, disposisi, dan birokrasi demi mengoptimalkan pelayanan publik yang inklusif di Jakarta.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Transjakarta Cares, Transportasi, Pelayanan Publik, Penyandang Disabilitas.

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu elemen paling penting dalam

penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah perkotaan. Keberadaan sistem transportasi yang memadai tidak hanya berfungsi untuk mendukung mobilitas

*Correspondence Address : 2310413051@mahasiswa.upnvj.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v13i7.2026. 1959-1974

© 2026UM-Tapsel Press

masyarakat, tetapi berperan dalam meningkatkan akses terhadap berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, pendidikan, dan sosial. Dalam konteks kota metropolitan seperti DKI Jakarta, kebutuhan akan transportasi publik yang efektif dan inklusif menjadi semakin penting seiring dengan tingginya tingkat mobilitas penduduk. Menurut Irviani dan Wijayanto (2020), transportasi memiliki peran strategis dalam menunjang aktivitas masyarakat serta mendukung perkembangan sosial dan ekonomi suatu daerah.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh warga negara dapat mengakses layanan transportasi tanpa diskriminasi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kesetaraan hak bagi setiap individu, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses terhadap fasilitas publik, termasuk transportasi, secara layak dan tanpa hambatan. Dalam hal ini, Irviani dan Wijayanto (2020) menjelaskan bahwa perubahan regulasi tersebut menunjukkan adanya pengakuan negara terhadap kesetaraan hak penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat.

Dalam praktiknya, aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun Jakarta sebagai ibukota negara telah mengalami perkembangan pesat dalam sektor transportasi, tidak seluruh fasilitas yang tersedia telah dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna disabilitas secara menyeluruh. Menurut Zakiyah dan Fadiyah (2020), masih terdapat keterbatasan dalam

desain dan model transportasi publik yang belum sepenuhnya dapat diakses oleh penyandang disabilitas, sehingga diperlukan adanya layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan kelompok tersebut. Temuan tersebut menunjukkan bahwa isu aksesibilitas telah menjadi perhatian dalam beberapa tahun terakhir. Dalam perkembangan yang lebih terkini, kondisi tersebut masih relevan untuk diperhatikan, mengingat jumlah penyandang disabilitas di DKI Jakarta mencapai 730.552 jiwa atau sekitar 6,88% dari total penduduk berdasarkan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, serta belum seluruh fasilitas transportasi publik, seperti halte, sepenuhnya memenuhi kriteria ramah disabilitas.

Sebagai bentuk upaya untuk menjawab kebutuhan akan transportasi yang lebih inklusif, pemerintah provinsi DKI Jakarta bersama PT transportasi Jakarta menghadirkan inovasi layanan berupa Program Transjakarta Cares. Program ini dirancang sebagai layanan transportasi khusus bagi penyandang disabilitas dan lansia dengan sistem antar jemput, yang memungkinkan pengguna mendapatkan layanan mulai dari titik asal hingga tujuan. Menurut Irviani dan Wijayanto (2020), layanan ini menunjukkan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas serta memberikan kemudahan mobilitas bagi penyandang disabilitas. Kehadiran program ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Namun, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, keberadaan suatu program belum tentu sepenuhnya mencerminkan ketercapaian tujuan yang diharapkan. Setiap kebijakan atau inovasi pelayanan publik memerlukan proses implementasi

yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi sumber daya, sistem pelayanan, maupun kondisi sosial masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana penerapan Program Transjakarta Cares dalam mendukung aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa pemerintah telah menghadirkan Program Transjakarta Cares sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang ditujukan untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana implementasi program Transjakarta Cares dalam mendukung aksesibilitas transformasi publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dan keberadaan suatu program tidak hanya dilihat dari keberadaannya, tetapi juga dari bagaimana program tersebut diimplementasikan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Program Transjakarta Cares perlu dipahami lebih lanjut, khususnya dalam melihat berbagai aspek yang muncul dalam proses implementasinya. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana Implementasi Program TransJakarta Cares dalam Mendukung Aksesibilitas Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta?; dan (2) Bagaimana kendala yang dihadapi dalam implementasi Program TransJakarta Cares di DKI Jakarta? Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program Transjakarta Cares dalam mendukung aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta serta

mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Teori yang dapat digunakan dalam penelitian ini yakni teori implementasi kebijakan menurut Edwards III (1980) sebagaimana yang dapat dilihat merupakan tahap dalam proses pembuatan sebuah kebijakan yang terjadi setelah penetapan suatu kebijakan dan konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang terdampak. Dalam hal ini, implementasi kebijakan bersifat krusial jika tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik sehingga tujuan dari kebijakan tersebut tidak dapat diwujudkan dengan baik. Van Metter dan Van Horn merumuskan proses implementasi adalah tindakan yang dilakukan baik oleh pemerintah atau kelompok yang mengarah pada tercapainya sebuah tujuan bersama dalam penetapan sebuah kebijakan (Wahab dalam Turhindayani & Halim, 2020). Menurut George C. Edwards III (1980 dalam Tiwa dkk, 2023) menjelaskan bahwa terdapat empat faktor yang menjadi pengaruh keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi kebijakan sebagai berikut.

1. Komunikasi

(Communication)

Komunikasi merupakan faktor pertama yang disebutkan Edwards III (1980) dengan pengertian sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan atau audiens. Dalam faktor ini, pelaku kebijakan harus paham dan mengetahui apa yang harus dilakukan sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat sesuai pada rencana. Dalam implementasi kebijakan, pelaku kebijakan harus dapat mentransmisikan (melakukan komunikasi) kebijakan kepada personal dan perintah yang dikeluarkan harus tepat, akurat, dan konsisten (Tiwa dkk, 2023). Dalam hal ini, komunikasi dapat diukur keberhasilannya melalui tiga dimensi,

yaitu dengan: (a) dimensi transmisi (*transmission*), di mana penyampaian dapat dilakukan dengan sukses melalui komunikasi yang efektif, karena terkadang terdapat fakta bahwa komunikasi yang telah melewati tingkatan birokrasi dapat mengakibatkan munculnya distorsi yang sudah dapat diprediksi; (b) dimensi kejelasan (*clarity*), di mana penyampaian informasi harus jelas dan tidak mengandung unsur ambigu kepada pelaksana, target kebijakan, dan pihak lainnya sehingga pesan yang disampaikan tidak menghalangi implementasi kebijakan; dan (c) dimensi konsistensi (*consistency*), di mana perintah oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak simpang siur ketika dijalankan sehingga tidak akan menimbulkan kebingungan di kalangan mereka yang bekerja di lapangan.

