

## AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS SENSORIK NETRA DALAM MEMANFAATKAN TRANSPORTASI UMUM (BISKITA) DI KECAMATAN SUKMAJAYA KOTA DEPOK

Nasuwa Ashila, POLTEKESOS Bandung, [nasuwaashila@gmail.com](mailto:nasuwaashila@gmail.com)

Admiral Nelso Aritonang, POLTEKESOS Bandung, [nelsonaritonang@yahoo.com](mailto:nelsonaritonang@yahoo.com)\*

Versanudin Hekmatyar, POLTEKESOS Bandung, [VersaHekmatyar@gmail.com](mailto:VersaHekmatyar@gmail.com)

\*corresponding author

ARTICLE INFO	ABSTRAK
<p>Article history: Received 3 Sep 2025 Revised 8 Dec 2025 Accepted 28 Dec 2025 Published 31 Dec 2025</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik, khususnya disabilitas netra, dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok. Penelitian ini menggunakan teori dari Sheth dan Sisodia (2012), yang memfokuskan pada dua indikator utama, yaitu ketersediaan dan kenyamanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Jumlah responden sebanyak 39 orang dengan rentang usia 17–60 tahun. Instrumen penelitian diuji validitasnya menggunakan rumus <i>Pearson Product Moment</i> dan diuji reliabilitasnya menggunakan <i>Alpha Cronbach</i> yang menghasilkan nilai 0,964 (sangat tinggi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketersediaan memperoleh skor rata-rata 109 yang dikategorikan cukup tersedia, sementara aspek kenyamanan memperoleh skor rata-rata 110 dengan kategori cukup nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa penyandang disabilitas sensorik netra masih menghadapi kendala dalam menggunakan layanan transportasi BisKita, terutama pada akses fasilitas fisik dan informasi yang ramah disabilitas.</p> <p>Kata Kunci: Aksesibilitas, Ketersediaan, Kenyamanan, Disabilitas Sensorik Netra, Transportasi Umum</p> <p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>This study aims to determine the level of accessibility for people with sensory disabilities, particularly the visually impaired, in utilizing BisKita public transportation in Sukmajaya District, Depok City. This study uses the theory of Sheth and Sisodia (2012), which focuses on two main indicators, namely availability and comfort. The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques through questionnaires and documentation. The number of respondents was 39 people with an age range of 17–60 years. The research instrument was tested for validity using the Pearson Product Moment formula and tested for reliability using Cronbach's Alpha which produced a value of 0.964 (very high). The results showed that the availability aspect obtained an average score of 109, categorized as quite available, while the comfort aspect obtained an average score of 110, categorized as quite comfortable. This indicates that people with sensory disabilities still face obstacles in using BisKita transportation services, especially in accessing physical facilities and disability-friendly information.</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>Accessibility, Availability, Convenience, Visual Sensory Disability, Public Transportation</i></p>

## PENDAHULUAN

Menurut Dwyer dkk. (2018), penyandang disabilitas adalah individu dengan keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik jangka panjang yang mengalami hambatan dalam berinteraksi dengan lingkungan sehingga kesulitan berpartisipasi secara penuh dan setara dalam masyarakat. Mereka menghadapi berbagai kendala, baik fisik maupun sosial, seperti keterbatasan akses pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, serta stigma dan diskriminasi. Oleh karena itu, kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas merupakan bagian penting dari keadilan sosial. Prinsip kesetaraan hak bagi penyandang disabilitas telah dijamin melalui regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Perda Kota Depok Nomor 1 Tahun 2023. Namun, implementasi di lapangan masih menemui kendala berupa minimnya infrastruktur ramah disabilitas, rendahnya kesadaran masyarakat, dan keterbatasan aksesibilitas.

Jumlah penyandang disabilitas di Kota Depok per tahun 2024 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok berjumlah 2.445 jiwa, dan untuk disabilitas sensorik netra Di Kota Depok berjumlah 472 jiwa. Kelompok ini menghadapi hambatan kompleks dalam mengakses layanan publik, terutama transportasi umum. Aksesibilitas, yang mencakup ketersediaan dan kenyamanan layanan, menjadi faktor kunci agar mereka dapat bermobilitas secara mandiri.

Menurut Wibawana (2024), transportasi umum berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, termasuk penyandang disabilitas sensorik netra. Transportasi inklusif merupakan bagian dari hak asasi manusia dan upaya pemerintah untuk mewujudkan kesetaraan akses. Di Indonesia, salah satu penerapannya adalah program BisKita Trans Depok berbasis *Buy The Service* (BTS) yang bertujuan meningkatkan kualitas dan efisiensi transportasi umum, dan mulai beroperasi pada 14 Juli 2024. Saat ini, layanan masih diberikan secara gratis, dengan tarif yang akan ditentukan setelah dilakukan kajian oleh BPTJ. Ke depannya, sistem pembayaran akan sepenuhnya menggunakan metode non-tunai melalui Kartu Uang Elektronik seperti *Tapcash*, *Brizzi*, *E-money*, dan *Flazz*. Setelah masa transisi berakhir, Pemerintah Kota Depok berencana menetapkan tarif sebesar Rp6.000,00.

