

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Doktrin Hak Asasi Manusia (HAM) kini telah diakui secara global sebagai dasar moral, politik, dan hukum yang menjadi pedoman dalam mewujudkan tatanan dunia yang damai, bebas dari rasa takut, penindasan, serta ketidakadilan. Pada negara hukum (*Rechtsstaat*), jaminan terhadap perlindungan HAM dipandang sebagai komponen mendasar yang wajib dimiliki (Aswandi & Roisah, 2019). Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tanggung jawab konstitusional untuk menjamin dan melindungi hak asasi setiap warganya.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintah berkomitmen terhadap pemenuhan Hak Asasi Manusia.. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik tercantum dalam Pasal 1 Ayat (1) adalah

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (sumber: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921>, diakses 8 Desember 2024)

Berdasarkan pemaparan di atas, pelayanan publik ditujukan bagi seluruh warga negara dan penduduk, termasuk penyandang disabilitas. Mereka memiliki hak, kewajiban, dan peran setara sebagai warga negara serta merupakan sumber daya berharga bagi negara dengan kelebihan dan kekurangan seperti masyarakat lainnya

(Haryanto & Iriyanto, 2021). Hal tersebut diatur dalam Pasal 3 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 bahwa:

“Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi.” (Sumber: <https://jdih.setkab.go.id>, diakses pada 21 Desember 2024).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 1 Ayat 1 tentang Peyandang Disabilitas memberikan definisi bahwa

“Penyandang disabilitas merupakan individu yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu yang lama di mana dalam berinteraksi dengan lingkungannya mengalami sebuah hambatan atau kesulitan untuk bisa berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan masyarakat berdasarkan kesamaan hak”. (Sumber : <https://peraturan.bpk.go.id>, diakses pada 5 Januari 2025)

Bagi masyarakat umum, disabilitas sering kali dianggap sebagai sesuatu yang "tidak normal" atau bahkan sebagai kutukan atau tanda dosa yang memunculkan stigma negatif. Stigma ini menyebabkan kurangnya penghargaan terhadap kemampuan dan keterampilan penyandang disabilitas serta memunculkan rasa kasihan karena mereka sering dianggap sebagai beban bagi lingkungan sekitarnya. Padahal yang mereka butuhkan adalah pengakuan atas hak dan kesetaraan kesempatan, bukan sekadar rasa belas kasihan (Wahyuni, 2021).