2. Sumber Daya

Edwards III (1980) menekankan bahwa setiap implementasi kebijakan harus didukung dengan sumber daya yang memadai, mulai dari sumber daya manusia hingga sumber daya finansial. Dalam bukunya, Edwards III (1980) menganalisis sumber daya yang penting dalam empat elemen, yaitu: (a) staf dengan jumlah yang memadai dan keahlian yang diperlukan; (b) informasi yang relevan dan memadai terkait cara pengimplementasian kebijakan dan kepatuhan pihak lain yang terlibat dalam implementasi; (c) kewenangan, di mana pelaku utama kebijakan harus diberikan wewenang untuk membuat keputusan sendiri agar dapat memastikan bahwa kebijakan dapat dilaksanakan sesuai dengan yang telah dirancang dan dimaksudkan; dan (d) fasilitas, yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi kebijakan termasuk penyediaan bangunan, peralatan, lahan, persediaan, serta sarana lainnya sehingga memberikan kemudahan untuk menyediakan layanan. Selain itu, sumber

daya keuangan yang dalam hal ini anggaran digunakan sebagai modal dalam melaksanakan suatu kebijakan. Sumber daya ini dapat menjamin kebijakan akan terus konsisten berjalan, karena tanpa dukungan keuangan yang memadai, program tidak dapat berjalan secara efektif dan tidak cepat dalam mencapai sasaran serta tujuannya (Tiwa dkk, 2023).

3. Disposisi

Faktor ketiga yang paling penting menurut Edwards III (1980) menekankan pada karakteristik pelaku kebijakan atau sikap pelaku kebijakan untuk dapat memiliki komitmen yang tinggi untuk senantiasa bertahan dalam hambatan yang dihadapi pada suatu kebijakan. Komitmen terhadap fleksibilitas dan penyesuaian dapat meningkatkan motivasi mereka dalam pelaksanaan seluruh tahapan program secara konsisten. Pendekatan demokratis juga dapat memperkuat citra positif pelaksana kebijakan di mata target sasaran sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap program atau kebijakan. Dalam hal ini, Edwards III (1980) memberikan variabel disposisi untuk dapat dicermati sebagai berikut, yakni: (a) pengangkatan birokrat, di mana pelaku kebijakan yang diangkat tidak menerapkan kebijakan yang dimaksudkan oleh para pejabat, maka akan dipermasalahkan sikap atau cara kerja pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan sehingga akan menjadi hambatan utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan, serta individu yang ditunjuk haruslah individu yang berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan; (b) insentif, yang merupakan teknik jitu untuk mengatasi masalah dari sikap pelaksana kebijakan dengan cara memanipulasi insentif untuk upaya pemenuhan kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi

sehingga dapat berpengaruh terhadap tindakan para pelaksana kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III (1980) menyebutkan bahwa meskipun seluruh elemen kebijakan sudah tersedia dapat memungkinkan kebijakan tersebut tidak dapat berjalan jika struktur birokrasi yang lemah. Kebijakan kerap melibatkan kerjasama banyak pihak sehingga jika terdapat kelemahan struktur birokrasi, maka akan menyebabkan struktur birokrasi yang tidak kondusif, menimbulkan sumber daya yang tidak efektif, serta menjadi menghambat jalannya sebuah kebijakan. Dalam hal ini, birokrasi harus dapat mendukung secara penuh implementasi kebijakan yang telah ditetapkan dan diputuskan secara politik. Edwards III (1980) menyebutkan dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi menjadi lebih baik, yakni: (a) *Standard Operating Procedure* (SOP), di mana berfungsi untuk para pelaksana kebijakan/administrasi birokrat dapat melaksanakan kegiatan setiap harinya sesuai standar yang telah ditetapkan; dan (b) fragmentasi, di mana melakukan upaya penyebaran terhadap tanggung jawab kegiatan atau aktivitas pelaksana kebijakan pada beberapa unit kerja.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneliti terkait dengan bagaimana program *TransJakarta Cares* dapat mendukung aksesibilitas transportasi para penyandang disabilitas. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang dinamis dan digunakan untuk mendalami suatu topik tertentu dengan tujuan untuk dapat melakukan eksplorasi kekayaan pengalaman yang dialami oleh manusia. Dalam praktiknya, metode penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman suatu makna dan

kontekstualisasi perilaku manusia (Cresswell & Poth, 2017 di dalam Judijanto, dkk, 2024). Dalam konteks penelitian yang diangkat oleh peneliti dengan judul "Penerapan Program TransJakarta Cares dalam Mendukung Aksesibilitas Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta" penggunaan pendekatan kualitatif merupakan pilihan tepat untuk menjelaskan dan mengeksplorasi bagaimana program salah satu transportasi umum yang terkenal di Jakarta hadir memberikan kesempatan dan ruang bagi penyandang disabilitas. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini juga berfungsi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan program kerja ini dalam menciptakan ruang inklusif bagi para pengguna moda transportasi ini dengan memperhatikan hambatan apa saja yang terjadi di lapangan beserta saran yang diberikan untuk dapat mengevaluasi program kerja *TransJakarta Cares* guna mendukung adanya peningkatan fasilitas dan pelayanan agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik.