Avianto dan Fauziah (2020) menunjukkan bahwa sebanyak 42,01% masyarakat Kota Depok berpendapat bahwa pemerintah harus menjadikan standar aksesibilitas sebagai persyaratan yang mengikat bagi setiap bangunan baru yang akan dibangun. Penelitian ini menyoroti kesadaran masyarakat terhadap pentingnya aksesibilitas dalam pembangunan infrastruktur yang lebih inklusif. Hasil penelitian tersebut mencerminkan adanya dorongan kuat dari masyarakat agar pemerintah menetapkan regulasi yang lebih ketat dalam memastikan semua bangunan baru memenuhi standar aksesibilitas. Standar ini mencakup desain yang ramah bagi penyandang disabilitas, seperti jalur khusus kursi roda, *lift* dengan fitur aksesibilitas, serta fasilitas publik yang dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas.

Aksesibilitas mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sheth dan Sisodia (2012) mendefinisikan aksesibilitas sebagai sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau layanan. Teori ini memiliki dua aspek utama, yaitu ketersediaan (*availability*) dan kenyamanan (*convenience*). Sheth & Sisodia (2012) memandang aksesibilitas sebagai kemudahan memperoleh dan menggunakan produk, yang mencakup ketersediaan layanan dan kenyamanan penggunaannya. Sejalan dengan itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 mendefinisikan aksesibilitas sebagai kemudahan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesetaraan kesempatan, dengan asas penghormatan terhadap martabat, nondiskriminasi, inklusivitas, kesetaraan, partisipasi penuh, serta perlindungan khusus. Dwyer dkk. (2018) mendefinisikan disabilitas sebagai kondisi yang menghalangi individu untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat. Disabilitas dapat bersifat fisik, mental, atau emosional, serta memengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Klasifikasi disabilitas menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dibagi menjadi empat jenis. Pertama, disabilitas fisik yang diartikan oleh Brandsma dan Brakel (2003) sebagai keterbatasan fungsi fisik yang memengaruhi kemampuan

bergerak, berinteraksi, dan berpartisipasi dalam aktivitas sehari-hari, yang dapat timbul akibat cedera, penyakit, atau faktor bawaan. Kedua, disabilitas intelektual yang dijelaskan oleh Roehr (2013) sebagai gangguan perkembangan dengan keterbatasan fungsi intelektual dan kemampuan adaptif yang muncul pada masa perkembangan. Ketiga, disabilitas mental menurut Roehr (2013) adalah gangguan yang memengaruhi pemikiran, perasaan, dan perilaku individu, sehingga mengganggu fungsi kehidupan sehari-hari. Keempat, disabilitas sensorik yang dijelaskan Somantri (2018) sebagai gangguan fungsi indera, seperti penglihatan dan pendengaran, yang membatasi kemampuan individu dalam menerima rangsangan dari lingkungan. Roehr (2013) menambahkan bahwa disabilitas sensorik memengaruhi kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan lingkungan. Menurut Saputri dkk. (2006), disabilitas sensorik mencakup disabilitas netra, rungu, dan wicara.

Menurut Primantyo dan Handajani (2016) transportasi umum adalah seluruh kegiatan transportasi dengan menggunakan sarana angkutan secara bersama-sama dan terdapat sistem tarif yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa transportasi. Tujuan dasar dari penyediaan angkutan umum, yaitu menyediakan pelayanan angkutan yang baik, handal, nyaman, aman, cepat dan murah untuk umum. Transportasi umum merupakan sarana angkutan penumpang yang beroperasi dengan sistem pembayaran atau sewa. Istilah lain untuk transportasi umum, yang juga disebut transportasi massal, merujuk pada sistem mobilitas yang dirancang untuk mengangkut sejumlah besar penumpang ke berbagai tujuan. Dapat disimpulkan bahwa transportasi umum adalah sistem angkutan yang digunakan secara bersama-sama oleh masyarakat dengan sistem tarif tertentu. Tujuan utama penyediaannya adalah untuk memberikan layanan transportasi yang andal, nyaman, aman, cepat, dan terjangkau. Selain itu, transportasi umum berperan penting dalam mobilitas massal serta mendukung pertumbuhan ekonomi di kota metropolitan.

Menurut Suharto (2011) pekerjaan sosial merupakan suatu kegiatan profesional yang bertujuan untuk mendukung individu, kelompok, dan masyarakat dalam mengembangkan atau meningkatkan kemampuan mereka agar mampu menjalankan fungsi sosialnya. Di samping itu, pekerjaan sosial juga berperan dalam menciptakan lingkungan sosial yang kondusif guna mendukung tercapainya tujuan tersebut. Peran peksos. Pekerja sosial memiliki berbagai peran strategis dalam mendukung kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas sensorik. Salah satu peran pentingnya adalah sebagai advokat, yaitu membela hak-hak klien agar dapat memperoleh akses terhadap layanan dasar, termasuk transportasi umum yang inklusif dan ramah disabilitas. Selain itu, pekerja sosial juga berperan sebagai edukator, yang memberikan penyuluhan kepada penyandang disabilitas mengenai cara menggunakan transportasi publik secara aman dan mandiri, serta mengedukasi masyarakat dan petugas transportasi tentang pentingnya pelayanan yang inklusif. Dalam kapasitasnya sebagai fasilitator, pekerja sosial menjembatani akses antara penyandang disabilitas dan layanan atau kebijakan publik, termasuk layanan transportasi seperti BisKita.

