



## Efektivitas Pelayanan Ojek Difa Bagi Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta

Khayu Rohmi

<sup>1)</sup>, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teknologi Surabaya

Email: <sup>1)</sup> khayurohmi@gmail.com

### ARTICLE HISTORY

Received [17 Juli 2023]

Revised [20 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

### KEYWORDS

Efektivitas Pelayanan, Ojek Difa, Penyandang Disabilitas.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan Ojek Difa dan mengetahui faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan Ojek Difa bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Informan dalam penelitian ini adalah kepala pengelola sarana prasarana Dishub DIY, operator RTMC Ditlantas DIY, pendiri Ojek Difa, bendahara Ojek Difa, pengemudi Ojek Difa dan pengguna layanan Ojek Difa. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara, alat perekam dan pedoman observasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Ojek Difa bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta belum berjalan efektif. Dilihat dari indikator efektivitas menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005), yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana dan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Pelayanan Ojek Difa belum sepenuhnya berjalan efektif dikarenakan sebagian dari pengemudi belum memiliki SIM D dan belum adanya izin beroperasi Ojek Difa.

### ABSTRACT

The aims of this study are to describe and analyze the effectiveness of the services of Difa Ojek and find out the inhibiting factors in the effectiveness of Ojek Difa services for fulfilling the rights of persons with disabilities in the Special Region of Yogyakarta. This study is a qualitative descriptive study using primary and secondary data. The informants in this study were the head of infrastructure management at DIY Transportation Agency, RTMC Ditlantas DIY operator, founder of Ojek Difa, treasurer of Difa Ojek, driver of Difa Ojek and users of Difa Ojek services. The research instrument is the researchers themselves who are assisted by interview guidelines, recording devices and observation guidelines. The results showed that the effectiveness of the Difa Ojek service for fulfilling the rights of persons with disabilities in the Special Region of Yogyakarta had not been effective. Judging from the effectiveness indicator according to Gibson in Tangkilisan, namely the clarity of the objectives to be achieved, the clarity of the strategy to achieve objectives, the process of analysis and formulation of sound policies, careful planning, proper programming, availability of facilities and infrastructure and a system of supervision and control that is educational. The service has not been effective because some of the drivers do not have a D license and there is no permit to operate Difa Ojek.

### PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas, juga dikenal sebagai penyandang disabilitas yang notabene singkatan dari Bahasa Inggris *different ability people* atau *diferently abled people*, yaitu orang-orang yang berbeda kemampuan atau orang yang memiliki kebutuhan khusus. Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016, Penyandang Disabilitas atau disebut dengan nama lain adalah setiap orang yang mengalami gangguan, kelainan, kerusakan, dan/atau kehilangan fungsi organ fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu tertentu atau permanen dan menghadapi hambatan lingkungan fisik dan sosial.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2020 jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai angka 22,5 juta. Sedangkan menurut Survei Ekonomi Nasional (Susenas) 2020 tercatat 28,05 juta orang dengan penyandang disabilitas. Lebih lanjut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengungkapkan setidaknya 10 persen jumlah penduduk Indonesia merupakan penyandang disabilitas atau 27,3 juta orang. Berdasarkan data Bappeda Daerah Istimewa Yogyakarta (2023), jumlah penyandang disabilitas di DIY selama tahun 2019-2022 terus mengalami kenaikan. Tercatat bahwa pada tahun 2022 jumlah penyandang disabilitas di DIY mencapai 28.137 orang. Melihat peningkatan jumlah disabilitas di DIY seharusnya mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah Provinsi DIY, dengan berupaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas sesuai amanat Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012. Upaya yang dapat dilakukan sebagai implementasi peraturan daerah tersebut salah satunya melalui penyediaan pelayanan publik, seperti pelayanan transportasi publik.

Pelayanan transportasi dan pemenuhan sarana prasana yang ramah terhadap disabilitas sudah dilakukan oleh Pemerintah Yogyakarta, seperti penyediaan fasilitas transportasi Transjogja yang dapat diakses oleh disabilitas, baik fasilitas halte Transjogja hingga Bus Transjogja. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, ternyata para disabilitas masih merasakan kesulitan walaupun fasilitas pendukung kemudahan sudah ada, dikarenakan desain fasilitas pendukung kemudahan tersebut belum memenuhi standar kebutuhan disabilitas (Setiasa & Suminar, 2015:170). Kesulitan yang dirasakan seperti masih curamnya ramp pada halte Transjogja dan sempitnya akses masuk halte Transjogja yang disebabkan minimnya lahan di beberapa titik halte Transjogja. Ramp yang ada sering berbatasan langsung dengan tiang bendera, taman, pohon, dan benda benda lain tanpa ada space bagi kursi roda hingga menyulitkan disabilitas ketika naik maupun turun dari halte (Rahayu, Dewi & Ahdiyana, 2013: 114).