Untuk dapat mengeksplorasi secara lebih mendalam terkait dengan topik penelitian yang diangkat, dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian kualitatif deskriptif merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena sosial politik dengan rinci dan mendalam tanpa membuat kesimpulan kausal (Moleong, 2019 di dalam Rosmita, dkk, 2024). Tujuan dari adanya pendekatan model ini adalah untuk menganalisis lebih jauh terkait suatu topik yang diangkat berdasarkan suatu permasalahan yang hadir berdasarkan dari data yang didapatkan dari observasi, wawancara, dan analisis dokumen (Syahrizal & Jailani di dalam Rosmita, dkk, 2024). Melalui pendekatan ini, penulis dapat melakukan

penelitian secara lebih eksploratif dan mendalam terkait dengan topik penelitian terkait dengan TransJakarta Cares dengan menjelaskan “apa?” dan “bagaimana?” implementasi program tersebut di lapangan dengan berdasar pada data yang didapatkan dari sumber primer (wawancara dengan narasumber bersangkutan) dan sumber sekunder (*e-book*, jurnal digital, website resmi).

Dalam melangsungkan penelitian itu, peneliti menggunakan desain penelitian studi kasus, di mana desain penelitian ini bertujuan untuk menggali fenomena yang kompleks dalam konteks nyata (Ridlon, 2022 di dalam Rosmita, 2024). Desain penelitian studi kasus merupakan pilihan yang cocok dalam penelitian kami yang berjudul “Penerapan Program TransJakarta Cares dalam Mendukung Aksesibilitas Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta” mengingat bahwa desain penelitian studi kasus sangat bermanfaat untuk memahami karakteristik unik dari kasus-kasus tertentu dan menganalisis secara detail terkait dengan konteks yang mempengaruhi fenomena tersebut, khususnya di dunia nyata (Rosmita, dkk, 2024).

Untuk melakukan analisis data melalui studi literatur yang didapatkan melalui *e-book*, jurnal digital, dan juga website resmi pemerintah sebelum dijadikan hasil atau kesimpulan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan merujuk pada teknik triangulasi data, dimana dalam hal ini proses analisis data dimulai dari tahap pertama yaitu kondensasi data dengan merangkum, dan juga melakukan pemilahan serta melakukan pengelompokkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dan studi literatur dengan tujuan untuk memfokuskan informasi secara relevan dengan variabel aksesibilitas layanan TransJakarta Cares di DKI Jakarta.

Selanjutnya, berdasarkan pada data yang telah disederhanakan maka akan berpindah pada proses penyajian data dalam penelitian ini berupa penyajian data deskriptif yang telah disusun untuk memudahkan peneliti dalam melihat pola atau temuan yang didapat dari lapangan. Terakhir, peneliti melakukan tahapan pembuatan kesimpulan dan verifikasi dengan tujuan untuk menarik makna dari analisis data yang telah didapatkan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program TransJakarta Cares dalam Mendukung Aksesibilitas Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta

Pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk menjamin kesetaraan seluruh rakyatnya yang telah teratur sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar 1945. Hal ini juga sejalan dengan disahkannya *Convention on The Rights of Person with Disabilities* (CRPD) melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas pada 10 November 2011 lalu (Khairina dkk, 2023). Dengan adanya CRPD dapat menjamin kesetaraan untuk penyandang disabilitas dalam relasi kuasa negara dan masyarakat. Tentunya dengan adanya penjaminan terhadap kesetaraan penyandang disabilitas akan mendorong sebuah negara menjadi inklusif dan memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat berpartisipasi penuh tanpa adanya diskriminasi. Dalam hal ini, DKI Jakarta menjadi salah satu kota yang telah mendukung kesetaraan terhadap penyandang disabilitas melalui pelayanan publik. Tingginya tingkat mobilitas penduduk di DKI Jakarta serta kepadatan penduduk yang mencapai lebih dari 10 juta jiwa menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik melalui transportasi

umum yang nyaman, aman, dan dapat diakses oleh seluruh elemen masyarakat (Yuanif & Rohman, 2026). Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendukung kesetaraan aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas dalam sektor transportasi yakni dengan adanya program Transjakarta Cares. Komitmen tersebut juga diatur dan diperkuat melalui Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Layanan Transjakarta, yang menegaskan tentang prinsip aksesibilitas, kesetaraan, juga prosedur layanan inklusif di halte maupun armada sehingga ini mendukung kesetaraan terhadap penyandang disabilitas. Prosedur tersebut juga sudah sejalan dengan konsep aksesibilitas yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 30/PRT/M/2006 tentang Aksesibilitas di Indonesia yang mengacu pada kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian. Dengan hal tersebut, prosedur SPM Layanan Transjakarta untuk penyandang disabilitas telah mengadopsi prinsip aksesibilitas yang setara.

Program Transjakarta Cares merupakan sebuah layanan transportasi yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas secara gratis dengan layanan penjemputan dari rumah ke halte bus terdekat yang ramah difabel. Program ini telah diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama pada Oktober 2016 di Balai Kota dan layanan ini masih tetap beroperasi hingga saat ini. Program ini diharapkan dapat memberi kemudahan mobilitas penyandang disabilitas netra, daksa, rungu, grahita dan lainnya yang jumlahnya mencapai 61.747 jiwa pada tahun 2024 di Jakarta (Annur dalam Yuanif & Rohman, 2026). Sejalan dengan mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta, program ini diharapkan memberikan kenyamanan dalam mengakses

transportasi umum dengan mudah dan aman bagi penyandang disabilitas. Layanan Transjakarta Cares menggunakan mobil untuk penjemputan warga penyandang disabilitas yang hendak berpergian di wilayah DKI Jakarta dengan petugas yang memiliki kompetensi yang mumpuni sehingga dapat memberikan aksesibilitas seperti kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi mereka. Hal ini juga sejalan dengan konsep aksesibilitas yang mengacu pada kesempatan yang setara dalam segala aspek kehidupan di lingkungan yang menitikberatkan pada kelancaran dan kelayakan khususnya bagi penyandang disabilitas (Lubis, 2019). Selain itu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas merujuk bahwa mereka sepenuhnya dianggap menjadi bagian dari masyarakat yang heterogen tanpa membedakan dan diskriminasi bagi mereka. Dalam hal ini pula, layanan operasi Transjakarta Cares juga telah diatur secara khusus dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 tentang Pelayanan Transjakarta Gratis dan Bus Gratis Bagi Masyarakat (Khairina dkk, 2023). Secara spesifik dalam pasal 2 bertuliskan bahwa Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai dasar hukum dan pedoman bagi PT Transportasi Jakarta dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara gratis khususnya bagi penyandang disabilitas.