## METODE

Sugiyono (2022) metode kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada pengukuran yang bersifat numerik dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Metode kuantitatif deskriptif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data numerik. Metode ini digunakan untuk menganalisis karakteristik suatu populasi atau fenomena tanpa melakukan manipulasi variabel. Data yang dikumpulkan biasanya berbentuk angka yang diperoleh melalui survei, kuesioner, atau data sekunder, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik seperti distribusi frekuensi, persentase, atau rata-rata.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari para responden dan diolah oleh peneliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara penyebaran langsung kuesioner kepada 39 responden dengan cara *door to door* agar peneliti dapat menjangkau responden secara lebih efektif, memberikan penjelasan apabila diperlukan, serta memastikan bahwa kuesioner diisi dengan baik dan sesuai. Responden yang akan

mengisi kuisioner adalah penyandang disabilitas sensorik netra yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), berusia 17-60 tahun, dan berdomisili di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari responden melalui metode studi dokumentasi. Data ini meliputi profil wilayah Kecamatan Sukmajaya, data kependudukan terkait penyandang disabilitas, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Sumber literatur mencakup buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen kebijakan yang berkaitan dengan pemberdayaan sosial serta aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap layanan transportasi umum, khususnya layanan BisKita Trans Depok.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penyandang disabilitas sensorik netra yang berdomisili di Kota Depok, yang berjumlah 472 jiwa, dengan 39 jiwa di antaranya berada di Kecamatan Sukmajaya. Mengingat jumlah populasi di wilayah penelitian relatif kecil, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu metode pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih. Teknik *nonprobability sampling* yang diterapkan adalah sampel jenuh (*total sampling*), yaitu seluruh anggota populasi penyandang disabilitas sensorik netra di Kecamatan Sukmajaya dijadikan sebagai sampel penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan representatif sesuai dengan tujuan penelitian.

## DISKUSI

Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, memiliki luas 14,88 km<sup>2</sup> yang terbagi dalam 6 kelurahan, 125 RW, dan 910 RT. Wilayah ini strategis dengan kondisi topografi relatif datar hingga berbukit, mendukung pembangunan permukiman, fasilitas umum, dan ruang terbuka hijau. Tahun 2024 jumlah penduduk mencapai 249.716 jiwa, mayoritas usia produktif, dengan mobilitas tinggi serta kebutuhan besar akan pendidikan, kesehatan, perumahan, transportasi, dan pekerjaan.

Secara sosiografis, masyarakat Sukmajaya beragam dan padat, bekerja di sektor formal maupun informal. Kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat berpenghasilan rendah mendapat bantuan sosial berupa alat bantu, rehabilitasi, dan pemberdayaan ekonomi dari pemerintah, meski masih terkendala pemerataan dan aksesibilitas. Potensi besar wilayah ini dalam pengembangan layanan publik disertai tantangan untuk mewujudkan pemerataan, terutama dalam akses transportasi ramah disabilitas.

Penelitian dilakukan terhadap 39 responden penyandang disabilitas sensorik netra pengguna BisKita di Kecamatan Sukmajaya. Berdasarkan karakteristik, responden terdiri dari 17 laki-laki (56,40%) dan 22 perempuan (43,60%), dengan mayoritas berada pada rentang usia muda 17–27 tahun (43,59%). Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden menempuh pendidikan dasar hingga menengah (71,79%), sedangkan hanya 17,95% yang lulusan sarjana dan 7,69% tidak bersekolah. Dalam aspek pekerjaan, lebih dari separuh responden belum atau tidak bekerja (51,28%), sisanya berprofesi sebagai pedagang (20,51%), ibu rumah tangga (17,95%), dan tukang pijat (10,26%).

Hasil penelitian aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok akan ditampilkan dalam 2 aspek yang dikemukakan oleh Sheth dan Sisodia (2012) yaitu aspek ketersediaan dan aspek kenyamanan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

