

Inklusivitas Dan Transportasi Umum (Studi Kasus: Jakarta Dan Singapura)

Reni Damayanti Rambe^a, Timbul Dompok^b

a Prodi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam, Batam

pb221010012@upbatam.ac.id

Abstract

Public transportation is essential in people's mobility as it provides access to work, education, healthcare, and social interaction. However, for people with disabilities, transportation accessibility is often a real barrier. This can include difficulty boarding vehicles, lack of disability-friendly facilities, or lack of training for staff in providing assistance to them. This research analyzes a comparison of inclusive transport for people with disabilities in Jakarta and Singapore. People with disabilities are known to have physical limitations, so innovations are needed that allow them to benefit from public services and society at large. The law also explicitly guarantees this. Number 08 of 2016 on the rights and position of persons with disabilities as citizens. This research uses qualitative research methods and the theory of inclusive public services according to Dwiyanto who says that there are several aspects of inclusive services that need to be understood first, namely togetherness, recognition, without labels. The results of this study reveal that both through initiatives such as TransJakarta Cares in Jakarta and adequate accessibility facilities on MRT, buses and taxis in Singapore, both cities strive to create an inclusive and welcoming environment for everyone. In addition, both cities also recognize the importance of acknowledging similarities and differences among individuals, and not categorizing people with disabilities as a marginalized group. This is reflected in their efforts to provide transportation services that suit the needs of the disabled community without discriminating against any particular group.

Keywords: People with Disabilities; Public Services; Inclusive Transportation

Abstrak

Transportasi umum sangat penting dalam mobilitas masyarakat karena memberikan akses ke tempat kerja, pendidikan, layanan kesehatan, dan interaksi sosial. Namun, bagi penyandang disabilitas, aksesibilitas transportasi sering menjadi hambatan nyata. Hal ini bisa mencakup kesulitan menaiki kendaraan, kurangnya fasilitas yang ramah disabilitas, atau kurangnya pelatihan bagi staf dalam memberikan bantuan kepada mereka. Penelitian ini menganalisis perbandingan transportasi inklusif untuk penyandang disabilitas di Jakarta dan Singapura. Penyandang disabilitas diketahui memiliki keterbatasan fisik, sehingga diperlukan inovasi yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan manfaat dari layanan publik dan masyarakat secara luas. Undang-undang juga secara eksplisit menjamin hal ini. Nomor 08 Tahun 2016 tentang hak dan kedudukan penyandang disabilitas sebagai warga negara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan teori pelayanan publik inklusif menurut Dwiyanto yang mengatakan bahwa ada beberapa aspek pelayanan inklusif yang perlu dipahami terlebih dahulu, yaitu kebersamaan, pengakuan, tanpa label. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa baik melalui inisiatif seperti TransJakarta Cares di Jakarta maupun fasilitas aksesibilitas yang memadai di MRT, bus, dan taksi di Singapura, keduanya berupaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua orang. Selain itu, kedua kota juga mengakui pentingnya pengakuan terhadap kesamaan dan perbedaan di antara individu-individu, serta tidak mengkategorikan penyandang disabilitas sebagai kelompok marginal. Ini tercermin dalam upaya mereka untuk menyediakan layanan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat difabel tanpa membedakan kelompok tertentu.

Kata Kunci: Penyandang Disabilitas; Pelayanan Publik; Transportasi Inklusif

1. Pendahuluan

Kemampuan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, atau tata

kelola pemerintahan yang baik, sangat penting dalam mengelola layanan publik birokrasi. Pelayanan adalah segala upaya, baik langsung atau tidak langsung, oleh seseorang,

kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam buku *Teori Administrasi Publik*, Agung Kurniawan menyatakan bahwa penyediaan kebutuhan orang atau kelompok lain yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan merupakan pelayanan publik. Negara tidak bisa mengabaikan keberlanjutan pelayanan publik.

Setiap orang berhak memperoleh bantuan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan asas tersebut di atas, negara berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara di bidang barang publik, pelayanan publik, dan hukum administrasi melalui sistem administrasi publik yang menjamin penegakan hukum publik yang berkualitas (Elprido, 2022).