Transjakarta Cares beroperasi setiap hari di DKI Jakarta mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 20.00 WIB dengan mekanisme menghubungi *call center* pada nomor 1500102 atau melalui WhatsApp pada nomor 08111545001 dengan menyebutkan nama, jenis disabilitas, alamat penjemputan, dan tujuan untuk koordinasi lebih lanjut terkait pemesanan dan titik penjemputan yang diketahui dalam website resmi Transjakarta. Dalam hal

ini, para pengguna Transjakarta Cares wajib untuk menghubungi call center terlebih dahulu maksimal 1 hari sebelum jadwal keberangkatan untuk mendapatkan layanan tersebut. Setelah melakukan konfirmasi untuk jadwal keberangkatan esok hari, petugas akan menjemput pengguna pada titik lokasi awal yang telah ditentukan oleh pihak pengguna seperti rumah ataupun sebagainya untuk nantinya diantarkan ke halte terdekat dari lokasi penjemputan yang ramah disabilitas untuk melanjutkan perjalanan menggunakan bus Transjakarta (Khairina dkk, 2023). Halte yang tersedia di DKI Jakarta berjumlah 75 halte yang terverifikasi sebagai halte ramah disabilitas yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti toilet ramah disabilitas, diberikan cat berwarna hijau muda pada tiang jembatan penghubung dengan penyeberangan orang. Beberapa halte Transjakarta yang telah direvitalisasi agar lebih ramah disabilitas diantaranya seperti Halte Dukuh Atas 1, Halte Tosari, Halte Juanda, Halte Cawang Cikoko, Halte Bundaran HI, Halte Sarinah, Halte Kebon Pala, Halte Kwitang, Halte Balai Kota, Halte Gelora Bung Karno (GBK), Halte Stasiun Jatinegara 2 (Kumpanan, 2022).

Pada tahap ini, implementasi program tidak lagi berada pada tataran administratif, melainkan telah memasuki tahap pelaksanaan yang melibatkan interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan. Untuk mendukung proses tersebut, TransJakarta Cares menyediakan armada khusus salah satunya berupa mobil Daihatsu Luxio yang digunakan sebagai sarana penjemputan dan pengantaran penyandang disabilitas menuju jaringan transportasi publik utama. Armada ini mudah dikenali karena bagian eksterior kendaraan telah dimodifikasi dengan identitas visual TransJakarta Cares, seperti pemasangan tulisan "TransJakarta Cares" pada badan

kendaraan serta penggunaan dominasi warna biru yang menjadi ciri khas TransJakarta. Identitas visual tersebut tidak hanya berfungsi sebagai penanda layanan, tetapi juga memudahkan pengguna dalam mengenali kendaraan penjemputan yang telah disediakan. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, proses ini dapat dilihat melalui dimensi disposisi yang menekankan pentingnya sikap, komitmen, dan kesiapan para pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, sebelum menjalankan tugas, seluruh petugas yang terdiri atas pramudi dan petugas pendamping diwajibkan mengikuti apel pagi sebagai bagian dari mekanisme pengawasan dan koordinasi internal. Kegiatan tersebut tidak hanya bertujuan untuk memastikan kesiapan operasional, tetapi juga menjadi sarana penguatan pemahaman petugas mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam pelaksanaannya, petugas memberikan pendampingan secara langsung kepada pengguna layanan. Bagi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda, petugas akan membantu proses perpindahan dari kursi roda ke kursi penumpang di dalam kendaraan dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan. Setelah penumpang berada pada posisi yang aman dan menggunakan sabuk pengaman, kursi roda akan dilipat dan disimpan dengan baik di bagian bagasi kendaraan. Pendampingan yang dilakukan secara konsisten tersebut menunjukkan upaya TransJakarta Cares dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan inklusif. Dengan adanya dukungan petugas yang memiliki pemahaman terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, proses mobilitas dari rumah menuju halte dapat berlangsung dengan lebih mudah serta meminimalkan

berbagai hambatan yang mungkin dihadapi pengguna layanan.

Keberhasilan implementasi Program TransJakarta Cares tidak hanya ditentukan oleh layanan penjemputan yang diberikan kepada penyandang disabilitas, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung yang tersedia pada seluruh rantai perjalanan pengguna. Layanan penjemputan yang baik tidak akan memberikan manfaat yang optimal apabila fasilitas di halte maupun armada transportasi belum mampu mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas secara memadai. Oleh karena itu, keberadaan sarana dan prasarana yang aksesibel menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa pengguna dapat melakukan perjalanan secara aman, nyaman, dan mandiri sejak keberangkatan hingga mencapai tujuan akhir. Dalam mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, terdapat 75 halte yang telah terverifikasi sebagai halte ramah disabilitas dan memenuhi berbagai standar aksesibilitas yang ditetapkan oleh TransJakarta (Kumparan, 2022). Halte-halte tersebut dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dirancang untuk mengurangi hambatan mobilitas yang selama ini sering dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses layanan transportasi publik. Fasilitas yang tersedia meliputi ramp, lift, pelican crossing, pintu masuk yang cukup lebar untuk penggunaan kursi roda, sebesar kurang lebih 92 cm, kursi prioritas, *ramp portable* untuk memudahkan akses ke dalam bus, serta *guiding block* yang berfungsi sebagai penunjuk arah bagi penyandang disabilitas netra (Infotije, 2025). Kehadiran fasilitas-fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis dari TransJakarta dalam menciptakan lingkungan transportasi yang lebih inklusif dan ramah bagi seluruh pengguna. Bagi penyandang disabilitas fisik, keberadaan ramp dan lift