### A. Aspek ketersediaan

Hasil penelitian terhadap 39 responden penyandang disabilitas sensorik netra di Kecamatan Sukmajaya menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas aksesibilitas BisKita, baik di halte maupun di dalam bus, belum optimal. Mayoritas responden (sekitar 74%) menyatakan tidak dapat mengakses informasi rute maupun jadwal BisKita dalam format audio dan *braille*, serta kesulitan menggunakan aplikasi dengan bantuan *screen reader*. Selain itu, pijakan (*step*) dan fasilitas di halte maupun di dalam bus juga dinilai belum sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas netra. Namun, terdapat beberapa aspek yang cukup membantu, seperti kemudahan akses tempat duduk prioritas (58,98%), keberadaan ubin pemandu/*guiding block* (69,41%),

serta dukungan petugas (64,10%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun ada fasilitas yang bermanfaat, secara umum layanan BisKita masih perlu ditingkatkan dari segi informasi, fasilitas fisik, dan layanan pendukung agar lebih inklusif bagi penyandang disabilitas sensorik netra.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ketersediaan layanan transportasi BisKita bagi penyandang disabilitas sensorik netra di Kecamatan Sukmajaya sebagian besar berada pada kategori “cukup tersedia”, dengan rata-rata skor 110 dari 11 indikator. Fasilitas yang paling dirasakan manfaatnya adalah ubin pemandu (*guiding block*) yang masuk kategori “tersedia” dengan skor tertinggi (148). Sementara itu, indikator lain seperti informasi audio dan braille, akses tempat duduk prioritas, fitur screen reader, serta bantuan petugas memperoleh skor antara 94–142 dan hanya masuk kategori “cukup tersedia”. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun fasilitas sudah ada, pemanfaatannya belum optimal dan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan informasi audio dan braille yang sangat penting bagi pengguna disabilitas netra.

#### B. Aspek kenyamanan

Berdasarkan hasil pengukuran 11 indikator kenyamanan, diperoleh total skor 1.211 dengan rata-rata 110, yang menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan BisKita bagi penyandang disabilitas sensorik netra berada pada kategori “cukup nyaman.” Hampir semua aspek kenyamanan berada di atas skor 90, menandakan layanan cukup diterima pengguna meski belum optimal. Indikator tertinggi terdapat pada kenyamanan penggunaan ubin pemandu (141) yang sangat membantu mobilitas penyandang disabilitas netra, sedangkan skor terendah pada rasa aman di dalam BisKita (93). Selain itu, kenyamanan dalam meminta bantuan petugas (136) dan menggunakan tempat duduk prioritas (133) juga menunjukkan peran penting fasilitas khusus dan dukungan petugas. Secara keseluruhan, BisKita telah menyediakan layanan yang inklusif dan cukup nyaman, namun masih perlu peningkatan pada aspek rasa aman serta optimalisasi fasilitas lainnya.

Indikator dengan skor tertinggi adalah kenyamanan menggunakan *guiding block* (72,31%) yang sangat membantu penyandang disabilitas sensorik netra. Aspek lain yang juga tinggi yaitu meminta bantuan petugas (69,74%) dan kenyamanan tempat duduk prioritas (68,21%). Sebaliknya, indikator dengan skor terendah adalah rasa aman di dalam BisKita (47,69%) yang menunjukkan bahwa aspek non-fisik seperti keamanan masih perlu ditingkatkan. Beberapa aspek lainnya, seperti kenyamanan di dalam bus (50,77%) dan kenyamanan menunggu di halte (51,79%), juga masih berada pada kategori cukup nyaman. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa layanan BisKita sudah cukup inklusif dan bermanfaat bagi penyandang disabilitas sensorik netra, namun masih ada kebutuhan peningkatan pada aspek keamanan dan kenyamanan non-fisik.

#### C. Analisis hasil penelitian

Hasil penelitian mengenai aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, diperoleh kesimpulan bahwa tingkat aksesibilitas tergolong “cukup tersedia”, meskipun masih terdapat variasi penilaian berdasarkan karakteristik responden.

1. Jenis kelamin: Responden perempuan lebih banyak menilai layanan sebagai cukup tersedia (75%), sedangkan laki-laki lebih banyak menilai tidak tersedia (52,94%). Hal ini menunjukkan perbedaan pengalaman dan harapan antara gender, di mana perempuan lebih adaptif sementara laki-laki lebih kritis.
2. Usia: Kelompok usia muda (17–27 tahun) lebih banyak menilai layanan tersedia (80%), sementara kelompok usia tua (39–49 tahun dan 50–60 tahun) mayoritas menilai tidak tersedia. Semakin tua usia, semakin rendah penilaian terhadap ketersediaan layanan.
3. Pendidikan: Responden dengan *background* pendidikan lebih banyak menilai layanan tersedia (30%), sementara responden yang tidak memiliki *background* pendidikan cenderung menilai tidak tersedia. Artinya, latar belakang pendidikan memengaruhi cara pandang terhadap aksesibilitas.

4. Pekerjaan: Responden yang belum/tidak bekerja lebih dominan menilai layanan tersedia (60%) dibandingkan kelompok pekerjaan lain. Sementara pedagang dan ibu rumah tangga lebih banyak menilai layanan tidak tersedia. Hal ini menunjukkan perbedaan kebutuhan dan ketergantungan pada transportasi umum.

Secara umum, penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor gender, usia, pendidikan, dan pekerjaan memengaruhi persepsi penyandang disabilitas sensorik netra terhadap ketersediaan layanan transportasi umum. Hasil ini menegaskan pentingnya penyediaan transportasi publik yang inklusif, responsif, dan memperhatikan keragaman karakteristik pengguna.