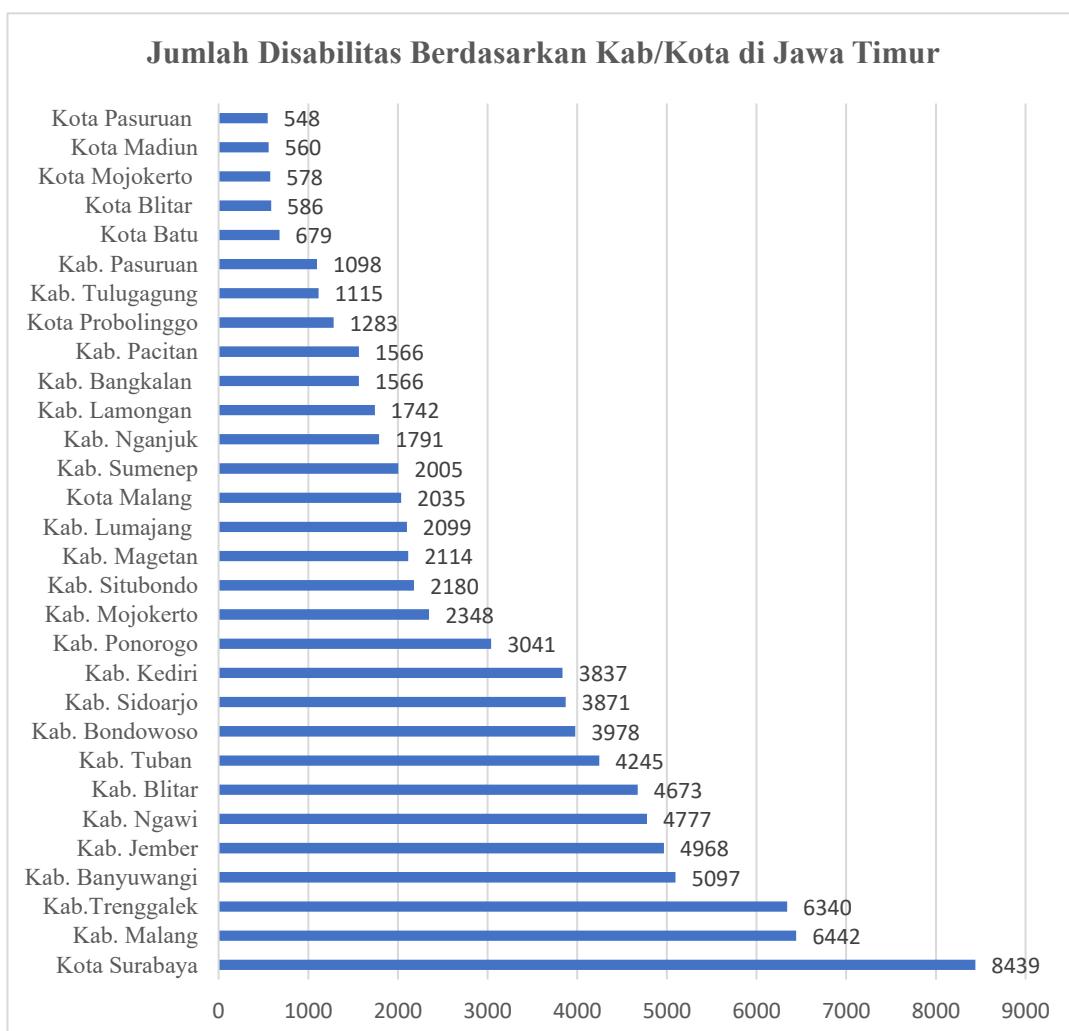
Berdasarkan data yang dipublikasikan dalam laman Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (2023) yang menyatakan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia diperkirakan mencapai 22,97 juta jiwa, atau sekitar 8,5% dari total populasi negara. Pemerintah berupaya merealisasikan komitmennya dalam menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak penyandang

disabilitas dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 adalah hak pelayanan publik. Seperti yang tercantum dalam pasal 105 ayat 1 dan 2 yang menyatakan bahwa

“(1) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pelayanan jasa transportasi publik” sumber : <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>, diakses 10 Maret 2025)

Aksesibilitas bukan hanya tentang memfasilitasi mobilitas secara optimal, tetapi juga memastikan setiap individu terutama penyandang disabilitas memiliki peluang yang setara untuk mengakses berbagai aktivitas sebagai bagian dari kehidupan yang layak (Fadilah et al., 2024). Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penyandang disabilitas kerap menghadapi kendala dalam mengakses layanan transportasi umum. Keterbatasan fasilitas aksesibilitas pada layanan tersebut seringkali menghalangi mereka untuk menggunakan layanan dengan layak sehingga membatasi mobilitas mereka di wilayah perkotaan. Keadaan ini tidak hanya menghambat hak penyandang disabilitas dalam memperoleh layanan yang adil tetapi juga berpotensi memperburuk kesenjangan sosial (Yupardhi & Waisnawa, 2015)

Provinsi Jawa timur mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan penyandang disabilitas dalam aksesibilitas angkutan umum yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas. Berikut adalah data jumlah penyandang disabilitas pada tahun 2023 di Jawa Timur :



Gambar 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Sumber : Satu Data & BPS, 2024

Grafik di atas menunjukkan sebaran jumlah penyandang disabilitas di berbagai kabupaten/kota di Jawa Timur. Kota Surabaya tercatat memiliki jumlah penyandang disabilitas terbanyak di provinsi ini pada tahun 2023 yakni mencapai 8.439 orang. Angka ini menempatkan Kota Surabaya di peringkat pertama, melampaui daerah-daerah lainnya di Jawa Timur. Fenomena ini tidak terlepas dari Kota Surabaya yang menjadi ibukota memiliki populasi penduduk terbesar di Jawa Timur, sehingga secara

statistik jumlah penyandang disabilitas juga cenderung lebih tinggi dibandingkan daerah lain (Yashilva, 2024).

Kota Surabaya, dengan jumlah penduduk yang besar dan latar belakang yang beragam memiliki tanggung jawab penting untuk menyediakan layanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Penyediaan transportasi umum yang aksesibel menjadi salah satu aspek utama dalam menciptakan kota yang ramah disabilitas untuk menunjang mobilitas mereka dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Berikut ini adalah data penyandang disabilitas di Kota Surabaya berdasarkan jenisnya pada tahun 2024

**Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Berdasarkan Jenisnya
Di Kota Surabaya Tahun 2023**

Jenis Disabilitas	Jumlah	Persentase
Tuna Netra	784	9,29%
Tuna Wicara	386	4,57%
Tuna Daksa	2.057	24,38%
Tuna Rungu	1.112	13,18%
Disabilitas Mental	4.100	48,58%
Total	8.439	100%

Sumber: Statistik Sektoral Kota Surabaya, 2024

Tabel di atas menunjukkan jumlah penduduk dengan berbagai jenis disabilitas di Surabaya yang mencapai total 8.439 orang. Jumlah ini menunjukkan bahwa adanya kebutuhan yang cukup besar akan fasilitas masyarakat yang ramah disabilitas di Kota Surabaya. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya telah memperlihatkan komitmen kuat untuk menyediakan hak dasar bagi penyandang disabilitas melalui penerapan Peraturan Walikota Surabaya No. 9 Tahun 2024. Peraturan ini berfokus pada pemberian perlindungan bagi penyandang disabilitas dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka di Kota Surabaya. Hal tersebut menunjukkan

upaya Kota Surabaya dalam mempertegas komitmennya untuk menjadi kota yang inklusif dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan Suroboyo Bus sebagai layanan transportasi umum yang berbeda dari fasilitas transportasi lainnya karena dirancang lebih ramah bagi kelompok rentan termasuk penyandang disabilitas. Suroboyo Bus mulai dioperasikan pada tanggal 7 April Tahun 2018 yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Suroboyo Bus dilengkapi fasilitas modern dengan total 28 unit bus yang beroperasi sejak pukul 05.30 hingga 21.00 WIB. Jam operasional tersebut mendukung rutinitas masyarakat setempat yang harus berangkat pagi dan pulang malam hari, sehingga mobilitas pun lebih mudah

Kemudahan pembayaran dan gratis bagi penyandang disabilitas pada Suroboyo Bus semakin didukung oleh fitur desain bus yang ramah disabilitas. Bus ini memiliki desain *low entry* sehingga bagian bawah pintu masuk sejajar dengan permukaan jalan, memungkinkan penumpang masuk hanya dengan melangkahkan kaki. Selain itu, tersedia tombol khusus di dekat pintu masuk yang memudahkan penumpang berkebutuhan khusus untuk membuka pintu. Untuk pengguna kursi roda, tersedia tuas di bagian bawah pintu yang mempermudah akses. Desain ini didukung oleh asisten pengemudi yang siap membantu penumpang berkebutuhan khusus saat masuk ke dalam bus (Superradio.id, 2017). Kesetaraan akses dalam transportasi publik mencerminkan bahwa layanan tersebut telah dirancang agar ramah bagi penyandang disabilitas (Oktaviani & Hertati, 2019).



Gambar 1. 2 Design Suroboyo Bus

Sumber : instagram @suroboyobus

Suroboyo Bus menghadirkan fitur ramah disabilitas, didukung oleh aplikasi Gobis yang mempermudah mobilitas penyandang disabilitas, khususnya tunanetra. Aplikasi ini menyediakan pesan suara dan notifikasi teks untuk memberi tahu pengguna saat bus mendekati halte terdekat. Fitur ini tersedia bagi penumpang yang terdaftar melalui organisasi disabilitas seperti LPT (Lembaga Pemberdayaan Tunanetra) dan Pertuni (Persatuan Tunanetra Indonesia), serta beberapa organisasi disabilitas lainnya. Adanya semua fitur ini, Suroboyo Bus memberikan aksesibilitas yang lebih baik dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum di Kota Surabaya sehingga mulai menjadi daya tarik bagi penyandang disabilitas. Berikut adalah data jumlah penumpang keseluruhan dan penyandang disabilitas yang menggunakan suroboyo bus tahun 2024

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Keseluruhan dan Penyandang Disabilitas yang Menggunakan Suroboyo Bus Periode 2024

Bulan	Jumlah Penumpang Keseluruhan	Jumlah Penumpang Disabilitas
Januari	143.577	60
Februari	149.785	49
Maret	149.043	41
April	141.746	21
Mei	164.578	25
Juni	164.611	21
Juli	185.416	30
Agustus	176.918	32
September	177.660	31
Okttober	184.002	19
November	174.151	15
Desember	220.027	5
Total	2.031.514	349

Sumber : UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya,2024

Tabel diatas menunjukkan jumlah penumpang keseluruhan dan jumlah penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan layanan transportasi suroboyo bus. Jumlah penumpang penyandang disabilitas sepanjang tahun 2024 adalah 349 orang dari total 2.031.514 jumlah penumpang secara keseluruhan atau persentase penumpang penyandang disabilitas sepanjang tahun ini adalah 0,017%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah penumpang penyandang disabilitas ada, mereka hanya sebagian kecil dari total penumpang yang menggunakan layanan transportasi suroboyo bus.

Mengakomodasi suara penyandang disabilitas dalam proses perencanaan kebijakan merupakan wujud dari penerapan tata kelola sektor publik yang menghormati hak asasi manusia serta menjalankan prinsip-prinsip demokrasi atau

dikenal sebagai *human governance* (Yuliani et al., 2016). Pelayanan transportasi publik suroboyo bus yang tersedia belum sepenuhnya bersifat humanis, sebagaimana tercermin dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara regulasi dan implementasi di lapangan. Berdasarkan Pasal 242 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa

“Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.” (sumber : <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38654/uu-no-22-tahun-2009>, diakses 10 Maret 2025)

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dialami oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus. Hal tersebut disampaikan oleh Tutus Setiawan selaku Ketua Lembaga Pemberdayaan Tunanetra Surabaya berdasarkan hasil survei mengenai aksebilitas dan inklusifitas Suroboyo Bus bagi kelompok tuna netra seperti yang dijelaskan dalam artikel suara surabaya, 2022 sebagai berikut

“Terdapat beberapa tantangan bagi tunanetra saat menggunakan Suroboyo Bus seperti halte yang tidak memiliki jalur khusus atau penanda yang membantu tunanetra mengenali lokasi halte. Papan informasi di halte sebagian besar hanya berisi tulisan latin dan tidak menyediakan huruf Braille. Selain itu, tidak tersedia penanda kedatangan bus maupun petugas yang membantu mengarahkan tunanetra saat bus tiba. Saat di dalam bus, kendala lain juga muncul. Meskipun terdapat kursi khusus bagi penyandang disabilitas, tunanetra mengalami kesulitan tanpa bantuan. Selain itu, sistem suara yang mengumumkan lokasi halte sering kali tidak berfungsi secara konsisten, sehingga membingungkan penumpang tunanetra” (sumber: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/tunanetra-masih-alami-kendala-saat-naik-suroboyo-bus/>, diakses 27 Oktober 2024)

Kesulitan akses terhadap transportasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas juga menjadi salah satu topik yang dibahas dalam kegiatan yang diselenggarakan di media Suara Surabaya pada 26 Maret 2024 yang dijelaskan dalam artikel suarasurabaya.net, 2024 sebagai berikut

“Transportasi umum di Surabaya masih memerlukan peningkatan untuk memenuhi standar ramah disabilitas. Transportasi ramah penyandang disabilitas harus memperhatikan dua aspek aksesibilitas, yaitu fisik dan non fisik. Aspek fisik meliputi infrastruktur, seperti halte dan trotoar, serta informasi dalam bentuk audio di dalam maupun luar bus. Sementara itu, bantuan aspek non fisik mencakup kemudahan pembayaran dan bagi penyandang disabilitas, khususnya bagi pengguna kursi roda saat naik ke dalam bus. Tulus juga berharap masyarakat lebih peka terhadap penyandang disabilitas dan tidak bersikap cuek atau kurang peduli” (sumber: <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/menjembatani-kesenjangan-surabaya-masih-butuh-transportasi-dan-masyarakat-ramah-disabilitas/>, diakses pada 27 Oktober 2024)

Aksesibilitas layanan dan halte pada transportasi publik seperti BRT Suroboyo Bus sangat memengaruhi preferensi masyarakat, terutama karena sistemnya yang tertutup dan hanya melayani naik-turun di halte tertentu (Nusantara & Setyono, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Mahmudah (2023) menyatakan bahwa halte-halte yang dilalui Suroboyo Bus saat ini masih memiliki beberapa kekurangan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Halte Suroboyo Bus masih minim fasilitas pendukung, seperti tempat duduk, atap, papan informasi, ramp, serta jalur pedestrian yang layak (Ariel & Islam, 2024).

Sulitnya disabilitas mengakses fasilitas halte di Surabaya juga dikeluhkan oleh Ketua Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Surabaya Asty As'adah yang dijelaskan dalam artikel superrdio, 2023 sebagai berikut

“Beberapa halte di Kota Pahlawan juga belum memadai. Banyak halte tanpa atap dan info rute sehingga membingungkan kawan disabilitas. (sumber : <https://www.superradio.id/hwdi-keluhan-fasilitas-publik-belum-ramah-disabilitas-dprd-surabaya-akan-kami-perbaiki/>, diakses 28 Januari 2025)

Sementara di dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas pada pasal 63 menyatakan bahwa

“angkutan umum harus menyediakan: ramp, tempat duduk, serta tanda tanda” (sumber : <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/1708>, diakses 7 Januari 2025)

Berdasarkan observasi awal penulis di beberapa halte yang menjadi rute dari Suroboyo Bus yang dijelaskan dalam gambar berikut



Gambar 1. 3 Halte Perak
Sumber : Diolah Peneliti, 2024



Gambar 1. 4 Halte Jembatan Merah

Gambar 1.3 menunjukkan kondisi Halte Suroboyo Bus di Perak belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas, karena belum terpasang jalur *ramp* yang memudahkan akses kursi roda bagi tunadaksa dan *guiding block* yang memudahkan akses jalan bagi penyandang tunanetra meskipun begitu sudah terdapat tempat duduk. Kemudian Gambar 1.4 menunjukkan kondisi Halte Suroboyo Bus di Jembatan Merah belum sepenuhnya ramah bagi penyandang disabilitas, karena belum terpasang jalur *ramp* yang memudahkan akses kursi roda bagi tunadaksa, meskipun

begitu sudah terdapat tempat duduk, serta terdapat *guiding block* yang memudahkan akses jalan bagi penyandang tunanetra. Penjelasan mengenai kondisi halte Suroboyo Bus menunjukkan bahwa desain halte belum ramah bagi penyandang disabilitas fisik dan belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

Melihat permasalahan tersebut, diperlukan langkah strategis untuk menciptakan sistem transportasi publik yang inklusif serta berorientasi pada kebutuhan penyandang disabilitas melalui penerapan prinsip tata kelola manusia (*human governance*). Konsep *human governance* muncul sebagai respons terhadap berbagai kendala teknis dan struktural yang menghambat terwujudnya nilai-nilai dasar dalam prinsip good governance. Berbeda dengan perspektif administrasi publik tradisional, *Human governance* menekankan pada perubahan posisi manusia dari yang semula hanya diperlakukan sebagai objek menjadi subjek yang aktif dalam tata kelola pemerintahan. Konsep ini diartikan sebagai sebuah sistem nilai dan budaya yang mengatur hubungan timbal balik antara negara dan warga negara, di mana setiap individu memiliki hak atas kebebasan memilih, menyampaikan pendapat, menjaga martabat diri, serta memperoleh perlakuan yang manusiawi dari negara. Singkatnya, tata kelola pemerintahan manusia merupakan budaya untuk mengembalikan dimensi manusiawi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Thoha, 2018) .

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas dapat digunakan sebagai rujukan sekaligus pembanding dalam penelitian ini. Penelitian pertama menurut Akbar et al., (2022) menunjukkan bahwa program layanan Transjakarta Cares bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta belum

terlaksana secara optimal dan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Penilaian ini didasarkan pada lima aspek, di mana beberapa di antaranya belum terpenuhi secara optimal. Dari segi pemahaman, masih banyak pihak yang belum sepenuhnya memahami program tersebut. Aspek ketepatan waktu juga belum sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan tujuan program pun belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh agar kualitas layanan bagi penyandang disabilitas dapat ditingkatkan.

Kemudian penelitian kedua menurut Pulungan dan Yola (2023) yang menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan Bus Rapid Transit (BRT) bagi penumpang penyandang disabilitas di DKI Jakarta dinilai masih belum memenuhi standar yang layak. Kondisi ini tampak pada sejumlah aspek, seperti ketersediaan fasilitas di halte, desain kendaraan, serta sikap dan kapasitas petugas yang belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas. Oleh karena itu, upaya peningkatan aksesibilitas BRT bagi pengguna dengan disabilitas di DKI Jakarta menjadi hal yang sangat urgen untuk segera dilakukan.

Terakhir penelitian ketiga menurut Afattar et al., (2024) yang menunjukkan bahwa aksesibilitas dan layanan transportasi bagi penyandang disabilitas belum terpenuhi secara optimal akibat implementasi regulasi yang belum efektif. Kendala utama mencakup keterbatasan dana, lahan, tenaga kerja, dan manajemen layanan.

Penelitian ini memiliki *novelty* dalam mendeskripsikan aspek keadilan sosial bagi penyandang disabilitas melalui konsep *human governance* dalam pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mengisi kesenjangan literatur yang umumnya berfokus pada pemanfaatan aksesibilitas

fisik dan implementasi kebijakan terkait transportasi publik bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini turut menekankan pentingnya prinsip keadilan sosial untuk menjamin penyandang disabilitas memperoleh perlakuan yang setara serta memiliki kesempatan yang adil dalam mengakses layanan transportasi umum. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan konsep *human governance* dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik Suroboyo Bus bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya menggunakan prinsip *human governance* menurut Baggini dalam (Thoha, 2018) yaitu akuntabilitas sosial, pendidikan bagi warga negara, kesamaan dan kebebasan, partisipasi, kinerja administrasi pemerintahan yang adaptif, reliabilitas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Human Governance dalam Pelayanan Transportasi Publik Suroboyo Bus bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang dan hasil pengamatan di lapangan, rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana penerapan *human governance* dalam pelayanan transportasi publik suroboyo bus bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tentang *human governance* dalam pelayanan transportasi publik suroboyo bus bagi penyandang disabilitas di Kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan manfaat dalam ranah pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

Manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah berupa informasi dan uraian yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti dengan berlandaskan pada teori-teori yang relevan dalam perkembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan penerapan konsep *human governance* dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan atau acuan bagi peneliti lain yang berminat melakukan studi sejenis di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pemahaman terkait penerapan konsep *human governance* dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik Suroboyo Bus bagi penyandang disabilitas. Selain itu, pelaksanaan penelitian ini juga merupakan bagian dari pemenuhan salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya serta menambah referensi ilmiah di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

c. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang wawasan, masukan, serta bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan transportasi publik suroboyo bus bagi penyandang disabilitas