

**PENGEMBANGAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH
DIFABEL SEBAGAI SALAH SATU PENERAPAN KONSEP
YOGYAKARTA *SMART CITY***

Laporan Tugas Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

GEDE WAHYU MANIK SURYA ATMAJA

NPM. : 13 02 15075



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JUNI 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : GEDE WAHYU MANIK SURYA ATMAJA

No Mhs :13 02 15075

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**PENGEMBANGAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH
DIFABEL SEBAGAI SALAH SATU PENERAPAN KONSEP
YOGYAKARTA *SMART CITY***

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 21 Juni 2017

Yang membuat pernyataan



(Gede Wahyu Manik Surya Atmaja)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**PENGEMBANGAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH
DIFABEL SEBAGAI SALAH SATU PENERAPAN KONSEP
YOGYAKARTA *SMART CITY***

Oleh :

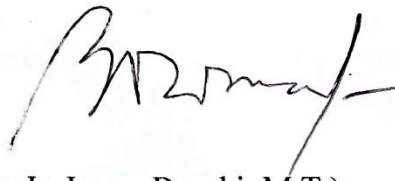
GEDE WAHYU MANIK SURYA ATMAJA

NPM : 13 02 15075

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta,.....

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil



(J. Januar Sudjati, S.T., M.T.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

PENGEMBANGAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH

DIFABEL SEBAGAI SALAH SATU PENERAPAN KONSEP

YOGYAKARTA *SMART CITY*

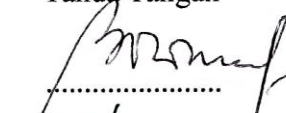




Oleh:

GEDE WAHYU MANIK SURYA ATMAJA

NPM: 13 02 15075

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.		19/7/2017
Anggota	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		19-7-2017
Anggota	: Ir. P. Eliza Purnamasari, M.Eng.		19-7-2017