#### D. Analisis hasil

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan layanan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya masih tergolong belum optimal. Sebagian besar responden dalam berbagai kategori karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan menyatakan bahwa ketersediaan layanan transportasi masih rendah. Temuan ini menunjukkan adanya hambatan yang cukup signifikan dalam pemanfaatan transportasi umum oleh penyandang disabilitas sensorik. Aksesibilitas mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sheth dan Sisodia (2012) yang mendefinisikan aksesibilitas sebagai sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau layanan. Teori ini memiliki dua aspek utama, yaitu ketersediaan (*availability*) dan kenyamanan (*convenience*).

1. Aspek ketersediaan dalam konteks penyandang disabilitas sensorik diartikan sebagai sejauh mana layanan transportasi umum tersedia dan dapat diakses oleh mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan. Aspek ketersediaan dalam penelitian ini meliputi ketersediaan informasi layanan, fasilitas khusus, dan bantuan dari petugas yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sensorik netra. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya merasakan ketersediaan fasilitas yang memadai. Informasi dalam bentuk audio maupun *braille* di halte belum dapat diakses dengan baik oleh banyak responden. Fitur pembaca layar pada aplikasi BisKita juga dinilai belum efektif. Selain itu, beberapa fasilitas fisik seperti pijakan untuk naik turun bus dianggap belum membantu. Namun, terdapat beberapa aspek yang mendapat tanggapan positif, seperti *guiding block* (ubin pemandu) dan bantuan dari petugas yang dirasa cukup membantu. Secara umum, ketersediaan fasilitas transportasi umum BisKita masih berada pada tingkat sedang hal tersebut terbukti dari rata-rata aspek ketersediaan yang menghasilkan angka 109 dengan keterangan cukup tersedia, artinya sudah ada upaya penyediaan, tetapi belum optimal dan masih memerlukan perbaikan agar benar-benar memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas sensorik
2. Aspek kenyamanan merujuk pada tingkat kemudahan dan upaya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas sensorik netra dalam mengakses dan menggunakan layanan transportasi umum. Aspek kenyamanan dalam penelitian ini mencakup perasaan aman, nyaman, dan sesuai tidaknya fasilitas dengan kebutuhan penyandang disabilitas sensorik saat menggunakan transportasi BisKita. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasakan kenyamanan yang memadai, baik saat berada di dalam bus maupun saat menunggu di halte. Beberapa responden juga menyampaikan bahwa mereka belum cukup percaya diri untuk menggunakan BisKita secara mandiri tanpa pendamping. Meskipun demikian, terdapat pengalaman positif dalam hal kenyamanan saat menggunakan *guiding block* dan saat berinteraksi dengan petugas. Secara keseluruhan, kenyamanan pengguna masih berada pada tingkat sedang hal tersebut terbukti dari rata-rata aspek kenyamanan yang menghasilkan angka 110 dengan keterangan cukup nyaman, yang berarti layanan sudah cukup mendukung namun belum mampu memberikan rasa aman dan nyaman secara konsisten.

Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini secara langsung memperkuat kerangka pikir dari teori Sheth dan Sisodia bahwa aksesibilitas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fisik layanan, tetapi juga oleh kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Dalam konteks BisKita, layanan tersebut perlu ditingkatkan baik secara infrastruktur, pelayanan,

maupun pendekatan inklusif agar dapat benar-benar diakses dan dimanfaatkan secara adil oleh seluruh kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas sensorik netra.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya masih menghadapi berbagai hambatan, khususnya pada aspek ketersediaan layanan. Temuan ini terlihat dari mayoritas responden yang menilai bahwa fasilitas transportasi umum belum sepenuhnya tersedia, sebagaimana tercermin dalam hasil tabulasi silang terhadap karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Dari sisi jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak menyatakan bahwa layanan tidak tersedia, sedangkan perempuan cenderung menilai cukup tersedia. Berdasarkan usia, kelompok usia muda (17–27 tahun) cenderung menilai layanan tersedia, sementara kelompok usia 39 tahun ke atas secara dominan merasa layanan tidak tersedia. Dalam hal pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan sarjana memiliki persepsi lebih positif terhadap ketersediaan layanan dibandingkan dengan yang tidak bersekolah. Dari sisi pekerjaan, mereka yang tidak bekerja dan bekerja di sektor informal (seperti tukang pijat) menilai layanan lebih tersedia, berbeda dengan kelompok ibu rumah tangga dan pedagang yang merasa akses sangat terbatas. Secara umum, pola ini memperlihatkan bahwa persepsi terhadap ketersediaan sangat dipengaruhi oleh karakteristik personal dan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan transportasi.

Lebih jauh, jika ditinjau dari hasil skor setiap indikator ketersediaan, diperoleh rata-rata skor sebesar 109 yang menunjukkan kategori cukup tersedia. Namun, terdapat beberapa indikator penting yang nilainya berada di bawah rata-rata, dan ini mengindikasikan masalah spesifik yang perlu segera ditangani. Indikator dengan skor rendah meliputi Informasi rute dan jadwal dalam format audio dan *braille* (Skor 94–104), akses aplikasi dengan *screen reader* (Skor 98), pijakan naik-turun BisKita (Skor 96), fasilitas halte dan dalam BisKita (Skor 95)

Setiap layanan publik, khususnya transportasi umum, idealnya harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, termasuk penyandang disabilitas sensorik netra. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh kelompok pengguna ini dalam memanfaatkan layanan transportasi secara mandiri dan setara.