memungkinkan mereka berpindah dari satu area ke area lainnya tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Sementara itu, *guiding block* Dan fasilitas penunjang lainnya membantu penyandang disabilitas netra untuk bergerak secara lebih mandiri dan aman di area halte. Dengan demikian, fasilitas aksesibilitas tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap infrastruktur, tetapi menjadi komponen utama yang menentukan apakah layanan transportasi publik benar-benar dapat diakses oleh kelompok sasaran yang membutuhkan. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, kondisi tersebut menunjukkan pentingnya dimensi sumber daya, khususnya sumber daya fisik berupa sarana dan prasarana pendukung. Edwards menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung pelaksanaan program. Meskipun suatu kebijakan telah dirancang dengan baik dan memiliki tujuan yang jelas, implementasinya akan sulit mencapai hasil yang optimal apabila tidak didukung oleh fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Oleh karena itu, keberadaan halte yang ramah disabilitas dapat dipahami sebagai bentuk penyediaan sumber daya yang memungkinkan tujuan Program TransJakarta Cares diwujudkan secara nyata. Sarana yang memadai tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperluas kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memanfaatkan transportasi publik secara setara dengan masyarakat lainnya. Selain fasilitas utama tersebut, halte TransJakarta juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kemandirian pengguna disabilitas

selama menggunakan layanan transportasi publik. Beberapa fasilitas yang tersedia antara lain toilet ramah disabilitas, petunjuk arah dalam huruf braille, informasi halte yang mudah dibaca, serta Pos Sahabat Perempuan dan Anak (Pos SAPA) yang berfungsi sebagai ruang aman bagi pengguna layanan (Infotije, 2025). Kehadiran fasilitas pendukung ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan aksesibilitas tidak hanya berfokus pada aspek mobilitas fisik, tetapi juga memperhatikan kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi, rasa aman, dan kenyamanan selama berada di lingkungan transportasi publik. Dengan adanya fasilitas yang lebih lengkap, penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang lebih besar untuk menggunakan layanan secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada bantuan orang lain. Tidak hanya pada halte, upaya peningkatan aksesibilitas juga diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang tersedia pada armada bus TransJakarta. Beberapa fasilitas tersebut meliputi bus berlantai rendah (*low entry*), ruang khusus kursi roda, kursi prioritas, pin Pelanggan Prioritas TransJakarta (Perista), serta sistem informasi audio dan visual yang membantu pengguna mengetahui posisi halte tujuan. Fasilitas-fasilitas tersebut dirancang untuk memastikan bahwa kebutuhan penyandang disabilitas tetap diakomodasi selama perjalanan berlangsung. Sistem informasi audio, misalnya, sangat membantu penyandang disabilitas netra dalam mengetahui lokasi pemberhentian bus, sedangkan informasi visual memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas room untuk memperoleh informasi perjalanan secara jelas. Dengan demikian aksesibilitas tidak hanya diwujudkan pada titik keberangkatan dan kedatangan, tetapi juga selama proses perjalanan berlangsung. Berdasarkan konsep aksesibilitas dalam Peraturan

Menteri PUPR Nomor 30/PRT/M/2006, berbagai fasilitas yang tersedia pada halte maupun armada TransJakarta mencerminkan pemenuhan prinsip kemudahan, kegunaan, keselamatan, kemandirian bagi penyandang disabilitas. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam penyediaan fasilitas publik yang inklusif karena memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan yang tersedia. Oleh karena itu, integrasi antara layanan TransJakarta Cares dengan fasilitas halte dan armada yang ramah disabilitas menunjukkan adanya komitmen yang kuat dalam mewujudkan sistem transportasi publik yang inklusif. Keberadaan fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung keberhasilan implementasi program, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup penyandang disabilitas melalui akses mobilitas yang lebih luas, aman, dan setara dengan masyarakat pada umumnya.

Implementasi Program TransJakarta Cares memberikan dampak yang nyata dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Program ini hadir sebagai bentuk upaya pemerintah daerah dan penyelenggara transportasi publik dalam menjawab berbagai hambatan mobilitas yang selama ini dihadapi oleh penyandang disabilitas ketika mengakses layanan transportasi umum. Sebelum adanya layanan khusus seperti TransJakarta care, banyak penyandang disabilitas mengalami kesulitan untuk mencapai halte, berpindah moda transportasi, maupun memperoleh pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kondisi tersebut tidak hanya membatasi mobilitas, tetapi juga berpotensi mengurangi kesempatan penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara penuh dalam berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan. Oleh karena

itu, kehadiran Transjakarta Cares menjadi salah satu langkah strategis dalam mewujudkan sistem transportasi publik yang lebih inklusif dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan program ini adalah kebijakan layanan gratis bagi penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 tahun 2016 (Kharina dkk., 2023). Melalui kebijakan tersebut, pengguna layanan tidak dikenakan biaya sehingga hambatan ekonomi yang berpotensi membatasi mobilitas penyandang disabilitas dapat dikurangi. Kebijakan ini menjadi penting karena biaya transportasi sering kali menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mengakses layanan publik secara rutin. Dengan adanya pembebasan biaya, penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang lebih besar untuk melakukan perjalanan secara mandiri tanpa harus mempertimbangkan beban pengeluaran tambahan. Selain itu, kebijakan ini juga mencerminkan keberpihakan pemerintah terhadap kelompok rentan melalui penyediaan layanan publik yang lebih adil dan setara. Meskipun tidak menghasilkan pendapatan langsung bagi PT Transportasi Jakarta, keberlangsungan program tetap terjaga melalui dukungan pendanaan dari pemerintah provinsi DKI Jakarta, baik dalam bentuk subsidi operasional maupun skema *public service obligation* (PSO) (Akbar dkk., 2022). Dukungan anggaran tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam menjamin tersedianya layanan transportasi publik yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam konteks implementasi kebijakan publik, ketersediaan sumber daya keuangan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu program. Tanpa adanya dukungan pendanaan yang memadai, berbagai

layanan khusus yang diberikan kepada penyandang disabilitas akan sulit dipertahankan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, keberadaan subsidi dan skema PSO tidak hanya berfungsi sebagai sumber pembiayaan operasional, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memastikan bahwa seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas, memperoleh akses yang setara terhadap layanan transportasi publik (Akbar dkk., 2022). Lebih jauh, dampak utama yang dihasilkan dari implementasi program ini adalah meningkatnya kemandirian penyandang disabilitas dalam melakukan mobilitas sehari-hari. Ketersediaan layanan penjemputan, dukungan petugas pendamping, serta keberadaan halte dan armada yang ramah disabilitas memungkinkan pengguna untuk melakukan perjalanan dengan lebih aman dan nyaman tanpa harus selalu bergantung pada bantuan keluarga atau pendamping pribadi (Ramadhan & Widowati, 2024). Kemudahan tersebut memberikan ruang yang lebih luas bagi penyandang disabilitas untuk menentukan aktivitas dan tujuan perjalanan mereka secara mandiri. Dengan demikian, mobilitas tidak lagi menjadi hambatan utama dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, melainkan menjadi sarana yang mendukung partisipasi aktif dalam kehidupan bermasyarakat.