KATA HANTAR

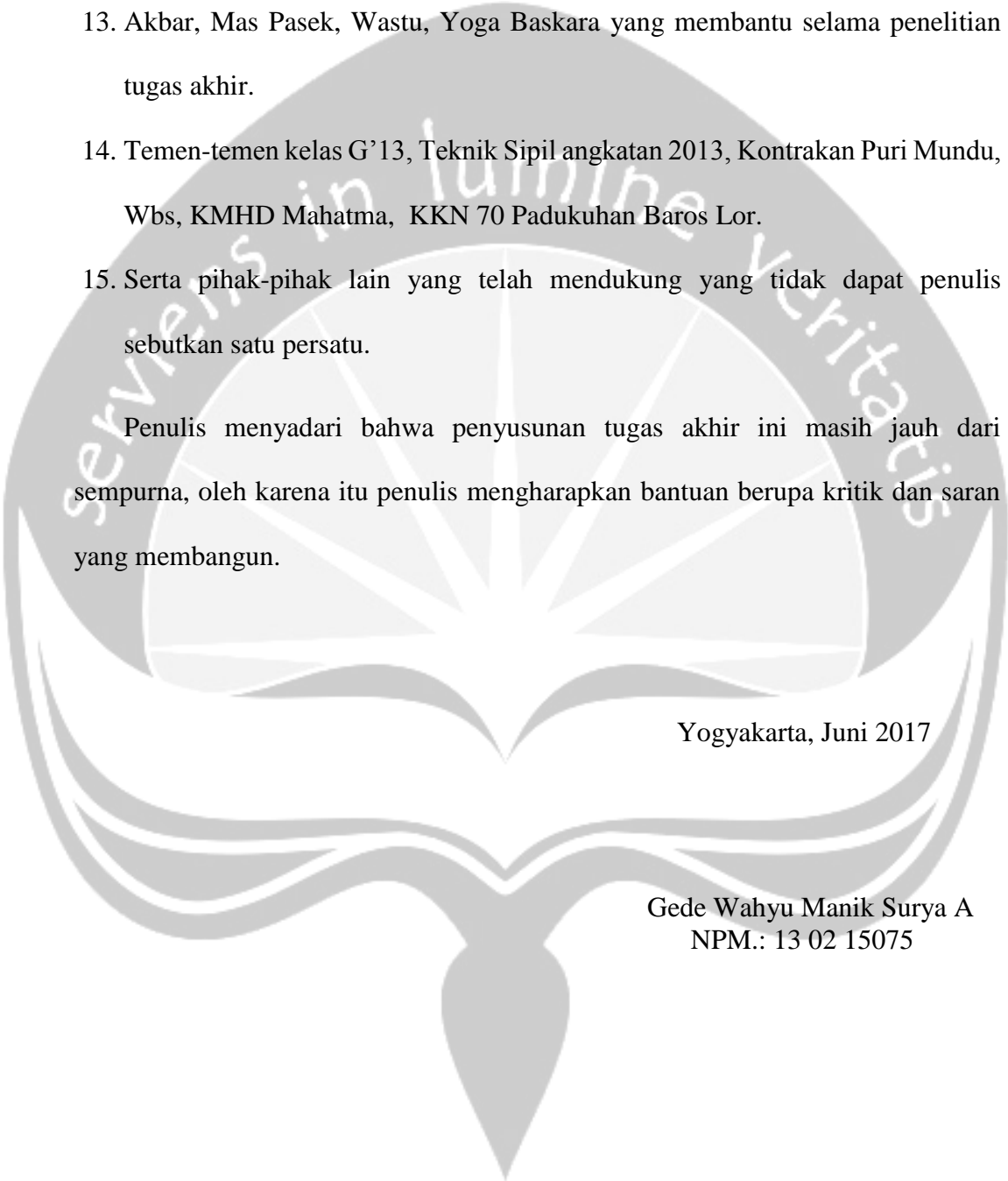
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, bimbingan dan perlindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Program Strata-1 Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui penulisan tugas akhir ini dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Dr. Phil. Lukas S. Ispandriarno selaku Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan akses kemudahan bagi penulis untuk bertemu dengan responden penyandang difabel serta memberikan masukan dalam berkomunikasi serta berinteraksi dengan responden penyandang difabel

5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mengajar dan membagikan ilmunya kepada penulis.
6. Tata Usaha Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang memberi kelancaran dalam mengurus administrasi tugas akhir.
7. Bapak Triyono selaku pemilik Ojek Difabel Difa City Tour dan Transport yang sudah bersedia menjadi responden penelitian serta memberi masukan kepada penulis.
8. Ibu Nuning, Ibu Dayu Putu , dan Mas Ibnu dari koordinator LSM Ciqal yang sudah bersedia menjadi responden penelitian serta memberi masukan kepada penulis tentang tata cara berkomunikasi dengan penyandang difabel dan mengajak penulis untuk ikut serta dalam workshop tentang penyandang difabel.
9. Deaf Art Community Yogyakarta yang sudah bersedia mengajarkan penulis tentang bahasa isyarat sehingga mempermudah penulis dalam berinteraksi dengan penyandang difabel tuli untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.
10. I Wayan Mena Antara dan Ni Putu Eka Yadnya Swari sebagai Orang Tua yang senantiasa menanyakan penulis kapan lulus, sehingga menjadi pemacu semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, Kakek, Nenek, Paman, Bibi serta adik-adik penulis, Ayu Novita, Rama Kanaka, Chandra, Komang Adi yang senantiasa memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Anak Agung Ossy Juliastuti selaku pacar penulis yang selalu bersabar dan merelakan waktunya terbagi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