Melihat fenomena sosial yang ada, Triyono sebagai seorang aktivis yang juga merupakan penyandang disabilitas menciptakan suatu terobosan baru yakni mendirikan transportasi ojek roda tiga yang diadopsi dari perusahaan ojek online yang diberi nama Ojek Difa City Tour and Transport atau lebih dikenal dengan sebutan Ojek Difa. Ojek Difa didirikan pada 3 Desember 2015 bertepatan dengan Hari Penyandang Disabilitas Dunia. Alasan Triyono mendirikan Ojek Difa ini dimulai dari rasa kepedulian terhadap teman-temannya para penyandang disabilitas yang membutuhkan alat transportasi. Ojek Difa merupakan satu-satunya ojek disabilitas yang ada di Indonesia, bahkan dunia. Pendiri Ojek Difa (Triyono) memodifikasi kendaraan (motor) menjadi sedemikian rupa disesuaikan dengan kebutuhan dan standar minimal yang ada sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengemudi maupun pengguna pelayanan. Ojek Difa sendiri telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang didalamnya terdapat peraturan terkait dengan keamanan dan keselamatan para penumpang Ojek Difa, namun belum memiliki surat izin beroperasi (Yuliasuti, 2017). Lebih lanjut bahwa fasilitas keamanan yang diberikan Ojek Difa belum mencakup kepada semua disabilitas dikarenakan baru diperuntukkan bagi pengguna kursi roda, sehingga disabilitas lain seperti tunanetra dan tunadaksa belum memiliki fasilitas keamanan yang lebih spesifik. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan Ojek Difa bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode kualitatif ini membantu peneliti dalam mengumpulkan berbagai informasi yang terkait efektivitas pelayanan Ojek Difa dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan kenyataan yang sebenarnya di lapangan. Penelitian ini dilakukan di kantor Ojek Difa City Tour and Transport yang terletak di Pakualaman, Yogyakarta. Sedangkan, unit analisis dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan Ojek Difa dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta. Analisis kelembagaan yang dilakukan meliputi Dinas Perhubungan DIY, Kepala Ojek Difa, pegawai Ojek Difa serta masyarakat atau disabilitas yang mengakses pelayanan Ojek Difa City Tour and Transport. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara, alat perekam dan pedoman observasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada rumusan masalah yang telah ditentukan yaitu bagaimana efektivitas pelayanan Ojek Difa bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk mengukur efektivitas pelayanan di Ojek Difa, peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dalam Tangkilisan (2006). Teori ini dinilai lebih komprehensif untuk mengukur efektivitas dari pelayanan Ojek Difa dikarenakan teori ini sesuai dengan efektivitas yang akan diteliti yang menganalisis secara keseluruhan mulai dari input, proses dan output dari pelayanan, yang meliputi: (1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (2) kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) proses analisis dan perumusan kebijakan, (4) perencanaan yang matang, (5) penyusunan program yang tepat, (6) tersedianya sarana dan prasarana kerja, dan (7) sistem pengawasan dan pengendalian.

### Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2005:64), kejelasan tujuan yang hendak dicapai dimaksud supaya pegawai dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Ojek Difa memiliki tujuan yang jelas yaitu memberikan mobilitas bagi masyarakat berkebutuhan khusus agar dapat bergerak melawan diskriminasi. Target dan sasaran utama dari Ojek Difa ini yakni masyarakat



berkebutuhan khusus seperti disabilitas, ibu hamil, anak-anak, lansia, orang sakit ataupun masyarakat yang sedang membutuhkan perlakuan khusus. Banyaknya permasalahan-permasalahan yang dialami masyarakat berkebutuhan khusus seperti disabilitas dalam hal transportasi menjadi alasan utama tujuan pelayanan Ojek Difa ini. Walaupun sasaran utama dari Ojek Difa adalah masyarakat berkebutuhan khusus, bukan berarti menutup akses bagi masyarakat normal dikarenakan Ojek Difa memiliki beberapa layanan yang juga disediakan bagi masyarakat umum dan pelaku wisata di Yogyakarta.