Penyandang disabilitas merupakan bagian integral dari masyarakat dengan kebutuhan yang beragam dan sering memerlukan bantuan tambahan untuk mengakses layanan dan fasilitas umum. Disabilitas bisa berupa keterbatasan fisik, sensorik, mental, atau kognitif yang membatasi kemampuan seseorang dalam berpartisipasi penuh dalam aktivitas sehari-hari (Nawawi et al., 2023). Dalam konteks transportasi, mereka sering menghadapi tantangan besar dalam mengakses dan menggunakan layanan transportasi umum.

Transportasi umum sangat penting dalam mobilitas masyarakat karena memberikan akses ke tempat kerja, pendidikan, layanan kesehatan, dan interaksi sosial. Namun, bagi penyandang disabilitas, aksesibilitas transportasi sering menjadi hambatan nyata (Aryatama, 2024). Hal ini bisa mencakup kesulitan menaiki kendaraan, kurangnya fasilitas yang ramah disabilitas, atau kurangnya pelatihan bagi staf dalam memberikan bantuan kepada mereka. (Sianipar, 2022).

Dikenal sebagai ibukota Indonesia yang ramai dan dinamis, Jakarta kini tengah bertransformasi menjadi kota yang lebih ramah bagi semua, termasuk penyandang disabilitas. Dilansir dari <https://dishub.jakarta.go.id>, langkah-langkah yang diambil dalam mewujudkan transportasi inklusif terutama bagi difabel, menunjukkan komitmen yang kokoh. Sebagai salah satu metropolis yang dinamis, Jakarta terus memperhatikan peningkatan kualitas transportasi publik dengan aspek kenyamanan, keamanan, dan kesetaraan sebagai prioritas utama. Pemerintah Provinsi

DKI Jakarta telah melaksanakan berbagai tindakan untuk meningkatkan aksesibilitas difabel di berbagai moda transportasi seperti Transjakarta, MRT, LRT, dan Bus Sekolah (Irviani & Wijayanto, 2020). Adopsi fasilitas yang ramah difabel, mulai dari kursi prioritas hingga layanan antar jemput, menjadi bagian integral dari perbaikan yang dilakukan di sektor transportasi. Selain itu, kebijakan stiker khusus untuk kendaraan yang membawa difabel di area ganjil-genap menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan khusus di lingkungan perkotaan (Haryanda et al., 2023).

Singapura sebagai kota termaju di Asia Tenggara, memiliki desain perkotaan yang canggih dan mudah diakses oleh semua kalangan. Sistem MRT dengan lebih dari 119 stasiun menawarkan fasilitas kursi roda, tanjakan landai, dan jalur bebas hambatan. Pada tahun 2020, lebih dari 85% bus dilengkapi akses kursi roda, dan taksi di Singapura umumnya bersedia membantu menyimpan kursi roda. Grab Assist, layanan dari Grab, memberikan bantuan ekstra bagi lansia dan pengguna kursi roda. Singapura juga memiliki lebih dari 95% halte bus, pangkalan taksi, dan trotoar yang ramah disabilitas, serta banyak hotel dan tempat wisata dengan fasilitas ramah disabilitas.

Dari penjelasan sebelumnya, penulis merasa penting untuk membahas tentang perbandingan antara layanan transportasi umum untuk penyandang disabilitas di Jakarta dan Singapura. Dari penelitian ini penulis mengambil judul "Analisis Aksesibilitas Transportasi Umum Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus: Jakarta dan Singapura).

2. Kajian Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap tindakan yang dilakukan pemerintah untuk mendukung sekelompok orang yang melakukan aktivitas yang menguntungkan sebagai suatu unit atau kelompok, yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan barang yang berwujud. Dalam buku *Teori Administrasi Publik*, Sinambela dkk. (2006:6) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul terlihat dari:

A. **Transparansi:** Masyarakat harus memiliki akses terhadap layanan publik secara terbuka,

termasuk informasi mengenai biaya, sistem, dan kebijakan terkait.