- 
12. Sahabat saya Akbar Tyo dan Yoga Baskara yang selalu siap sedia ketika penulis memerlukan bantuannya dan senantiasa menghibur penulis.
 13. Akbar, Mas Pasek, Wastu, Yoga Baskara yang membantu selama penelitian tugas akhir.
 14. Temen-temen kelas G'13, Teknik Sipil angkatan 2013, Kontrakan Puri Mundu, Wbs, KMHD Mahatma, KKN 70 Padukuhan Baros Lor.
 15. Serta pihak-pihak lain yang telah mendukung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan bantuan berupa kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, Juni 2017

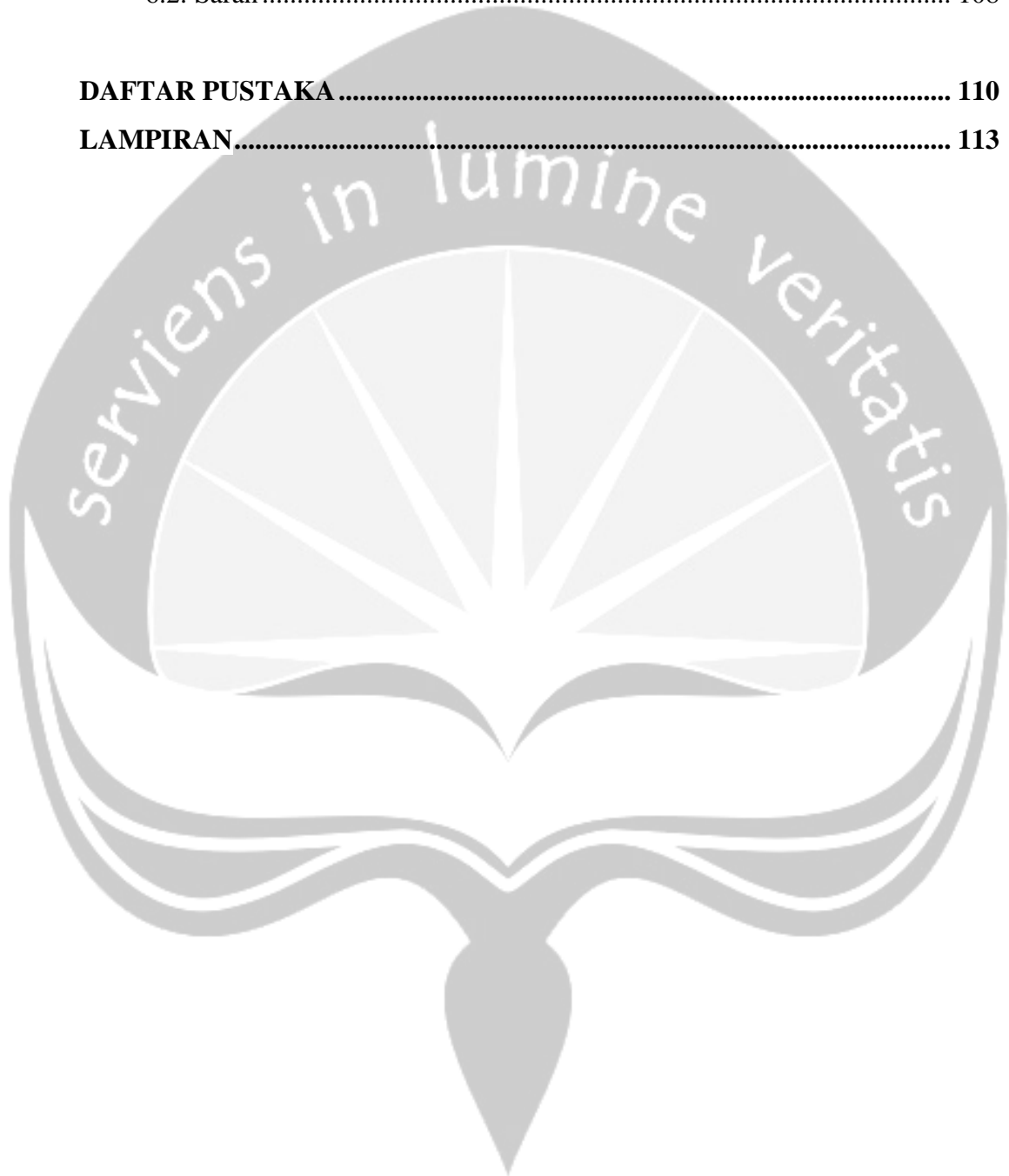
Gede Wahyu Manik Surya A
NPM.: 13 02 15075