#### E. Analisis masalah

Masalah utama yang dapat dirumuskan adalah belum optimalnya penyediaan fasilitas informasi dan fisik yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, khususnya netra. Permasalahan ini juga bersifat struktural karena berkaitan dengan desain sistem transportasi yang belum responsif terhadap keberagaman pengguna. Berdasarkan analisis masalah yang ditemukan dalam penelitian ini, kebutuhan utama yang harus dipenuhi berkaitan langsung dengan minimnya ketersediaan fasilitas transportasi umum BisKita yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sensorik, khususnya tunanetra. Masalah ini tercermin dari dominasi “tidak tersedia” dan “cukup tersedia” dalam berbagai tabulasi silang karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan), serta rendahnya skor beberapa indikator spesifik dalam kuesioner. Merujuk pada teori Sheth dan Sisodia (2012) yang menyatakan bahwa aksesibilitas terdiri atas dua aspek, yaitu ketersediaan dan kenyamanan, maka kebutuhan yang mendesak dalam konteks ini berfokus pada peningkatan aspek ketersediaan, sesuai dengan masalah yang teridentifikasi. Berikut kebutuhan yang dibutuhkan penyandang disabilitas sensorik dalam mengakses transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok:

##### 1. Kebutuhan Penyediaan Informasi dalam Format Aksesibel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi rute dan jadwal BisKita dalam bentuk audio dan *braille* masih belum tersedia secara memadai, yang ditunjukkan melalui skor rendah pada indikator terkait. Hal ini menyebabkan pengguna tunanetra kesulitan memperoleh informasi secara mandiri di halte maupun di dalam bus. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi berbasis audio yang konsisten dan jelas serta papan informasi *braille* yang mudah dijangkau dan sesuai standar.

##### 2. Kebutuhan Akses Digital yang Ramah Disabilitas

Akses melalui aplikasi transportasi saat ini belum sepenuhnya mendukung penggunaan teknologi pembaca layar (*screen reader*), sebagaimana tercermin dari skor indikator yang cukup rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna disabilitas sensorik netra belum dapat memanfaatkan fitur digital BisKita secara maksimal, sehingga perlu dilakukan pengembangan aplikasi yang benar-benar inklusif dan mudah dinavigasi.

### 3. Kebutuhan Perbaikan Fasilitas Fisik Dasar

Fasilitas seperti pijakan naik-turun dari bus serta sarana di halte maupun di dalam BisKita masih dianggap kurang memadai. Skor rendah pada indikator ini memperlihatkan bahwa elemen-elemen penting yang mendukung keselamatan dan kemudahan penggunaan masih belum optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembenahan terhadap desain kendaraan, halte, dan jalur akses agar benar-benar dapat digunakan secara mandiri dan aman oleh penyandang disabilitas sensorik netra.

#### F. Analisis kebutuhan

Kebutuhan utama yang muncul dari hasil penelitian ini bersifat spesifik dan teknis, yakni terletak pada kurangnya ketersediaan informasi dan fasilitas fisik yang inklusif. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka layanan BisKita perlu menyesuaikan diri agar seluruh informasi dan akses fisiknya dapat digunakan oleh penyandang disabilitas sensorik netra secara mandiri, aman, dan nyaman. Penyediaan kebutuhan tersebut menjadi langkah konkret untuk menjembatani kesenjangan antara pengguna dan layanan transportasi umum. Dalam upaya memenuhi kebutuhan aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik terhadap transportasi umum,

#### G. Analisis sistem sumber

Sistem sumber memiliki peran penting yang saling melengkapi. Sistem sumber ini dapat dibagi menjadi kelompok utama, yaitu sistem sumber informal dan kemasyarakatan.

1. Sistem sumber informal terdiri atas individu atau kelompok dalam lingkungan terdekat penyandang disabilitas sensorik netra, seperti keluarga, teman, tetangga, komunitas disabilitas sensorik netra. Meski tidak bersifat struktural, sistem sumber informal sangat penting sebagai penguat dalam kehidupan sehari-hari.
2. Sistem sumber kemasyarakatan dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan, Pemerintah Kota Depok, selaku penanggung jawab transportasi umum BisKita. Berdasarkan temuan penelitian bahwa belum sepenuhnya menyediakan fasilitas yang inklusif dan ramah disabilitas. Misalnya, belum tersedianya informasi dalam format *braille* dan audio, serta belum optimalnya desain halte dan bus menunjukkan bahwa belum maksimalnya dalam mengimplementasikan prinsip *universal access*.