Selain itu dengan adanya Ojek Difa, masyarakat disabilitas juga dapat memperoleh kesamaan hak dalam aspek kesempatan kerja. Ojek Difa merekrut penyandang disabilitas ringan dari berbagai organisasi disabilitas yang mempunyai kemampuan dalam mengemudi, mengingat bahwa masih minimnya peluang kerja bagi masyarakat rentan. Awalnya sebagian dari mereka (pengemudi) hanya bekerja tanpa hasil yang pasti, terkadang mereka rela bekerja apa saja selagi halal agar memperoleh uang untuk menyambung hidup. Sejak bergabung dengan Ojek Difa, pengemudi-pengemudi Ojek Difa sendiri mengaku jika saat ini kondisi ekonomi keluarganya kini lebih baik dan kehidupan mereka menjadi lebih tertata.

Selanjutnya output yang dirasakan bagi pengguna layanan Ojek Difa yang berasal dari kalangan disabilitas saat ini tidak perlu bersusah payah untuk mengakses transportasi umum, bahkan sebagian besar dari disabilitas yang sudah pernah mengakses Ojek Difa kini menjadi pelanggan. Artinya bahwa Ojek Difa telah mampu mencukupi hak-hak penyandang disabilitas dalam memperoleh kesamaan hak baik di bidang pelayanan transportasi maupun kesempatan kerja.

### **Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Gibson dalam Tangkilisan (2005:64) menjelaskan bahwa kejelasan strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Pencapaian tujuan juga dijelaskan oleh Duncan dalam Steers (1985) sebagai indikator efektivitas, pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Strategi pencapaian tujuan merupakan upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Ojek Difa agar tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan Ojek Difa dilakukan secara mandiri baik dalam pengelolaan maupun pendanaan. Oleh sebab itu Ojek Difa membutuhkan banyak dukungan dari berbagai organisasi agar tercapainya tujuan dari Ojek Difa. strategi pencapaian tujuan yang dilakukan oleh Ojek Difa antara lain:

#### **1. Promo**

Setiap periode Ojek Difa selalu mengadakan promo paket wisata, promo yang dilakukan biasanya pada program City Tour yang menjadi target utama yaitu pelaku wisatawan. Untuk mengetahui promo apa saja yang sedang ditawarkan oleh Ojek Difa, masyarakat dapat mengaksesnya melalui media sosial Ojek Difa dan juga Ojek Difa menyediakan dalam bentuk brosur yang bisa didapatkan di kantor Ojek Difa maupun pengemudi Ojek Difa. Dengan adanya promo ini diharapkan menarik minat wisatawan Yogyakarta untuk mengenal lebih jauh mengenai tempat-tempat wisata yang ada di Yogyakarta dan sekitarnya. Setiap periode, paket promo yang ditawarkan pun berbeda-beda. Berbeda dengan transportasi publik pada umumnya, dalam satu kali perjalanan diperbolehkan membawa dua penumpang sekaligus tanpa biaya tambahan. Hal ini tentu saja akan lebih menghemat pengeluaran penumpang ketika menggunakan Ojek Difa.

#### **2. Kerjasama**

Ojek Difa melakukan kerjasama, koorporasi, sponsor dan CSR ke berbagai perusahaan ataupun organisasi baik dalam lingkup Yogyakarta maupun nasional diantaranya Maybank, FIR, Allianz dan lain-lain. Dengan kerjasama ini diharapkan akan menambah jaringan Ojek Difa ke berbagai organisasi-organisasi serta mendukung ketercapaian dari penyelenggaraan pelayanan Ojek Difa, seperti pada dukungan financial.

#### **3. Program Layanan**

Ojek Difa menyediakan program layanan yang dapat digunakan bagi masyarakat berkebutuhan khusus hingga masyarakat umum. Program layanan yang disediakan yaitu transportasi, City Tour, Kargo, Pijat Tunanetra dan Difa Peduli.

