

Evaluasi Kinerja Trans Jogja dalam Implementasi Program Pelayanan Responsif terhadap Lansia

Sulha¹

¹ Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nuku Indonesia

Telp: +6282188871488

E-mail: sulha.baco@gmail.com

KEYWORDS

Trans Jogja, Service Performance, Elderly Responsiveness, Public Transportation, Elderly Friendly City.

Kata Kunci

Trans Jogja, Kinerja Pelayanan, Responsivitas Lansia, Transportasi Publik, Kota Ramah Lansia.

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of inclusive public transportation for the elderly population to support their mobility and accessibility in urban areas. This study aims to evaluate the performance of Trans Jogja buses in implementing service programs that are responsive to the needs of the elderly. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through field observations, in-depth interviews with elderly users, and documentation studies of minimum service standards (SPM). The results show that Trans Jogja has provided supporting physical facilities, such as priority seats and accessible stops, but there are still obstacles in non-physical aspects, including impatient behavior of officers and uncertain waiting times. In addition, the lack of communicative route information for the elderly is a significant obstacle to independent mobility. In conclusion, although basic infrastructure is available, improving human resource competency and optimizing real-time information systems is urgently needed. The implications of this research emphasize the need for more humane transportation policies to realize Yogyakarta as an elderly friendly city.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi penyediaan transportasi publik yang inklusif bagi kelompok lanjut usia (lansia) sebagai upaya mendukung mobilitas dan aksesibilitas di wilayah perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan Trans Jogja dalam mengimplementasikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lansia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara mendalam terhadap pengguna lansia berusia 60–80 tahun, serta studi dokumentasi terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Trans Jogja telah menyediakan dukungan infrastruktur dasar, seperti kursi prioritas dan fasilitas halte yang relatif aksesibel, masih terdapat berbagai kendala pada aspek non-fisik. Permasalahan tersebut meliputi rendahnya sensitivitas pelayanan petugas, ketidakpastian waktu layanan, serta sistem informasi rute yang belum komunikatif bagi lansia. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kemandirian mobilitas pengguna lansia dalam mengakses layanan transportasi publik. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada penyediaan infrastruktur, tetapi juga memerlukan penguatan kompetensi sumber daya manusia serta optimalisasi sistem informasi yang adaptif dan mudah diakses. Implikasi penelitian ini mengarah pada pentingnya perumusan kebijakan transportasi publik yang lebih inklusif dan berorientasi pada nilai kemanusiaan guna mendukung terwujudnya Yogyakarta sebagai kota ramah lansia.

1. Pendahuluan

Perkembangan sistem transportasi perkotaan saat ini menunjukkan adanya perubahan orientasi yang signifikan, dari yang sebelumnya menitikberatkan pada aspek efisiensi teknis menuju pendekatan yang lebih mengedepankan nilai inklusivitas sosial (Yunika Trinandika et al., 2015). Dalam kerangka *Sustainable Development Goals* (SDGs), transportasi publik tidak lagi diposisikan

semata sebagai sarana mobilitas, melainkan sebagai instrumen penting dalam menjamin kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lanjut usia (lansia) (Natasha & Puteri Arnesto, 2025)

Pentingnya isu ini semakin menguat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk lansia di Indonesia. Data menunjukkan bahwa proporsi lansia mencapai 9,6% pada tahun 2019 dan terus mengalami peningkatan hingga diperkirakan mencapai 25,6 juta

jiwa, dengan dominasi populasi perempuan sebesar 52,4% (BPS, 2019, 2023; Cicih & Agung, 2022; Kompas, 2024). Tren ini menuntut adanya sistem pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan keterbatasan fisik maupun sensorik yang dialami oleh lansia.

Meskipun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan transportasi publik masih belum sepenuhnya memadai. Standar pelayanan yang bersifat umum belum mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik lansia secara optimal (Tamara Putri & Umam, 2024). Akibatnya, fasilitas transportasi yang seharusnya mendukung mobilitas justru berpotensi menjadi hambatan yang membatasi partisipasi lansia dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, diperlukan sistem transportasi yang memiliki tingkat responsivitas tinggi terhadap kebutuhan pengguna, sehingga mampu menciptakan akses yang lebih merata (Vicgor Wijaya et al., 2022).

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebagai wilayah dengan angka harapan hidup tertinggi di Indonesia menghadapi tantangan yang lebih kompleks dalam penyediaan layanan transportasi yang ramah lansia (Kurniasih et al., 2025). Dalam konteks ini, Trans Jogja berperan sebagai moda transportasi utama yang diharapkan mampu mendukung mobilitas masyarakat, termasuk lansia. Namun, meskipun secara normatif telah tersedia standar pelayanan bagi kelompok rentan, implementasi di lapangan masih menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan.

Permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik, seperti ketidaksesuaian posisi halte dan armada yang menyulitkan akses, tetapi juga mencakup aspek non-fisik, seperti rendahnya kemampuan lansia dalam mengakses informasi berbasis digital serta kurangnya sensitivitas petugas dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pola mengemudi yang kurang mempertimbangkan kondisi penumpang lansia turut meningkatkan risiko keselamatan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan spesifik lansia (Kurniawan & Renovasi, 2014).