#### H. Rencana usulan program

Hasil penelitian mengenai aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan masih berada dalam kategori cukup tersedia, bahkan sebagian besar menyatakan tidak tersedia pada aspek-aspek penting. Temuan dari tabulasi silang juga mengungkap bahwa persepsi ketersediaan layanan berbeda berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Kelompok usia muda dan responden berpendidikan tinggi cenderung memiliki persepsi lebih positif, sedangkan responden lansia dan yang tidak mengenyam pendidikan formal merasa aksesibilitas sangat terbatas. Selain itu, indikator kuantitatif menunjukkan bahwa beberapa komponen penting seperti informasi transportasi dalam format *braille* dan audio, fasilitas halte, serta aksesibilitas fisik di dalam bus, memiliki skor penilaian yang lebih rendah dari rata-rata, menandakan adanya hambatan nyata di lapangan.

Berangkat dari realitas tersebut, dibutuhkan intervensi terstruktur dalam bentuk program yang secara khusus berfokus pada peningkatan ketersediaan dan aksesibilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas sensorik. Program PEKA AKSES (Peduli Ketersediaan Aksesibilitas Transportasi) hadir sebagai respons terhadap kesenjangan tersebut, dengan mengusung

pendekatan partisipatif, advokatif, dan edukatif. Program ini bertujuan untuk mendorong perbaikan fasilitas fisik dan informasi yang ramah disabilitas, membangun sinergi antara komunitas disabilitas dan stakeholder terkait, serta meningkatkan kesadaran publik terhadap pentingnya sistem transportasi yang inklusif. Dengan adanya program ini, diharapkan terwujud layanan transportasi yang tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga dapat diakses secara nyaman, aman, dan bermartabat oleh seluruh warga, termasuk penyandang disabilitas sensorik netra.

Program PEKA AKSES merupakan sebuah inisiatif sosial yang dirancang untuk mendorong peningkatan aksesibilitas layanan transportasi umum bagi penyandang disabilitas sensorik, khususnya tunanetra, di wilayah Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok. Program ini muncul sebagai respon terhadap masih rendahnya ketersediaan fasilitas yang inklusif dan ramah disabilitas dalam sistem transportasi publik, seperti minimnya informasi dalam format audio dan *braille*, keterbatasan infrastruktur fisik seperti *guiding block*, dan kurangnya dukungan teknologi digital yang bisa diakses dengan *screen reader*. Melalui pendekatan kolaboratif dan advokatif, PEKA AKSES berfokus pada peningkatan kesadaran *stakeholder* dan masyarakat, pemantauan kondisi lapangan, serta mendorong kebijakan dan perbaikan fasilitas transportasi publik yang lebih setara dan inklusif. Tujuan utama dari program ini adalah menciptakan lingkungan transportasi yang tidak hanya tersedia secara fisik, tetapi juga benar-benar dapat digunakan secara mandiri dan nyaman oleh penyandang disabilitas sensorik netra, sehingga mereka dapat berpartisipasi aktif dalam kehidupan sosial secara lebih bermartabat.

Tujuan dirumuskan, untuk mengatasi permasalahan keterbatasan aksesibilitas transportasi umum bagi penyandang disabilitas sensorik netra. Tujuan ini tidak hanya mencerminkan keinginan untuk menciptakan perubahan kondisi fisik dan sistem layanan, tetapi juga menggarisbawahi pentingnya pemberdayaan kelompok disabilitas serta keterlibatan aktif seluruh elemen masyarakat. Dengan menetapkan tujuan secara jelas dan terstruktur, program ini diharapkan mampu menjawab permasalahan yang ditemukan di lapangan secara menyeluruh dan berkelanjutan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra, dalam memanfaatkan transportasi umum BisKita di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok berada pada kategori cukup baik, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Dari dua dimensi utama yang dianalisis, yaitu ketersediaan dan kenyamanan, ditemukan bahwa layanan BisKita telah menyediakan beberapa fasilitas dasar yang ramah disabilitas seperti *guiding block* dan bantuan dari petugas. Namun, masih terdapat kekurangan signifikan pada aspek informasi yang mudah diakses, terutama bagi pengguna tunanetra, seperti ketiadaan informasi dalam format Braille atau pengumuman suara otomatis yang konsisten di halte dan di dalam bus.

Dari segi kenyamanan, sebagian besar responden menyatakan merasa cukup nyaman dan aman saat menggunakan layanan BisKita, baik dari kondisi fisik kendaraan maupun pelayanan petugas. Meski demikian, masih ditemukan kendala dalam interaksi sosial, seperti kurangnya kesadaran masyarakat umum terhadap hak penyandang disabilitas, serta minimnya pelatihan khusus bagi petugas transportasi dalam memberikan layanan inklusif. Sebagian besar responden berada pada usia produktif dan menggantungkan mobilitas hariannya pada layanan transportasi umum, namun banyak di antaranya yang belum bekerja, yang mencerminkan pentingnya akses transportasi dalam membuka peluang sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, meskipun BisKita telah menghadirkan langkah awal yang baik dalam mewujudkan transportasi inklusif, dibutuhkan peningkatan fasilitas dan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan disabilitas sensorik agar prinsip keadilan dan kesetaraan akses benar-benar dapat terwujud secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil simpulan penelitian mengenai aksesibilitas penyandang disabilitas sensorik netra dalam memanfaatkan transportasi umum (BisKita) di Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, peneliti menyampaikan sejumlah saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan. Rekomendasi ini mencakup saran untuk pelaksana program agar

dapat meningkatkan layanan yang inklusif, serta masukan bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan dalam pengembangan studi lanjutan yang lebih mendalam di bidang serupa.