Kendala dalam Implementasi Program Transjakarta Cares di DKI Jakarta

Pelaksanaan program Transjakarta Cares secara umum telah menunjukkan komitmen positif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif. Peluncuran program Transjakarta Cares pada tahun 2016 merupakan terobosan untuk memberikan kesetaraan hak mobilitas

bagi penyandang disabilitas. Dengan adanya TransJakarta Cares para penyandang disabilitas dapat merasakan transportasi umum dengan mudah dan nyaman tanpa khawatir maupun kesulitan (Fakhira dkk, 2023). Secara umum, kehadiran program ini telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam memperluas hak aksesibilitas bagi kelompok rentan di perkotaan. Keberadaan layanan jemput-antar gratis ini dinilai berhasil memotong hambatan geografis awal yang sering kali menjadi tantangan bagi para penyandang disabilitas untuk dapat terintegrasi dengan moda transportasi massal. Berbagai riset terdahulu menunjukkan bahwa penyediaan akomodasi yang layak seperti TransJakarta Cares tidak hanya meningkatkan mobilitas fisik, melainkan juga mendukung partisipasi sosial ekonomi kaum disabilitas secara lebih luas. Namun demikian, efektivitas pencapaian sebuah pelayanan publik tidak bisa lepas dari penilaian dan kondisi nyata saat pelaksanaan. Meskipun program ini adalah fondasi yang kuat bagi sistem transportasi inklusif di ibu kota, performa pelaksanaannya di lapangan masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang berpotensi mereduksi optimalisasi pelayanan bagi para penggunanya.

Kendala utama yang secara signifikan menghambat optimalisasi implementasi program TransJakarta Cares di lapangan adalah masalah keterbatasan jumlah unit armada pelayanan yang tersedia. Berdasarkan penelitian oleh Irviani & Wijayanto (2020), sejak awal diluncurkannya pelayanan publik ini hingga saat ini, jumlah armada mobil khusus yang dimiliki untuk melayani seluruh penyandang disabilitas di wilayah DKI Jakarta hanya berjumlah 40 unit mobil. Keterbatasan jumlah kendaraan yang terbilang sangat minim ini dinilai belum cukup memadai dan

menciptakan ketimpangan yang cukup besar, mengingat antusiasme serta kebutuhan mobilitas para kaum disabilitas untuk menggunakan layanan penjemputan gratis TransJakarta Cares ini sangat tinggi setiap harinya. Akibat dari kurang memadainya sumber daya fasilitas unit mobil pelayanan tersebut, pelaksanaan program TransJakarta Cares pada akhirnya belum dapat dilaksanakan dan menjangkau sasaran pengguna secara menyeluruh serta merata. Faktor keterbatasan kuantitas armada serta usia kendaraan, menjadi hambatan operasional yang paling besar karena memaksa para pengguna jasa dari kelompok disabilitas untuk berhadapan dengan keterbatasan kuota layanan penjemputan harian. Dampak dari keterbatasan ini memicu persoalan baru terkait bagaimana layanan ini dibagi secara adil kepada para pengguna di lapangan. Dilansir dari laman Detik (2017), terdapat kritik yang disampaikan para penyandang disabilitas dalam sebuah diskusi kelompok yang dihadiri langsung oleh Direktur Utama PT TransJakarta saat itu, Budi Kaliwono. Salah seorang pengguna, Triastuti Handayani, mengeluhkan sulitnya memperoleh jatah penjemputan padahal pesanan telah diajukan sejak beberapa hari sebelumnya, serta mempertanyakan keadilan akses akibat adanya pengguna tertentu yang dinilai dapat menikmati layanan tersebut berkali-kali dalam seminggu. Kesenjangan ini diperparah oleh sistem pemesanan konvensional yang dianggap kurang transparan dan tidak akomodatif. Menanggapi permasalahan tersebut, pengguna lain seperti M. Ikhwan Tariqo mengusulkan agar PT TransJakarta menciptakan inovasi digital untuk layanan TransJakarta Cares yang berupa aplikasi selayaknya ojek online demi mempermudah pemantauan, pemesanan, serta transparansi mengenai ketersediaan armada untuk beberapa hari ke depan. Meskipun pihak

manajemen merespons positif rencana aplikasi tersebut dan memproyeksikan target perluasan operasional hingga 100 unit armada, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sistem manajemen saat ini belum mampu mengimbangi tingginya permintaan pengguna. Kendala tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas layanan agar kualitas pelayanan dapat terus terjaga dan menjangkau seluruh pengguna.

Belum optimalnya dan belum meratanya penyediaan fasilitas fisik yang ramah disabilitas di seluruh halte Transjakarta menjadi kendala struktural kedua yang menghambat efektivitas pencapaian tujuan program. Kondisi ketidakmerataan infrastruktur ini dipertegas oleh hasil penelitian milik Yuanif dan Rohman (2026) yang menunjukkan adanya kesenjangan fasilitas pendukung di lapangan, meskipun di satu sisi pemerintah telah berupaya memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi Penyandang Disabilitas berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024. Esensi dasar dari operasional Transjakarta Cares adalah melakukan penjemputan dari lokasi asal pelanggan untuk kemudian diantar menuju halte terdekat yang ramah difabel. Meskipun hasil observasi mencatat sedikitnya 55 halte Transjakarta telah direvitalisasi dengan fasilitas penunjang seperti ubin pemandu (*guiding block*), lift, area tunggu prioritas, hingga jalur landai, pengguna layanan di tingkat operasional masih sering menemukan titik halte yang belum sepenuhnya aksesibel (Yuanif & Rohman, 2026). Selanjutnya, salah satu hambatan fisik yang paling ekstrem adalah masih banyaknya halte Transjakarta yang hanya dapat diakses melalui Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) berbentuk tangga konvensional setinggi kurang lebih 5 meter tanpa adanya fasilitas lift atau *ramp* landai. Keberadaan tangga yang tinggi dan