#### **4. Proses Informasi**

Proses informasi yang dimaksud yaitu mengenalkan lebih dekat Ojek Difa kepada masyarakat. Selain melalui media sosial yang dimiliki oleh Ojek Difa, Ojek Difa kini sudah terbantu dengan berbagai media seperti media cetak maupun televisi. Bagaimana tidak, dalam program acara baru yang ada di televisi, Ojek Difa sering mendapat tawaran untuk menjadi bintang tamu dalam mengisi aCara tersebut. Media yang telah meliput Ojek Difa pun tidak hanya media lokal saja namun juga media internasional. Untuk media lokal sendiri seperti Kick Andy, Mata Najwa, Hitam Putih dan lain-lain. Untuk media internasional yang telah meliput Ojek Difa seperti Big Story, Ruter, NHK, CNN Internasional. Hal ini dikarenakan pelayanan inovatif yang disediakan oleh Ojek Difa belum pernah dimiliki atau disediakan oleh pelayanan transportasi lain.

## 5. Media Sosial

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai informasi apa saja yang ada pada Ojek Difa, mulai dari website [www.Difacitytour.com](http://www.Difacitytour.com), facebook Difa City Tour, instagram @Difacitytour, WhatsApp, aplikasi Difa Bike dan Yahoo mail.

### Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional (Tangkilisan, 2005:54). Ojek Difa mempunyai team yang beranggotakan lima orang, team ini menjadi inti dari setiap proses analisis dan perumusan kebijakan yang akan diambil. Bapak Triyono selaku direktur dari Ojek Difa mengadakan pertemuan dengan team setidaknya sekali dalam seminggu yakni setiap hari Sabtu. Pertemuan yang dilakukan dengan team mengarah kepada internal Ojek Difa, seperti mengevaluasi pelayanan yang sudah dilakukan. Pada proses perumusan kebijakan sendiri, kebijakan akhir akan diputuskan oleh Bapak Triyono dengan melakukan pertimbangan-pertimbangan dari setiap masukan anggota team dan apa saja kebutuhan-kebutuhan dari pelayanan. Anggota team ini terdiri dari bagian keuangan, teknis, marketing dan IT.

Selanjutnya, kebijakan yang nantinya bersifat eksternal seperti program baru, event program dan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat, Ojek Difa melibatkan beberapa stakeholder dari luar kantor Ojek Difa yang memiliki kepentingan terhadap kebijakan yang akan ditetapkan. Ojek Difa juga melibatkan beberapa volunteer diantaranya alumni dari beberapa universitas di Yogyakarta seperti UIN Sunan Kalijaga, Atmajaya, Sanata Dharma hingga UGM. Beberapa volunteer ini juga memiliki alih dalam proses analisis dan perumusan kebijakan khususnya yang bersifat eksternal.

### Perencanaan yang Matang

Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan (Tangkilisan, 2005:64). Perencanaan yang dilakukan oleh Ojek Difa dengan memperbaiki kesalahan-kesalahan dimasa sebelumnya yang mana selanjutnya menetapkan apa saja yang akan dilakukan dimasa berikutnya. Pada proses perencanaan ini Ojek Difa menetapkan target jangka pendek dan jangka panjang. Target ini dilakukan sebagai acuan pelayanan agar dapat menciptakan kualitas yang baik dan berorientasi pada semangat kerja yang tinggi agar pelaksanaan pelayanan mempunyai arah yang pasti. Pada target jangka pendek, tahun 2019 ini Ojek Difa mengawali untuk hadir dan dapat diakses oleh masyarakat di beberapa kota di Pulau Jawa. Saat ini Ojek Difa sudah membangun jaringan dengan SDM di kota Cilacap, Brebes, Kendal, Semarang hingga Surabaya sebagai awal target jangka pendek. Nantinya Ojek Difa akan hadir di kota-kota tersebut sebagai penyedia pelayanan transportasi bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Untuk mencapai target tersebut bukanlah hal yang mudah dikarenakan membutuhkan support dana yang sangat besar mencapai 80 Milyar rupiah salah satunya untuk menyediakan infrastruktur yang memadai. Hal ini menjadi tantangan sekaligus penyemangat bagi Ojek Difa guna memberikan akses mobilitas disabilitas di berbagai daerah.

Selanjutnya untuk target jangka panjang, Ojek Difa berupaya bukan sekedar hadir di kota-kota Pulau Jawa, melainkan untuk go nasional diseluruh kota besar di Indonesia. Ojek Difa menginginkan bahwa mobilitas bagi disabilitas dapat dirasakan oleh masyarakat berkebutuhan khusus yang ada di Indonesia, bukan hanya di Yogyakarta saja. Target jangka panjang lain, Ojek Difa berupaya mewujudkan program Difa Car, suatu transportasi roda empat atau mobil untuk disabilitas atau masyarakat berkebutuhan khusus sebagai percontohan nasional mengenai transportasi bagi disabilitas. Dengan terciptanya program City Car ini, Triyono meyakinkan bahwa pelaksanaan pelayanan Ojek Difa akan lebih mudah dari sebelumnya dan saat ini.