DAFTAR ISI

LAMPIRAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Keaslian Penelitian	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kualitas Layanan	7
2.2. <i>Smart City</i>	7
2.2.1. Definisi <i>Smart City</i>	7
2.2.2. Indikator <i>Smart City</i>	8
2.3. Transportasi	9
2.4. Difabel	11
2.4.1 Definisi Difabel	11
2.4.2 Klasifikasi Penyandang Difabel	11
2.5. Aksesibilitas.....	12

2.6. Transportasi di Indonesia yang Ramah Difabel.....	13
2.6.1. Transjakarta <i>Cares</i> (Jakarta).....	13
2.6.2. Bus <i>Low Deck</i> Transjakarta.....	13
2.6.3. Bus Begawan Abiyasa (Solo).....	14
2.6.4. Ojek Difabel (Yogyakarta).....	15
BAB III LANDASAN TEORI.....	16
3.1. Sistem Angkutan Umum.....	16
3.2. Persyaratan Teknis Aksesibilitas.....	16
3.2.1. <i>Ramp</i>	17
3.2.2. Tangga.....	18
3.2.3. Pedestrian.....	20
3.2.4. Jalur Penyeberangan.....	23
3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN.....	26
4.1. Lokasi Penelitian.....	26
4.2. Waktu Penelitian.....	26
4.3. Data dan Sumber Data.....	26
4.4. Pengumpulan Data.....	27
4.5. Analisis Data.....	28
4.6. Alat Penelitian.....	34
4.7. Bagan Alur Penelitian.....	35
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1. Kondisi Layanan Transportasi Publik di Kota Yogyakarta.....	36
5.1.1. Kondisi Layanan Transportasi Publik secara Aktual.....	36
5.1.2. Kondisi Layanan Transportasi Publik melalui Sudut Pandang Difabel.....	51
5.1.3. Analisis Pelayanan Transportasi Publik Ramah Difabel di Kota Yogyakarta.....	87
5.2. Pengembangan Transportasi Publik Ramah Difabel.....	102

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	160
6.1. Kesimpulan.....	160
6.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Penilaian <i>Ramp</i> Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik	17
Tabel 3.2. Indikator Penilaian Tangga Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik	19
Tabel 3.3. Indikator penilaian pedestrian terhadap akses kemudahan penyandang difabel menggunakan transportasi publik	21
Tabel 3.4. Indikator Penilaian Jalur Penyeberangan Sebidang Terhadap Akses Kemudahan Penyandang Difabel Menggunakan Transportasi Publik.	23
Tabel 4.1. Indikator Penilaian Transportasi Publik secara Aktual di Kota Yogyakarta terhadap Standar Peraturan Menteri yang berlaku	30
Tabel 4.2. Urutan Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 4.3. Indikator Penilaian Transportasi Publik dari Sudut Pandang Penyandang Difabel	31
Tabel 5.1. Indikator Penilaian terhadap <i>Ramp</i> di Kota Yogyakarta	40
Tabel 5.2. Indikator Penilaian Terhadap Tangga di Kota Yogyakarta	43
Tabel 5.3. Indikator Penilaian Terhadap Pedestrian di Kota Yogyakarta	47
Tabel 5.4. Indikator penilaian Terhadap Jalur Penyeberangan di Kota Yogyakarta	50
Tabel 5.5. Indikator Penilaian Transportasi Publik dari Sudut Pandang Penyandang Difabel	52
Tabel 5.6. Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 5.7. Responden Penelitian Berdasarkan Umur	54
Tabel 5.8. Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Difabel	54
Tabel 5.9. Responden Penelitian berdasarkan jenis Alat Bantu	55
Tabel 5.10. Pemilihan Moda Transportasi Publik	56
Tabel 5.11. Indikator Penilaian Kinerja Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta	57
Tabel 5.12. Indikator Penilaian Harapan Keandalan (<i>Reliability</i>)	58
Tabel 5.13. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta	58
Tabel 5.14. Indikator Penilaian Kinerja Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	60
Tabel 5.15. Indikator Penilaian Harapan Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	60

