

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Layanan

Lupiyoadi (2001) mengartikan kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Sedangkan menurut Payne (2000) menjelaskan kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dan kualitas jasa memiliki dua komponen penting, yaitu:

1. Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
2. Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

2.2. Smart City

2.2.1. Definisi *smart city*

Beberapa para ahli mencoba mendefinisikan *smart city* dengan definisi masing-masing berdasarkan bidang keilmuan masing-masing.

Caragliu et al., (2011) menjelaskan bahwa kota akan menjadi pintar apabila investasi pada sumber daya manusia dan modal sosial serta infrastruktur sistem komunikasi tradisional dan modern dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kehidupan yang berkualitas, dengan pengelolaan sumber daya alam yang bijaksana, melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

Giffinger (2007) menjelaskan kota cerdas adalah cerdas melakukan pembangunan kotanya dengan cara melihat ke depan, pendekatan pembangunan kota yang melihat ke depan menuju kota cerdas mempertimbangkan isu-isu, seperti kontribusi, ketegasan diri, kemandirian, dan kesadaran. Terutama isu kesadaran, dimana potensi tertentu hanya dapat dimobilisasi jika masyarakat, swasta, dan pemerintahan menyadari posisi kota, yaitu mengetahui kota tidak hanya dari dalam tetapi juga sadar akan lingkungan sekitarnya. Pembangunan kota yang melihat ke depan dilakukan pada 6 karakteristik yaitu ekonomi, masyarakat kota, pemerintahan, mobilitas, lingkungan, dan kehidupan.

Cohen (2012) berpendapat bahwa *smart city* sebagai pendekatan terpadu yang luas untuk meningkatkan efisiensi dari operasi kota, kualitas hidup warga kotanya, dan menumbuhkan ekonomi lokal.

2.2.2. Indikator *smart city*

Giffinger (2007) menjelaskan konsep *smart city* mempunyai beberapa indikator sebagai ciri khas dalam *smart city* yaitu :

1. *Smart Economy* (ekonomi yang pintar) yang meliputi faktor seperti inovasi, kewirausahaan, self-branding, produktivitas, dan juga persaingan dalam pasar internasional.
2. *Smart People* (masyarakat yang pintar) yang tidak hanya terkait dengan level pendidikan dari masyarakat itu sendiri, tetapi juga bagaimana interaksi sosial yang terjadi didalamnya.

3. *Smart Governance* (pemerintahan yang pintar) meliputi faktor-faktor seperti partisipasi politik, kualitas pelayanan dan administrasi publik.
4. *Smart Mobility* (pergerakan yang pintar) ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi, serta sistem transportasi perkotaan yang ramah lingkungan, dan tersedianya aksesibilitas lokal maupun internasional.
5. *Smart Environment* (lingkungan yang pintar) yang berkaitan dengan isu-isu perlindungan lingkungan alami, dan
6. *Smart Living* (pola hidup yang pintar) yang berkaitan dengan aspek kualitas hidup masyarakat kota juga merupakan dua elemen yang tidak kalah penting.

2.3. Transportasi

Morlok (1991) menjelaskan sistem transportasi merupakan suatu satuan dari elemen-elemen yang saling mendukung dalam pengadaan transportasi. Elemen-elemen transportasi tersebut adalah :

1. Manusia dan barang (yang diangkut)
2. Kendaraan dan peti kemas (alat angkut)
3. Jalan (tempat alat angkut bergerak)
4. Terminal
5. Sistem pengoperasian

Khisty and Lall (2005) menjelaskan bahwa empat elemen utama transportasi adalah :

1. Sarana perhubungan (*link*) yaitu jalan raya atau jalur yang menghubungkan dua titik atau lebih. Pipa, jalur darat, jalur laut, dan jalur penerbangan juga dapat dikategorikan sebagai sarana perhubungan.
2. Kendaraan yaitu alat yang memindahkan manusia dan barang dari satu titik ke titik lainnya di sepanjang sarana perhubungan. Contohnya mobil, bis, kapal, dan pesawat terbang.
3. Terminal yaitu titik-titik dimana perjalanan orang dan barang dimulai atau berakhir. Contoh : garasi mobil, lapangan parkir, gudang bongkar muat, dan Bandar udara.
4. Manajemen dan tenaga kerja yaitu orang-orang yang membuat, mengoperasikan, mengatur dan memelihara sarana perhubungan, kendaraan dan terminal.

Tamin (2000) sistem transportasi terdiri dari beberapa sistem makro yaitu:

1. Sistem kegiatan
2. Sistem jaringan prasarana transportasi
3. Sistem pergerakan lalu lintas
4. Sistem kelembagaan

Keempat sistem tersebut saling berinteraksi membentuk sistem transportasi secara makro, selanjutnya interaksi antar sistem kegiatan dan sistem jaringan akan menimbulkan pergerakan manusia/barang dalam bentuk pergerakan kendaraan dan perubahan pada sistem kegiatan membawa pengaruh pada sistem jaringan melalui

suatu perubahan pada tingkat pelayanan pada sistem pergerakan, begitu pula dengan perubahan pada sistem jaringan mengakibatkan sistem kegiatan melalui peningkatan mobilitas dan aksesibilitas dari sistem pergerakan tersebut.