### Penyusunan Program yang Tepat

Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja (Tangkilisan, 2005:64). Dalam penyusunan program, Ojek Difa menyesuaikan kebutuhan apa saja yang ada pada masyarakat, khususnya masyarakat penyandang disabilitas. Program-program yang diterapkan oleh Ojek Difa sebagai upaya dalam pencapaian tujuan Ojek Difa yaitu memberikan akses mobilitas bagi disabilitas tanpa diskriminasi. Bukan sekedar bagi disabilitas, Ojek Difa juga memiliki program layanan yang menjadi sasaran utama masyarakat umum. Program yang diterapkan diharapkan dapat benar-benar tepat sasaran dan memberikan kebermanfaatn bagi pengemudi maupun penumpang. Bagi penumpang sendiri, Ojek Difa merupakan pilihan yang tepat dikarenakan tarif yang ditawarkan cukup terjangkau dengan beberapa promo yang disediakan. Sedangkan bagi pengemudi disabilitas, Ojek Difa menerapkan sistem bagi hasil yang nantinya membantu meningkatkan perekonomian pengemudi Ojek Difa. program-program layanan yang disediakan antara lain Difa Bike atau transportasi, City Tour, Kargo, Pijat Tunanetra dan Difa Peduli.



Saat ini program-program yang sudah berhasil dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu Difa Bike atau Transportasi, City Tour dan Kargo. Hal ini terbukti bahwa masyarakat luas khususnya disabilitas sudah merasakan dampak positif dari program-program tersebut. Untuk Pijat Tunanetra sendiri Ojek Difa baru akan menghidupkannya kembali setelah beberapa saat pernah terhenti. Sedangkan untuk program Difa Peduli, Triyono menjelaskan bahwa program Difa Peduli belum sepenuhnya efektif dikarenakan program ini baru berjalan sejak Desember 2018 dan masih terdapat beberapa hal yang masih harus diperbaiki.

### **Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja**

Salah satu indikator efektivitas adalah kemampuan bekerja produktif dengan adanya sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi (Tangkilisan, 2005:64). Sarana utama dari pelayanan Ojek Difa yaitu kendaraan bermotor yang dimodifikasi disesuaikan dengan kebutuhan pengemudi disabilitas dan penumpang disabilitas. Berbeda dengan transportasi pada umumnya, salah satu kendaraan yang ada di Ojek Difa ini hanya dapat digunakan oleh satu pengemudi (disabilitas) saja dikarenakan modifikasi yang dilakukan berbeda dari yang lainnya yaitu pedal gas yang mulanya berada disebelah kanan lalu dimodifikasi menjadi dipindahkan pada sebelah kiri. Hal ini dilakukan guna memberikan kemudahan bagi setiap disabilitas yang bergabung pada Ojek Difa agar dapat bekerja sebagaimana mestinya. Tersedianya sarana dan prasarana juga tercantum dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang salah satunya terdiri dari kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

Ojek Difa juga memiliki fasilitas tambahan yaitu menyediakan fasilitas keamanan berupa *safety belt* atau sabuk pengaman yang berfungsi menjaga penumpang dari guncangan yang bisa saja terjadi dalam perjalanan. Pengemudi diwajibkan menggunakan alat keselamatan yaitu helm, dan selalu mengenakan jaket yang diberikan oleh kantor Ojek Difa ketika melaksanakan pelayanan. Untuk pengguna kursi roda sendiri tidak perlu turun dari kursi roda dikarenakan box yang disediakan pada motor sudah disesuaikan dengan ukuran kursi roda pada umum. Guna mempermudah menaikkan penumpang kursi roda, Ojek Difa menyediakan ramp pada bagian belakang box yang berfungsi sebagai alat menaikkan dan menurunkan penumpang kursi roda.