Tabel 5.16. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	61
Tabel 5.17. Indikator Penilaian Kinerja Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	64
Tabel 5.18. Indikator Penilaian Harapan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	64
Tabel 5.19. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	65
Tabel 5.20. Indikator Penilaian Kinerja Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	66
Tabel 5.21. Indikator Penilaian Harapan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	67
Tabel 5.22. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	67
Tabel 5.23. Indikator Penilaian Kinerja Jaminan (<i>Assurance</i>)	70
Tabel 5.24. Indikator Penilaian Harapan Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	70
Tabel 5.25. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Kepuasan terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	71
Tabel 5.26. Indikator Penilaian Kinerja Jaminan (<i>Assurance</i>)	72
Tabel 5.27. Indikator Penilaian Harapan Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	72
Tabel 5.28. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Kepuasan terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	73
Tabel 5.29. Indikator Penilaian Kinerja Empati (<i>Empathy</i>).....	75
Tabel 5.30. Indikator Penilaian Harapan Empati (<i>Empathy</i>)	75
Tabel 5.31. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Kepuasan terhadap Empati (<i>Empathy</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	76
Tabel 5.32. Indikator Penilaian Kinerja Empati (<i>Empathy</i>).....	77
Tabel 5.33. Indikator Penilaian Harapan Empati (<i>Empathy</i>)	77
Tabel 5.34. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Kepuasan terhadap Empati (<i>Empathy</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	78