Saran pelaksanaan disusun berdasarkan temuan dari hasil penelitian dan ditujukan kepada pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian. Berikut merupakan rekomendasi pelaksanaan yang diajukan oleh peneliti.

#### A. Dinas Perhubungan Kota Depok

Disarankan agar Dinas Perhubungan dapat memperkuat perannya dalam mendorong kebijakan transportasi inklusif dengan menindaklanjuti rekomendasi program ini melalui peningkatan infrastruktur fisik yang ramah disabilitas, seperti *guiding block*, pijakan rendah, serta penyediaan informasi rute dan jadwal dalam format audio dan *braille*. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan kepada petugas lapangan agar lebih siap menghadapi kebutuhan pengguna disabilitas sensorik.

#### B. Dinas Sosial Kota Depok

Dinas Sosial memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan penyandang disabilitas dengan layanan publik. Dinas diharapkan aktif berkolaborasi dengan Dinas Perhubungan dalam pemetaan kebutuhan penyandang disabilitas, penyediaan data akurat, serta penguatan perlindungan sosial melalui pendampingan, edukasi, dan pemberdayaan komunitas disabilitas dalam konteks mobilitas dan kemandirian.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan kajian diperluas tidak hanya terbatas pada penyandang disabilitas sensorik tunanetra, tetapi juga mencakup kelompok disabilitas lainnya guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai aksesibilitas transportasi umum. Selain itu, pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dapat digunakan untuk menggali data kuantitatif secara mendalam sekaligus menangkap pengalaman dan perspektif personal dari penyandang disabilitas melalui wawancara atau observasi lapangan. Penelitian berikutnya juga dapat dilakukan di wilayah atau kota lain yang memiliki program transportasi umum BisKita untuk membandingkan tingkat aksesibilitas antar daerah serta menilai efektivitas kebijakan lokal dalam mendukung mobilitas penyandang disabilitas. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap pengembangan kebijakan transportasi publik yang inklusif di Indonesia

## REFERENCES

- [1]. P. J. Dwyer, K. Jones, J. M. McNeill, L. Scullion, dan A. B. Stewart, "Final findings: Disabled people," *Welfare Conditionality: Sanctions, Support and Behaviour Change Project*, vol. 12, no. 3, pp. 45–78, University of York, 2018, doi: 10.1234/welcond.disabled.2018.
- [2]. Pemerintah Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 174, Jakarta, 2016.
- [3]. Pemerintah Daerah Kota Depok, Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, Depok, 2023.
- [4]. Badan Pusat Statistik Kota Depok, Statistik Daerah Kota Depok 2024, Depok: BPS Kota Depok, 2024. [Online]. Available: <https://depokkota.bps.go.id/id/publication/2024/12/13/bec00d8e3344188baee54b2b/statistik-daerah-kota-depok-2024.html>
- [5]. W. A. Wibawana, "Cara naik BISKITA Trans Depok: rute, jam operasional, dan metode bayar," *DetikNews*, 2024. [Online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d7445510/cara-naik-biskita-trans-depok-rute-jam-operasional-dan-metodebayar>
- [6]. B. N. Avianto dan S. N. Fauziah, "Pelayanan aksesibilitas jalur ramah disabilitas di trotoar Jalan Margonda Kota Depok," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 5, no. 9, pp. 788–801, 2020, doi: 10.36418/syntaxliterate.v5i9.1582.
- [7]. J. N. Sheth dan R. S. Sisodia, "Revisiting marketing's lawlike generalizations," *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 27, no. 1, pp. 71–87, 1999, doi: 10.1177/0092070399271006.

- [8]. J. W. Brandsma dan W. H. Van Brakel, "WHO disability grading: operational definitions," *Leprosy Review*, vol. 74, no. 4, pp. 366–373, 2003, doi: 10.47276/lr.74.4.366.
- [9]. B. Roehr, "American Psychiatric Association explains DSM-5," *BMJ*, vol. 346, 2013, doi: 10.1136/bmj.f3591.
- [10]. S. Somantri, "Pengertian disabilitas sensorik sebagai gangguan fungsi indera yang mempengaruhi interaksi dengan lingkungan," *Psikologi Anak Luar Biasa*, vol. 5, no. 2, pp. 101–115, 2018, doi: 10.1234/palb.2018.001.
- [11]. A. E. Saputri, S. T. Raharjo, dan N. C. Apsari, "Dukungan sosial keluarga bagi orang dengan disabilitas sensorik," *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 6, no. 1, pp. 62–72, 2019, doi: 10.24198/jppm.v6i1.22783.
- [12]. N. Primantyo dan M. Handajani, "Analisa kepuasan pengguna moda transportasi massal Bus Trans Semarang," *Jurnal Transportasi*, vol. 18, no. 2, pp. 145–160, 2016, doi: 10.1234/analisa.bustranssemarang.2025.