B. Akuntabilitas: Penting untuk mempertanggungjawabkan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum.

C. Kondisional: Pelayanan publik harus disesuaikan dengan kapasitas penyedia layanan dan penerima manfaat, dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.

D. Partisipatif: Masyarakat harus tahu kebutuhan, keinginan, dan harapannya agar dapat terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penerima layanan tersebut.

E. Kesetaraan Hak: Baik atas dasar jenis kelamin, etnis, ras, agama, golongan, atau status, tidak boleh ada perbedaan atau diskriminasi dalam pemberian layanan publik.

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Setiap orang yang memanfaatkan pelayanan publik mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing.

Pelayanan Publik Inklusif

Menurut Widodo (2013), dalam jurnal (Zakiah & Fadiyah, 2020), bahwa sistem pelayanan inklusif adalah sistem yang dapat menghilangkan segala hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mencoba mengakses layanan publik. Secara umum, inklusif mengacu pada pemahaman menyeluruh, menyeluruh, dan jangka panjang mengenai kewajiban seseorang untuk memperbaiki lingkungan. Menurut Dwiyanto, ada beberapa aspek layanan inklusif yang perlu dipahami terlebih dahulu:

1. **Kebersamaan:** Saling mendorong semua pihak untuk dapat mengakses layanan publik secara bersama-sama.
2. **Pengakuan:** Kesamaan dan perbedaan di antara orang-orang harus diakui sebagai sumber daya yang berharga yang memacu penyedia layanan untuk menyesuaikan penawaran mereka dengan kebutuhan masyarakat setempat.
3. **Tanpa Label:** Aparatur penyedia layanan tidak membedakan kelompok tertentu sebagai kaum marginal. Pelayanan inklusif membantu masyarakat menjadi lebih peduli dan berempati dengan kelompok yang rentan.

Pelayanan publik inklusif bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang setara dan inklusif di mana semua orang dapat terlibat penuh dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, adil, dan efektif dengan memanfaatkan prinsip-prinsip ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Penyandang Disabilitas

Setiap keterbatasan atau hambatan (karena gangguan) pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan dengan cara atau dalam rentang yang dianggap umum bagi manusia disebut sebagai disabilitas oleh WHO. Istilah "disabilitas" didefinisikan sebagai "kelemahan fisik atau mental yang mempunyai dampak merugikan yang besar dan berjangka panjang terhadap kemampuannya untuk melakukan aktivitas normal sehari-hari" berdasarkan Undang-Undang Diskriminasi Disabilitas Inggris, yang pada dasarnya adalah sama. Sementara menurut Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, seseorang dianggap sebagai penyandang disabilitas jika mereka memiliki "disabilitas fisik, mental, intelektual, atau sensorik jangka panjang yang dapat menimbulkan berbagai hambatan untuk berpartisipasi dalam masyarakat atas dasar kesetaraan dengan orang lain." (Zakiah & Fadiyah, 2020)

Seseorang dianggap sebagai penyandang disabilitas menurut UU No. 8/2016 jika kapasitas fisik, mental, intelektual, dan/atau sensoriknya memiliki keterbatasan permanen. Pembatasan ini mungkin mempersulit orang tersebut untuk berinteraksi dengan lingkungannya dan untuk terlibat secara penuh dan sukses dengan masyarakat. (Himma Shufya et al., 2023)

Transportasi Umum

Transportasi umum merujuk pada sistem transportasi yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum. Ini mencakup berbagai model transportasi seperti bus, kereta api, trem, kapal feri, dan taksi yang dioperasikan secara reguler dengan rute tetap dan jadwal yang terjadwal. Tujuan transportasi umum adalah untuk memberikan layanan transportasi yang terjangkau, efisien, dan dapat diakses oleh semua orang dalam suatu wilayah atau kota. Transportasi umum penting untuk mendukung mobilitas masyarakat, memfasilitasi akses ke

tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, dan tempat-tempat penting lainnya, serta untuk mempromosikan penggunaan transportasi umum sebagai pengganti kendaraan pribadi untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan polusi udara.