curam ini menjadi sebuah hambatan mutlak (*physical barrier*) yang menyulitkan, bahkan menggagalkan tujuan akhir dari layanan TransJakarta Cares. Sebab, sekalipun penyandang disabilitas, khususnya pengguna kursi roda telah berhasil diantar sampai di bawah halte oleh armada TransJakarta Cares, mereka tetap kesulitan untuk melanjutkan perjalanan masuk ke dalam sistem transportasi utama karena terhalang hambatan tersebut. Hambatan seperti ini juga diperparah oleh adanya keterbatasan fasilitas pada halte-halte berukuran kecil atau halte yang lokasinya berdekatan dengan jalan tol karena secara teknis sulit dipasang fasilitas yang lengkap (Yuanif & Rohman, 2026). Selain itu, tantangan aksesibilitas juga meluas ke area luar halte, seperti kondisi trotoar yang rusak dan buruknya jalur penyeberangan di beberapa titik lokasi penjemputan dan penurunan TransJakarta Cares. Segala kendala infrastruktur fisik tersebut, termasuk permukaan lantai halte yang licin saat kondisi hujan, menunjukkan bahwa ketidakmerataan fasilitas halte pada akhirnya menjadi kendala yang menghambat efektivitas program TransJakarta Cares di lapangan.

Kemudian, kendala yang hadir tidak hanya berhenti sampai disitu saja. Terdapat kendala lainnya yang menyangkut terkait dengan terbatasnya tenaga atau sumber daya manusia di lapangan dan kurang meratanya akses TransJakarta Cares di beberapa wilayah. Melihat tingginya angka penyandang disabilitas di Jakarta, tentunya diperlukan pemberian layanan secara lebih intens. Berdasarkan dari hasil Long Form SP2020 dan SUPAS2015 menunjukkan bahwa prevalensi disabilitas menunjukkan adanya disabilitas tipe 3 dan disabilitas tipe 2 di Indonesia. Dalam hal ini yang dimaksud dengan disabilitas tipe 3 merupakan individu yang memberikan jawaban

bahwa mereka mengalami “banyak kesulitan” atau “tidak bisa mengerjakan sama sekali” kemudian disabilitas tipe 1 merupakan penyandang disabilitas yang memberikan jawaban “agak kesulitan”, “banyak kesulitan” atau bahkan “tidak dapat mengerjakan sama sekali” setidaknya dalam menjawab satu pertanyaan disabilitas. Berdasarkan data secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penyandang disabilitas tipe 3 semakin meningkat seiring dengan bertambahnya umur. Berdasarkan prevalensi disabilitas tipe 3, pada umur 5-17 tahun tercatat bahwa terdapat sekitar 0,52% penyandang disabilitas, sementara pada umur 16-30 tahun mengalami peningkatan sebesar 6,33% yang menunjukkan bahwa kelompok lansia cenderung mengalami peningkatan angka yang jauh lebih tinggi dibanding dengan kelompok umur lainnya. Kemudian, berdasarkan dari data secara keseluruhan prevalensi disabilitas tipe 1 menunjukkan mengalami peningkatan. Prevalensi tipe 1 pada umur 5-17 tahun berkisar pada angka 1,72%, kemudian pada umur 60 tahun ke atas mengalami peningkatan menjadi 29,74% yang menunjukkan bahwa prevalensi disabilitas tipe 1 pada lansia jauh lebih tinggi dibanding dengan kelompok umur lainnya (Ikawati, dkk., 2024). Berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, Data Penyandang Disabilitas Daerah Khusus Jakarta menunjukkan terdapat 68.881 penyandang disabilitas yang terdiri dari Disabilitas Fisik 16.026, Disabilitas Mental/ODGJ 31.973, Sensorik Wicara 12.037, Sensorik Netra 3.684, Disabilitas Fisik dan Mental 1.731, dan Disabilitas Lainnya 3.511 (Ramadhan & Widowati, 2024).

Melihat kompleksitas terkait dengan penyandang disabilitas, khususnya di DKI Jakarta. Tentunya hal ini menjadi alarm bagi pemerintah sebagai pihak penyedia layanan publik untuk dapat membangun intensitas

kepada para penyandang disabilitas yang dapat menciptakan keamanan, kenyamanan serta inklusivitas. Namun, dalam konteks Transjakarta Cares justru menunjukkan adanya hambatan dari internal yang menjadi sorotan serta saran bagi pihak penyedia layanan publik kedepannya. Kurangnya sumber daya manusia untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik merupakan permasalahan yang dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat serta berjalan dengan tidak optimal (Akbar, dkk., 2022). Dalam implementasinya, kurangnya tenaga kerja pada angkutan ini menyebabkan terjadinya kurang menyebarnya informasi dan kurangnya sosialisasi terkait dengan program layanan Transjakarta Cares. Menurut Seksi Layanan Khusus, kegiatan sosialisasi membutuhkan keterlibatan dari banyak pihak sehingga seluruh informasi yang disampaikan dapat dirasakan oleh seluruh penyandang disabilitas. Hal ini ditunjukkan melalui fakta lapangan yang membuktikan bahwa terdapat banyak penyandang disabilitas yang saat ini belum memahami program layanan transportasi ini secara menyeluruh. Menurut Seksi Layanan Khusus dan petugas Transjakarta Cares, pengguna angkutan ini seringkali melebihi kuota yang telah ditetapkan saat melakukan kegiatan antar jemput di wilayah DKI Jakarta dengan tidak menyesuaikan kebijakan yang ada. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan para penyandang disabilitas, terdapat banyak dari mereka yang tidak mengetahui dan belum pernah menggunakan layanan ini (Akbar, dkk., 2022).