2.4. Difabel

2.4.1 Definisi difabel

Mengacu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Difabel) menjelaskan difabel adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Goldsmith (2011) mengartikan difabel yaitu orang yang memiliki gangguan fisik dan tidak mampu untuk menggunakan fasilitas bangunan karena tidak tersedianya fasilitas pendukung bagi kemudahan mereka.

2.4.2 Klasifikasi penyandang difabel

Marjuki (2010) menjelaskan jenis-jenis difabel yaitu sebagai berikut :

1. Tuna Daksa yaitu perbedaan pada bagian anggota gerak tubuh yang dapat diartikan sebagai suatu keadaan rusak atau terganggu, sebagai akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot, dan sendi dalam fungsinya yang normal yang disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sifat lahir.

2. Tuli yaitu perbedaan akibat hilangnya/terganggunya fungsi pendengaran dan atau fungsi bicara baik disebabkan oleh kelahiran, kecelakaan maupun penyakit.
3. Tuna Netra yaitu seseorang yang terhambat mobilitas gerak yang disebabkan oleh hilang/berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan maupun penyakit.
4. Tuna Laras yaitu seseorang yang mengalami gangguan emosi. Gangguan yang muncul pada individu yang berupa gangguan perilaku seperti suka menyakiti diri sendiri, suka menyerang teman, dan lainnya.
5. Tuna Grahita yaitu seseorang yang perkembangan mentalnya (IQ) tidak sejalan dengan pertumbuhan usia biologisnya.

2.5. Aksesibilitas

Kasim (2004) Indonesia menjadikan WHO sebagai acuan dalam penanganan masalah difabel dalam konsep *International Classification of Functioning Disability and Health (ICF)*. Konsep ini memfokuskan pada kaum difabel yang memiliki keberfungsian secara fisik dan mental sehingga dapat mengikuti berbagai aktifitas.

Ron Mace dalam Preiser (2001) menjelaskan parameter sarana aksesibilitas kaum difabel yaitu universal design, memungkinkan kaum difabel dan non difabel dapat berinteraksi dan melakukan aktifitas secara bersamaan. Penerapan *universal design* dapat berbeda di setiap tempat tergantung dari berbagai pendekatan desain dan undang-undang yang berlaku.

2.6. Transportasi di Indonesia yang Ramah Difabel

2.6.1. Transjakarta *cares* (Jakarta)

Alsadad (2016) menjelaskan Transjakarta *cares* merupakan layanan yang berbeda dengan layanan Transjakarta pada umumnya, kendaraan yang digunakan untuk Transjakarta *cares* adalah minibus, terdiri dari tiga petugas yaitu sopir dan dua petugas yang terlatih melayani penyandang disabilitas. Layanan Transjakarta *cares* beroperasi setiap hari dari pukul 08.00-17.00. Tidak hanya penyandang difabel, Transjakarta *cares* juga mengangkut lansia maupun penderita sakit keras.



Gambar 2.1. Transjakarta Cares bersama Penyandang Difabel di Jakarta.
(Sumber : PT. Transportasi Jakarta meluncurkan layanan baru yang dikhususkan bagi kaum difabel/Suara.com)

2.6.2. Bus *low deck* transjakarta (Jakarta)

Sulistyo (2016) menjelaskan bus *low deck* yaitu bus yang memiliki tinggi jauh lebih rendah dibandingkan Transjakarta dan dipergunakan sebagai angkutan reguler non busway seperti Metromini dan Kopaja. Tinggi lantai bus yang rendah juga bisa membantu para lansia dan penyandang difabel untuk naik ke atas bus, terlebih para penyandang difabel semakin terbantuan dengan pintu tengah bus yang memiliki

jalur kursi roda (*ramp*). Posisi bangku bus dibuat saling membelakangi yang berguna untuk mengurangi kasus pelecehan seksual di dalam bus Transjakarta. Bus low deck Transjakarta dipersiapkan untuk menggantikan armada bus-bus lama yang sudah tak layak operasi seperti Metromini dan Kopaja.



Gambar 2.2. Bus Low Deck Transjakarta
Sumber : Forum Diskusi Transportasi Jakarta



Gambar 2.3. Bus Low Deck Transjakarta Tampak Dalam
Sumber : Forum Diskusi Transportasi Jakarta

2.6.3. Bus Begawan Abiyasa (Solo)

Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kota Solo, Sudradjad di dalam Murdhani (2015) menjelaskan bus Begawan Abiyasa didesain khusus untuk penyandang difabel. Desain ini antara lain, tinggi bus yang cukup pendek, pintu yang dilengkapi *ramp* serta ukuran bus yang lebih panjang.



Gambar 2.4. Moda Transportasi Publik ramah difabel Solo
(Sumber : VIVAnews/Fajar Sodiq)

2.6.4. Ojek difabel (Yogyakarta)

Anggraini (2015) menjelaskan ojek difabel di Kota Yogyakarta merupakan inovasi yang inovatif, tidak hanya sekedar berinovasi akan tetapi dalam inovasi tersebut memiliki keunggulan, manfaat, kesesuaian yang disesuaikan dengan kebutuhan disabilitas (difabel), standar pelayanan publik bidang transportasi bagi difabel oleh Difa *Tour City* sudah mengarah pada standar pelayanan 15public sesuai dengan Keputusan Menpan No 6 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan 15public mulai dari prosedur pelayanan, rincian biaya, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, kemudahan akses, keamanan.



Gambar 2.5. Sepeda Motor Ojek Difabel
Sumber : Anggraini, 2015