Tabel 5.35. Indikator Penilaian Kinerja Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	80
Tabel 5.36. Indikator Penilaian Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	81
Tabel 5.37. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta...	81
Tabel 5.38. Indikator Penilaian Kinerja Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	83
Tabel 5.39. Indikator Penilaian Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	84
Tabel 5.40. Indikator Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	84
Tabel 5.41. Indikator Penilaian Transportasi Publik secara Aktual di Kota Yogyakarta terhadap Standar Peraturan Menteri yang berlaku	88
Tabel 5.42. Hasil Persentase perbandingan pemenuhan sarana/fasilitas aksesibilitas (Transjogja) secara aktual di Kota Yogyakarta terhadap standar Peraturan Menteri yang berlaku	89
Tabel 5.43. Hasil Persentase perbandingan pemenuhan sarana/fasilitas aksesibilitas (Bus Kota Reguler) secara aktual di Kota Yogyakarta terhadap standar Peraturan Menteri yang berlaku	89
Tabel 5.44. Kualitas Layanan Transportasi Publik (Transjogja) Berdasarkan Sudut Pandang Penyandang Difabel.....	91
Tabel 5.45. Kualitas Layanan Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) Berdasarkan Sudut Pandang Penyandang Difabel.....	93
Tabel 5.46. Kualitas Layanan Transportasi Publik Berdasarkan Sudut Pandang Penyandang Difabel.....	96
Tabel 5.47. Pengertian Angka dalam diagram kartesius.....	99
Tabel 5.48. Rangkuman Berdasar Performance Importance Penumpang Transjogja	100
Tabel 5.49. Rangkuman Berdasar Performance Importance Penumpang Kota Reguler	100
Tabel 5. 50 Langkah-langkah yang Perlu Dikembangkan agar Konsep <i>Smart City</i> di Kota Yogyakarta Dapat Terwujud	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Transjakarta Cares bersama Penyandang Difabel di Jakarta.	13
Gambar 2.2. Bus <i>Low Deck</i> Transjakarta	14
Gambar 2.3. Bus <i>Low Deck</i> Transjakarta Tampak Dalam.....	14
Gambar 2.4. Moda Transportasi Publik ramah difabel Solo.....	15
Gambar 2.5. Sepeda Motor Ojek Difabel	15
Gambar 3.1. Kemiringan <i>ramp</i>	18
Gambar 3.2. <i>Handrail</i> pada <i>ramp</i>	18
Gambar 3.3. Ukuran dan Detail Penerapan Tangga Standar	19
Gambar 3.4. (a) <i>Handrail</i> pada Tangga. (b) Desain Profil Tangga.....	20
Gambar 3.5. (a) Prinsip Perencanaan Pedestrian sebagai Pemandu	22
Gambar 3.6. (c) susunan ubin pemandu pada belokan, (d) penempatan ubin pemandu pada anak tangga atau <i>ramp</i>	22
Gambar 4.1. Bagan Alur Penelitian	35
Gambar 5.1. <i>Ramp</i> pada halte portable Transjogja.....	37
Gambar 5.2. <i>Ramp</i> di Terminal Giwangan	38
Gambar 5.3. Pencahayaan <i>Ramp</i> pada <i>Shelter</i> Transjogja.....	39
Gambar 5.4.(a) Tekstur Lantai Pada <i>Ramp Shelter</i> Transjogja, (b) Tekstur Lantai Pada <i>Ramp</i> Terminal Giwangan	39
Gambar 5.5. (a), (b) <i>Handrail</i> pada <i>Ramp Shelter</i> Transjogja (c) <i>Handrail</i> pada <i>ramp</i> Terminal Giwangan	40
Gambar 5.6. Tangga pada Halte Transjogja.....	42
Gambar 5.7. Tangga pada Halte Transjogja yang Rusak.....	42
Gambar 5.8. Tangga pada Bus Kota Reguler.....	43
Gambar 5.9. Pedestrian yang Ramah Difabel Dalam Mengakses Transjogja	45
Gambar 5.10. Pedestrian yang Tidak Ramah Difabel Dalam Mengakses Transjogja	45
Gambar 5.11 (a) Pedestrian Sudah Dilengkapi dengan <i>Guiding Block</i> tetapi Tidak Dilengkapi dengan <i>Ramp</i> pada Ujungnya, (b) Pedestrian Tidak Dilengkapi dengan <i>Guiding Block</i> serta Pedestrian Disalahgunakan untuk Berjualan, (c) Pedestrian Tidak Dilengkapi dengan <i>Guiding Block</i>	46
Gambar 5.12 Jalur Penyeberangan Zebra <i>Cross</i>	48
Gambar 5.13 <i>Pelican Crossing</i> sebagai Jalur Penyeberangan	49
Gambar 5.14 Jarak antara Transjogja dan <i>Shelter</i> Cukup Lebar	59
Gambar 5.15 Bus Kota Reguler dalam menaikan dan menurunkan penumpang. 62	