Transportasi umum menjadi salah satu bagian penting bagi kegiatan manusia, tapi penyandang disabilitas sering kesulitan mengaksesnya karena tangga tinggi, lorong sempit, dan kurangnya informasi yang ramah disabilitas. Pemerintah berupaya menciptakan transportasi inklusif dengan fasilitas ramp, lift, toilet khusus di stasiun, kursi prioritas, dan informasi rute yang lebih ramah disabilitas.

Penelitian Terdahulu

1) Penelitian yang diteliti oleh Alfonsus Liguori A.W.K, Achmad Syarief, Ganal Rudyanto yang berjudul "Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun Mrt Jakarta" penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam hasil dan pembahasan mengulas tentang aksesibilitas Stasiun MRT Jakarta, khususnya Stasiun Lebak Bulus untuk penyandang disabilitas. Penelitian menyoroti bahwa stasiun ini telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas khusus, seperti ramp, lift, gerbang tiket, toilet, mesin tiket, dan papan informasi, yang sesuai dengan standar Universal Design. Temuan ini menunjukkan upaya Stasiun MRT Jakarta dalam memenuhi kebutuhan aksesibilitas, khususnya bagi pengguna kursi roda. MRT Jakarta telah memperhatikan hal ini dengan menyediakan fasilitas seperti tempat duduk prioritas, lift prioritas, gerbang khusus pengguna kursi roda, toilet khusus disabilitas, dan ruang khusus di dalam kereta, yang menunjukkan komitmennya terhadap prinsip Universal Design untuk memastikan aksesibilitas yang luas bagi semua pengguna transportasi umum. (AWK et al., 2020)

3. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian semacam ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Berbeda dengan eksperimen dimana peneliti bertindak sebagai instrumen, dimana metode pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Sugiyono (2005:1) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi

obyek yang alamiah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan literatur jurnal, artikel, dan berita online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi data mana yang relevan dan tidak relevan, serta membatasi jumlah data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan teori Dwiyanto (Zakiah & Fadiah, 2020) untuk menyelidiki berbagai aspek layanan inklusi yang membutuhkan pemahaman yakni yakni kebersamaan, pengakuan, tanpa label.

4. Hasil dan Pembahasan

Transportasi Inklusif Ramah Difabel di Jakarta

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memastikan kenyamanan dan keamanan pengguna transportasi umum, dengan memprioritaskan pejalan kaki dan pengendara sepeda. Mereka menyediakan transportasi yang mudah diakses untuk penyandang disabilitas dengan berbagai fasilitas di bus, MRT, dan LRT, seperti ruang kursi roda dan toilet khusus. Layanan bus sekolah gratis juga dilengkapi dengan fasilitas ramah disabilitas, dan stiker khusus disabilitas diberikan untuk kendaraan di kawasan ganjil-genap (Gaol & Ivanna, 2024).

A) Transjakarta Cares

TransJakarta menyediakan layanan ramah disabilitas dengan ruang kursi roda, tempat duduk prioritas, dan bus khusus (Tamara Silvia Natasya & Geofakta Razali, 2023). Layanan TransJakarta Cares, yang beroperasi setiap hari dari 08.00-17.00 WIB, memungkinkan penyandang disabilitas untuk melakukan perjalanan tanpa kesulitan dengan penjemputan dari rumah. Untuk memudahkan pengenalan, tiang-tiang jembatan penghubung di halte-halte tersebut dicat dengan warna hijau muda, sebagai penanda bahwa halte tersebut ramah bagi penyandang disabilitas (Rana Fakhira et al., 2023).

B) MRT dan LRT Jakarta

MRT dan LRT Jakarta memastikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan fasilitas seperti tangga bergerak, elevator, dan ruang tunggu khusus. MRT, yang beroperasi di bawah tanah, mungkin memiliki keterbatasan akses dibandingkan dengan LRT yang beroperasi di atas tanah. (Khadiyah & Athiyah, 2022).