### **Pengawasan dan Pengendalian yang Bersifat Mendidik**

Mengingat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian (Tangkilisan, 2005:64). Sebelum bergabung dengan Ojek Difa, pengemudi diwajibkan memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan komitmen yang telah disepakati. Ojek Difa memiliki ketentuan persyaratan bagi pengemudi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membuat keamanan dan keselamatan penumpang sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan. Jika terdapat adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi, maka langkah awal yang dilakukan oleh Ojek Difa yaitu memberi peringatan seCara lisan. Jika ternyata kesalahan tersebut dilakukan berulang kali maka Ojek Difa mengambil keputusan yang tegas dengan memberhentikan pengemudi tersebut, salah satunya dengan mengambil kembali kendaraan yang sudah disediakan kepada pengemudi. Shaun Tyson dan Tony Jackson (2000:234) juga mengungkapkan bahwa salah satu indikator efektivitas adalah pengendalian. Pengendalian dalam hal ini bertujuan mengawasi kinerja yang tidak sesuai dengan tujuan dan standar agar dalam pelaksanaan pelayanan tidak menyimpang. Apabila penumpang mengalami ketidaknyamanan ataupun keluhan baik dari pengemudi sendiri maupun pelayanan yang dilakukan Ojek Difa, maka penumpang dapat menyampaikan melalui online center yang siap melayani selama 24 jam pada nomor yang tertera disetiap kendaraan dan sosial media Ojek Difa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhan terkait efektivitas pelayanan Ojek Difa bagi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta, menunjukkan hasil yang belum efektif. Walaupun terdapat capaian yang sesuai dengan indikator capaian dari efektivitas pelayanan tersebut. Belum efektifnya pelayanan Ojek Difa ini disebabkan Ojek Difa memiliki surat izin beroperasi, masih terdapat beberapa pengemudi yang belum memiliki SIM D, terdapat program layanan yang perlu diperbaiki dan belum adanya ketetapan regulasi transportasi umum dengan sepeda motor, hal ini tentu dapat menghambat jalannya efektivitas pelayanan Ojek Difa. Hasil penelitian ini mengandung implikasi bahwa perlu adanya ketetapan regulasi yang dilakukan oleh pemerintah mengenai standar keamanan dan keselamatan transportasi umum dengan sepeda motor yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI). Selanjutnya Ojek Difa perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah disediakan agar berjalan dengan efektif dan tujuan yang

ditetapkan tercapai seperti memperhatikan kelengkapan sarana prasana dan menambah fasilitas pendukung agar terus meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada di Ojek Difa.

### Saran

1. Bagi Ojek Difa
  - a. Menyediakan informasi audio/visual di aplikasi Difa Bike untuk mempermudah setiap Difabel dalam mengakses aplikasi tersebut.
  - b. Menyeragamkan semua box pada kendaraan sebagai identitas utama dan ciri khas Ojek Difa agar masyarakat mudah mengenali.
  - c. Menambah fasilitas pendukung seperti penyediaan masker bagi penumpang sebagai upaya menghindari polusi asap kendaraan, sehingga akan meningkatkan kenyamanan penumpang.
2. Bagi Pemerintah
  - a. Memperjelas legalitas dari kendaraan umum maupun perusahaan yang bergerak di bidang angkutan umum yang menggunakan kendaraan roda dua ataupun roda tiga.
  - b. Mempertegas Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dengan memberikan spesifikasi standar sarana dan prasana bagi setiap pelayanan jasa transportasi darat baik roda dua, roda tiga maupun roda empat.
  - b. Pemerintah dapat bekerjasama dengan perusahaan otomatis agar mengeluarkan kendaraan bermotor roda dua atau roda empat yang bisa di akses bagi masyarakat berkebutuhan khusus dalam skala mass product, sehingga nantinya akan tersedianya kendaraan yang sesuai SNI tanpa modifikasi.
  - c. Menyediakan angkutan umum ramah Difabel yang bisa diakses pada daerah pedesaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Sugi Rahayu, U. D., & Ahdiyana, M. (2013). Pelayanan publik bidang transportasi bagi difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2).
- Suminar, R. E. (2015). Identifikasi kemudahan penyandang difabilitas dalam melakukan pergerakan dengan menggunakan moda transportasi studi kasus: Kota Yogyakarta. *INKLUSI Journal of Disability Studies*, 2(1), 1-38.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grademia Widiasarana Indonesia.
- Yuliasuti, Ajeng. 2017. Aksesibilitas Ojek Difa bagi Difabel di Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Gajah Mada.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 96 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus
- Peraturan Pemerintah Daerah DIY Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Ciri-Ciri Penyandang Disabilitas Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas