

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan bahwa dalam pelayanan transportasi publik suroboyo bus bagi penyandang disabilitas Kota Surabaya dapat disimpulkan berdasarkan prinsip human governance menurut Baggingi dalam (Thoha, 2018) sebagai berikut :

1. Pelaksanaan akuntabilitas sosial dalam pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus sudah menunjukkan arah yang baik, namun belum sepenuhnya optimal. Praktik akuntabilitas dilakukan secara formal melalui audiensi UPTD PTU dengan komunitas penyandang disabilitas dan secara informal melalui interaksi langsung dengan helper maupun media sosial. Kendala teknis, keterbatasan anggaran, serta kurangnya integrasi dalam pengambilan keputusan membuat praktik ini masih bersifat parsial.
2. Prinsip pendidikan bagi warga negara dalam pelayanan inklusif Suroboyo Bus telah mulai diterapkan, namun pelaksanaannya belum berjalan secara optimal. Pelatihan kru dan kampanye publik sudah dilakukan, tetapi belum merata, berkesinambungan, dan cenderung seremonial sehingga dampaknya terbatas.
3. Prinsip kesamaan dan kebebasan sudah diupayakan melalui pelibatan komunitas disabilitas dan stakeholder terkait. Namun, tantangan masih muncul terutama dari sikap sebagian petugas yang kurang berempati terhadap penumpang disabilitas.

4. Prinsip partisipasi dalam layanan Suroboyo Bus telah berjalan cukup baik, meskipun belum bersifat sistemik dan menyeluruh. Partisipasi masyarakat, khususnya komunitas disabilitas, difasilitasi melalui forum-forum pertemuan yang didukung oleh pihak ketiga seperti UK PACT (Partnering for Accelerated Climate Transitions). Namun, sifat partisipasi ini masih insidental dan belum terintegrasi secara struktural dalam proses evaluasi kebijakan transportasi. Penyandang belum dilibatkan dalam tahap perencanaan, sehingga aspirasi penyandang disabilitas belum sepenuhnya tercermin dalam kebijakan transportasi yang inklusif.
5. Prinsip kinerja administrasi pemerintahan yang adaptif telah menunjukkan kemajuan dalam penyediaan layanan transportasi yang inklusif. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 dan Peraturan Walikota Surabaya No. 9 Tahun 2024 yang menghadirkan inovasi seperti aplikasi GoBis dan fasilitas aksesibilitas. Namun, implementasinya masih parsial karena keterbatasan anggaran dan belum meratanya distribusi infrastruktur.
6. Prinsip reliabilitas mulai terwujud melalui interaksi kru yang responsif dan dukungan aplikasi GoBis yang meningkatkan kepastian layanan. Meski demikian, masih terjadi ketidakkonsistenan pada jam padat serta perlakuan yang belum merata terhadap penyandang disabilitas.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai upaya alternatif yang dapat dipertimbangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik suroboyo bus bagi penyandang disabilitas yaitu sebagai berikut

1. Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang lebih sistematis, seperti forum konsultasi rutin dan platform digital yang ramah disabilitas. Hal ini penting agar masukan dari komunitas disabilitas dapat ditindaklanjuti secara cepat dan terstruktur
2. Pelatihan petugas lapangan harus dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan komunitas disabilitas sebagai mitra. Selain itu, kampanye publik tentang pentingnya transportasi inklusif perlu diperluas agar kesadaran masyarakat semakin meningkat.
3. Partisipasi penyandang disabilitas perlu dilembagakan dalam bentuk keterlibatan resmi dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, kemanfaatan, dan evaluasi kebijakan
4. Pemerintah Kota Surabaya perlu membangun halte aksesibel yang tersebar merata dan mudah dijangkau dari pemukiman penduduk
5. Pemerintah Kota Surabaya perlu membuat kartu identitas bagi penyandang disabilitas untuk meningkatkan layanan bagi penyandang disabilitas agar mereka mendapatkan akses yang lebih mudah dan nyaman