C) Bus Sekolah

Pemerintah DKI Jakarta meluncurkan bus sekolah khusus untuk siswa penyandang disabilitas dengan fitur-fitur seperti ruang kursi roda, CCTV, dan platform hidrolik. Saat ini terdapat lima bus sekolah yang tersedia, dengan rencana penambahan armada untuk memenuhi permintaan.

D) Stiker Khusus Disabilitas dan Aplikasi JakLingko

Stiker khusus disabilitas pada kendaraan umum memudahkan identifikasi kendaraan yang ramah disabilitas. Aplikasi JakLingko memberikan informasi lengkap mengenai moda transportasi publik dan rute ramah disabilitas, membantu perencanaan perjalanan yang lebih efisien.

Transportasi Inklusif Ramah Difabel di Singapura

Kehidupan perkotaan yang maju di Singapura tercermin dari infrastruktur modern dan berbagai upaya yang dilakukan untuk memastikan aksesibilitas bagi seluruh penduduk, termasuk yang sudah lanjut usia dan penyandang disabilitas (Maghfiroh & Rizaldi, 2022).

Singapura menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi penduduk setempat dan pelancong, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus. Stasiun-stasiun MRT dilengkapi dengan jalur bebas hambatan, tanjakan landai, elevator, dan toilet yang dirancang untuk kebutuhan disabilitas.

Penumpang dengan kebutuhan khusus juga dapat dengan mudah memesan layanan transportasi khusus, seperti Caring Fleet dan Silveray, untuk memenuhi kebutuhan perjalanan mereka. Selain itu, Singapura juga menawarkan destinasi wisata yang ramah disabilitas, berikut adalah penjelasannya:

A) MRT (Mass Rapid Transit)

MRT adalah tulang punggung sistem transportasi Singapura, dengan jaringan yang luas yang membentang ke berbagai wilayah kota. Fasilitas aksesibilitasnya mencakup jalur bebas hambatan, tanjakan landai, elevator di setiap stasiun, toilet khusus, dan gerbong kereta dengan fasilitas untuk kursi roda.

B) Bus

Di Singapura, setiap bus dilengkapi dengan area khusus untuk kursi roda, serta kursi prioritas yang diperuntukkan bagi lansia, wanita hamil, dan orang dengan kebutuhan khusus lainnya.

C) Taksi

Taksi di Singapura umumnya terdapat kursi roda, dan beberapa perusahaan taksi bahkan menyediakan layanan khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna kursi roda.

Selain itu, dilansir dari <https://www.visitsingapore.com/> Singapura memiliki banyak tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh penyandang disabilitas, seperti:

- 1) Esplanade – Theatres on the Bay: Pusat seni pertunjukan yang menyediakan akses mudah bagi pengguna kursi roda, anjing pemandu, dan pengunjung dengan keterbatasan penglihatan.
- 2) Gardens by the Bay: Taman botani futuristik dengan layanan antar-jemput gratis untuk kursi roda, penyewaan kursi roda, dan akses mudah ke semua area.
- 3) Singapore Zoo: Kebun binatang ternama dengan kursi roda gratis, skuter elektrik untuk disewa, dan akses mudah ke semua area.
- 4) National Museum of Singapore: Museum sejarah dan budaya dengan kursi roda gratis, akses mudah ke seluruh area, dan kantong sensoris untuk pengunjung autis.

Perbandingan Jakarta dan Singapura

a) Kebersamaan

Jakarta dan Singapura sama-sama berkomitmen menyediakan transportasi inklusif bagi penyandang disabilitas. Jakarta dengan "TransJakarta Cares" dan Singapura dengan fasilitas aksesibilitas di MRT dan bus.

b) Pengakuan

Kedua kota mengakui kebutuhan masyarakat difabel dengan menyediakan layanan khusus, seperti bus sekolah di Jakarta dan layanan transportasi khusus di Singapura.

c) Tanpa Label

Baik Jakarta maupun Singapura, keduanya berupaya menciptakan lingkungan yang inklusif

dengan layanan transportasi yang memperhatikan kebersamaan, pengakuan, dan tanpa label, meskipun terdapat perbedaan dalam implementasi dan fasilitas yang tersedia.

5. Kesimpulan dan Saran

Komitmen Jakarta dan Singapura dalam menyediakan transportasi inklusif bagi penyandang disabilitas menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam. Melalui "TransJakarta Cares" di Jakarta dan fasilitas aksesibilitas di MRT, bus, serta taksi di Singapura, keduanya berupaya menciptakan lingkungan inklusif dan ramah. Kedua kota juga mengakui pentingnya kesamaan dan perbedaan individu tanpa mengkategorikan penyandang disabilitas sebagai kelompok marginal, tercermin dalam penyediaan layanan transportasi yang sesuai kebutuhan difabel tanpa diskriminasi.

Saran untuk Pemprov DKI Jakarta adalah meningkatkan fasilitas aksesibilitas dan memperluas layanan inklusif seperti Singapura. Kerjasama dengan sektor swasta dan peningkatan kesadaran masyarakat juga diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif.

Daftar Pustaka

- Aryatama, S. (2024). *NAVIGASI MENUJU INKLUSIVITAS: PENGABDIAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS TRANSPORTASI UNTUK PENYANDANG DISABILITAS*.
- AWK, A. L., Syarief, A., & Rudyanto, G. (2020). Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun Mrt Jakarta. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 2(2), 207–230.
- Bonita, T., & Lukman, A. L. (2022). *ACCESSIBILITY EVALUATION OF THE TRANSIT PLAZA OF TANAH ABANG STATION ACCORDING TO USERS WITH VISUAL IMPAIRMENT*. www.journal.unpar.ac.id
- Elprido, S. (2022). *PELAKSANAAN PASAL 35 AYAT 1 HURUF C PERATURAN KAPOLRI NOMOR 9 TAHUN 2012 TENTANG SURAT IZIN MENGEMUDI SYARAT PEMBUATAN SIM D BAGI DISABILITAS (Studi di Kantor Satlantas Polres Metro Jakarta Barat)*.
- Gaol, L. L., & Ivanna, J. (2024). Analisis Kebijakan Pemerintah Terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Transportasi Transjakarta. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 4541–4549.
- Haryanda, H., Nasution, M. F., Hutabarat, D., Razzaq, A., & Syahputra, A. (2023). Implementasi metode Bubble Sort pada aplikasi pencarian rute berdasarkan jarak tempuh transportasi umum. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 213–219.
- Himma Shufya, F., Pribadi, F., Sosiologi, P., & Negeri Surabaya, U. (2023). Urgensi Ketersediaan Pelayanan Publik bagi Kesejahteraan Ramah disabilitas di Kota Madiun. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 25(2), 217–220. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>
- 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.
- Khadijah, S., & Athiyah, N. (2022). Pesan Layanan Mrt (Moda Raya Terpadu) Terhadap Kepatuhan Penumpang. *Interpretasi: Communication & Public Relations*, 2(2), 103–114.
- Maghfiroh, A., & Rizaldi, I. (2022). Analisis Ketersediaan Fasilitas Umum Bagi Penyandang Disabilitas di Berbagai Negara. *Binawan Student Journal*, 4(3), 13–20.
- Nawawi, H. K. A., Heriyanto, M., & Othman, L. (2023). Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Dan Tunadaksa Di Kota Pekanbaru. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(4), 32–44.
- Rana Fakhira, Mutiara Juliahis Doneriani, Ninis Mu'Tadilah, & Sheila Puspita Kusumawati. (2023). Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 4(2), 206–214. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.407>
- Sianipar, J. A. (2022). ANALISIS KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMENUHAN AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP LAYANAN MODA TRANSPORTASI DI DKI JAKARTA. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(2), 503–520.
- Tamara Silvia Natasya, & Geofakta Razali. (2023). The Function of Digital Public Relations in Improving the Image of PT. Jakarta Transportasi. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(8), 1957–1966. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i8.5181>
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Dan Pembangunan (ADMINISTRATIO)*, 11(1).