Gambar 5.16 Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	62
Gambar 5.17. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Keandalan (<i>Reliability</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	63
Gambar 5.18. (a) <i>Shelter</i> Transjogja yang dilengkapi dengan Penjaga, (b) <i>Shelter</i> Transjogja yang tidak dilengkapi dengan Penjaga	66
Gambar 5.19. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta	68
Gambar 5.20. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	69
Gambar 5.21. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta.....	74
Gambar 5.22. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	74
Gambar 5.23. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan terhadap Empati (<i>Empathy</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta	79
Gambar 5.24. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan terhadap Empati (<i>Empathy</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta	79
Gambar 5.25. Armada Baru Transjogja	82
Gambar 5.26. Fasilitas Tempat Duduk dan Ruang Bus Transjogja.....	83
Gambar 5.27. (a) Armada Bus Kota Reguler masih menggunakan Armada yang Lama, (b) Ruang Bus yang Masih Belum Ramah Bagi Penyandang Difabel	85
Gambar 5.28. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Transjogja) di Kota Yogyakarta	86
Gambar 5.29. Selisih Penilaian Kepuasan dan Harapan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Transportasi Publik (Bus Kota Reguler) di Kota Yogyakarta.....	86
Gambar 5.30. Indikator Penilaian Transportasi Publik (Transjogja) dari Sudut Pandang Penyandang Difabel.....	90
Gambar 5.31. Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada Kualitas Layanan Transportasi Transjogja	97
Gambar 5.32. Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada Kualitas Layanan Transportasi Publik Bus Kota Reguler	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	113
---------------------------------------	-----



INTISARI

PENGEMBANGAN LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH DIFABEL SEBAGAI SALAH SATU PENERAPAN KONSEP YOGYAKARTA SMART CITY, Gede Wahyu Manik Surya Atmaja, NPM 13.02.15075, tahun 2017, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Statistik penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2016 yaitu sebesar 412.331 jiwa. Perkembangan populasi yang sangat pesat dan tantangan perkotaan lainnya dapat diatasi dengan konsep penataan kota “*Smart City*”. *Smart City* membawa pemahaman yang lebih dikenal dalam hal teknologinya akan tetapi kota cerdas tidak bisa hanya diartikan sebagai kota yang berbasis teknologi. Kota Yogyakarta yang memiliki visi sebagai kota inklusif yang ramah dan terbuka bagi segala lapisan masyarakatnya hendaknya dapat melihat aspek lain yang perlu diperhatikan selain pemanfaatan dibidang teknologi yaitu dengan menerapkan layanan transportasi publik ramah terhadap difabel yang sejalan dengan penerapan konsep *smart city*, sehingga Kota Yogyakarta dapat dikatakan sebagai kota cerdas karena mampu mengatasi masalah dari sudut pandang/aspek yang berbeda dan memiliki terobosan dalam menyelesaikan permasalahan yang dibutuhkan oleh sebuah kota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur: (1) kemampuan penyandang difabel dalam mengakses transportasi publik dalam hal keselamatan, kemudahan, kegunaan, dan kemandirian, (2) menemukan solusi alternatif bagi penyedia layanan transportasi publik di Kota Yogyakarta dalam mengembangkan layanan transportasi publik yang ramah terhadap difabel sebagai bagian dari konsep *smart city*. Aspek yang dilihat yaitu layanan transportasi publik secara aktual dan layanan transportasi publik dari sudut pandang penyandang difabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis skoring, analisis diagram kartesius, pendekatan *servqual* dan metoda *ex pose facto* yaitu pemeriksaan terhadap data transportasi publik yang ditemui di Kota Yogyakarta secara aktual dengan data standar aksesibilitas (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.03/PRT/M/2014).

Hasil dari penelitian diperoleh layanan transportasi publik secara aktual berdasarkan indikator penilaian yaitu 60% sarana pelayanan transportasi secara aktual sudah cukup memenuhi persyaratan aksesibilitas. Sedangkan layanan transportasi publik menurut sudut pandang penyandang difabel, berdasarkan indikator penilaian yaitu belum ramah terhadap difabel karena rata-rata selisih kinerja dan harapan bertanda negatif. Dapat disimpulkan bahwa penyandang difabel tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Transjogja dan bus kota reguler. Sehingga diperlukan langkah-langkah untuk mengembangkan layanan transportasi publik ramah difabel untuk terwujudnya Yogyakarta *smart city*.

Kata kunci : *smart city*, difabel, aksesibilitas, transportasi publik