Kemudian, terdapat kelalaian petugas karena kurangnya kompetensi dalam melakukan pelayanan juga menyebabkan hambatan dalam melakukan pendampingan petugas terhadap pengguna angkutan khusus ini.

Salah satu peristiwa yang pernah terjadi adalah jatuhnya seorang perempuan penyandang disabilitas ke dalam got setelah turun dari Transjakarta Cares. Unggahan yang diposting melalui akun media sosial Instagram @folkkonoha menunjukkan adanya seorang perempuan dengan baju yang kotor. Setelah ditelusuri ternyata perempuan tersebut jatuh ke dalam got setelah turun dari Transjakarta Cares, menurut keterangannya ia sudah meminta tolong untuk diantar oleh petugas tetapi petugas justru enggan membantu dan hanya mengarahkan alur jalan serta memberikan instruksi untuk mengikuti arah jalan saja. Namun, ternyata di jalan tersebut terdapat lubang besar yang menyebabkannya terjatuh (Rachmadina & Purba, 2026). Berdasarkan dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980), terjadinya beberapa kendala di dalam pelaksanaan program ini terdapat di dalam empat aspek. Pertama, sumber daya, dimana dalam hal ini kurangnya armada, fasilitas yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, dan juga kurangnya jumlah petugas yang mendukung berjalannya operasional layanan menjadi salah satu faktor utama. Kedua, aspek komunikasi, dimana belum optimalnya sosialisasi program yang menyebabkan kurang tersebarnya informasi terkait layanan ini. Ketiga, aspek disposisi, dimana adanya ketidakkomptenan dan kepedulian petugas saat memberikan pelayanan yang aman dan inklusif. Keempat, aspek struktur birokrasi, dimana sistem manajemen layanan yang belum secara penuh mampu mengakomodasi tingginya kebutuhan pengguna.

SIMPULAN

Implementasi program Transjakarta Cares merupakan salah satu langkah strategis pemerintah DKI Jakarta dalam mewujudkan sistem transportasi publik yang dapat diakses

seluruh elemen masyarakat tanpa terkecuali. Dalam hal ini, program tersebut memberikan landasan dan dampak yang kuat khususnya bagi penyandang disabilitas untuk dapat meningkatkan kemandirian dalam mobilitas sehari-hari melalui layanan antar jemput gratis dari rumah ke halte terdekat. Namun, efektivitas program ini masih perlu dilakukan evaluasi yang mendalam mengingat masih terdapat kendala struktural yang telah dianalisis menggunakan teori Implementasi Kebijakan by Edwards III yakni masih terdapat keterbatasan sumber daya fisik berupa jumlah armada yang minim sehingga memicu adanya ketimpangan kuota harian, juga masih belum meratanya infrastruktur halte yang ramah disabilitas. Dalam hal ini, masalah tersebut juga diperparah dengan kurangnya aspek komunikasi yang menyebabkan sosialisasi program Transjakarta Cares belum merata, kelemahan struktur birokrasi pemesanan yang kurang transparan, juga masih terdapat isu kelalaian kompetensi petugas dalam memberikan pendampingan yang aman bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, keberhasilan program ini juga bergantung dengan komitmen pemerintah dalam melakukan evaluasi mendalam terhadap kendala yang dihadapi guna mendukung prinsip kemandirian bagi seluruh penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, A., Miradhia, D., & Buchari, R. A. (2022). Efektivitas Program Layanan Transjakarta Cares Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(1), 140-151.

Barra, B. Y. (2019) *EVALUASI AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG TUNANETRA DAN TUNADAKSA TERHADAP ELEMEN AKSESIBILITAS GEDUNG LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENJAMINAN MUTU*

PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA. D3 thesis, Universitas Negeri Yogyakarta.

Badan Pusat Statistik. (2024). *Potret penyandang disabilitas di Indonesia: Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020*. Badan Pusat Statistik. [Potret Penyandang Disabilitas di Indonesia: Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020](#)

Infotije. (2025). *Kategori halte ramah disabilitas dan fasilitas pelayanan prioritas Transjakarta* [Instagram post]. Instagram.

Irviani, E., & Wijayanto, H. (2020). Implementasi Layanan Publik Transjakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi Dki Jakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 12-26.

Judijanto, L., Wibowo, G. A., Karimuddin, K., Samsuddin, H., Patahuddin, A., Anggraeni, A. F., ... & Simorangkir, F. M. A. (2024). *Research design: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Khairina, A., Daniswara, D. A., Risky, N. A., & Putra, R. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta.

Kumparan News. (2022, 16 September). Foto: Revitalisasi 11 Halte Transjakarta Jadi Ramah Disabilitas. Diakses pada 14 Juni 2026, dari <https://kumparan.com/kumparannews/foto-revitalisasi-11-halte-transjakarta-jadi-ramah-disabilitas-1yryvWlv81i/full>

Kompas.com. (2026, January 12). *Tunanetra jatuh ke got karena tak dibantu petugas Transjakarta Cares*. Kompas.com. [Tunanetra Jatuh ke Got karena Tak Dibantu Petugas Transjakarta Cares, Manajemen: Kami Evaluasi](#)

Lely, N. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang*.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 160 Tahun 2016

tentang Pelayanan Transjakarta Gratis untuk Masyarakat dan Penyandang Disabilitas.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Ramadhan, R. A., & Widowati, N. (2024). ANALISIS PELAYANAN INKLUSIF PADA TRANSJAKARTA CARES DI DAERAH KHUSUS JAKARTA. *NOVA IDEA*, 1(4), 102-116.

Rosmita, E., Sampe, P. D., Adji, T. P., Shufa, N. K. F., Haya, N., Isnaini, I., ... & Safii, M. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Gita Lentera.

Turhindayani, T. (2020). Analisis Implementasi Pengelolaan Barang Milik Daerah (Studi Pada Pemerintah Daerah Bangka Tengah). *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 4(4).

Tiwa, R. C., Posumah, J. H., & Londa, V. Y. (2023). Implementasi kebijakan dalam menangani kekacauan antar desa di Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, IX (3), 339-350.

Yuanif, I., & Rohman, A. Z. F. (2026). Telaah Transjakarta Cares dalam Pembangunan Akses Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Policy*, 6(1), 1-10.