Di sisi lain, kajian-kajian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada aspek kinerja operasional dan ekonomi, seperti efisiensi subsidi dan tingkat keterisian penumpang (*load factor*) (Ginting et al., 2025; Silvia Anggraini et al., 2025). Pendekatan tersebut cenderung mengabaikan dimensi responsivitas pelayanan terhadap kelompok rentan. Selain itu, lansia sering kali diposisikan secara umum sebagai bagian dari kelompok prioritas tanpa memperhatikan karakteristik kebutuhan mereka yang spesifik (Maimunah et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian

(*research gap*) yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam tingkat responsivitas pelayanan Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang mengintegrasikan aspek infrastruktur, perilaku petugas, dan sistem informasi dalam satu kerangka yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi kebijakan yang lebih adaptif dan inklusif bagi pengembangan transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lansia dalam operasional Trans Jogja. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam menggali realitas subjektif serta berbagai hambatan empiris yang dialami oleh informan di lapangan. Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan relevansi pengalaman terhadap fokus penelitian. Informan utama dalam penelitian ini adalah penumpang lansia berusia 60–80 tahun yang aktif menggunakan layanan Trans Jogja. Sementara itu, informan pendukung terdiri dari petugas operasional (pramujasa) dan pihak manajemen PT Anindya Mitra Internasional (AMI) selaku pengelola Trans Jogja. Pemilihan pendekatan ini bertujuan agar analisis tidak hanya berfokus pada aspek kuantitatif kinerja, tetapi juga mampu mengungkap dimensi responsivitas pelayanan dari sudut pandang pengguna secara lebih mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi metode, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi dilaksanakan secara langsung di dalam bus dan area halte, khususnya pada jam operasional yang padat, untuk mengamati interaksi antara petugas dan penumpang serta kondisi aksesibilitas fisik layanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur guna menggali pengalaman subjektif lansia terkait aspek kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam menggunakan layanan. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) serta regulasi terkait untuk menilai kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan dengan implementasinya di lapangan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan kredibilitas temuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh (Huberman & Saldana, 2014). Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan melalui tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap awal, data mentah dari hasil wawancara dan observasi diseleksi serta disederhanakan untuk memfokuskan pada isu-isu utama yang relevan dengan evaluasi responsivitas pelayanan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel matriks untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar temuan. Tahap akhir dilakukan melalui proses verifikasi, di mana hasil analisis dikonfirmasi kembali dengan data lapangan guna menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui tahapan analisis yang sistematis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat responsivitas dan inklusivitas layanan Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan formal dengan kebutuhan aktual lansia, di mana desain infrastruktur Trans Jogja masih berorientasi umum (*general-oriented*) dan belum mengakomodasi kebutuhan spesifik kelompok rentan. Keberadaan celah vertikal maupun horizontal antara armada dan halte mengindikasikan bahwa pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) masih terbatas pada aspek ketersediaan (*availability*), tanpa diikuti jaminan keamanan (*safety*) yang memadai. Secara teoretis, kondisi ini mencerminkan belum terinternalisasinya prinsip *mobility justice* dan *Universal Design* sebagaimana dirumuskan oleh Ronald L. Mace, yang berimplikasi pada munculnya eksklusi sosial serta berkurangnya kemandirian akses bagi lansia.

Lebih lanjut, ketidaktepatan posisi bus saat berhenti dapat dipahami sebagai manifestasi dari *operational safety gap*, yaitu kondisi ketika orientasi efisiensi operasional lebih menitikberatkan pada throughput dibandingkan kualitas pelayanan (*service-oriented*). Dalam situasi ini, elemen infrastruktur pada skala mikro seperti celah antara pintu bus dan platform berubah menjadi “penghalang tak kasatmata” yang secara nyata membatasi akses lansia terhadap ruang publik. Dengan demikian, permasalahan teknis yang tampak sederhana sesungguhnya merepresentasikan kegagalan struktural dalam mendistribusikan keadilan transportasi secara merata. Oleh karena itu, isu aksesibilitas lansia perlu

diposisikan sebagai bagian integral dari agenda keadilan sosial dalam pengembangan transportasi publik berkelanjutan (Silvia Anggraini et al., 2025).

3.1 Analisis Perilaku Petugas Trans Jogja

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya inkonsistensi dalam perilaku petugas (pramujasa), yang mencerminkan adanya tarik-menarik antara tuntutan kinerja operasional dan kualitas pelayanan yang responsif. Dalam praktiknya, tekanan untuk menjaga *headway* mendorong petugas bertindak lebih cepat, sehingga kebutuhan dasar lansia seperti waktu untuk mencapai posisi aman sebelum bus kembali berjalan sering kali terabaikan. Situasi ini menunjukkan bahwa dimensi responsivitas belum sepenuhnya terinternalisasi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Dalam perspektif administrasi publik, responsivitas tidak seharusnya dipahami sebagai hambatan terhadap efisiensi, melainkan sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik terhadap kebutuhan warga negara. Sebagaimana ditegaskan oleh (Agus Dwiyanto, 2021), responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan masih didominasi oleh target kuantitatif, sehingga aspek empati dan sensitivitas sosial menjadi kurang mendapatkan perhatian.

Lebih lanjut, kondisi ini juga mengindikasikan bahwa sistem pengembangan sumber daya manusia belum sepenuhnya menyentuh aspek substantif, khususnya dalam memahami karakteristik pengguna lansia. Program pelatihan yang ada cenderung berfokus pada prosedur teknis, sementara aspek literasi gerontologi yang mencakup pemahaman terhadap kondisi fisik dan psikologis lansia masih relatif terbatas. Temuan ini sejalan dengan kritik yang disampaikan oleh (Alfatih et al., 2022), yang menyoroti rendahnya sensitivitas sosial petugas transportasi publik terhadap kelompok rentan akibat dominannya orientasi efisiensi dalam sistem pelayanan.

3.2 Analisis Digital Divide dan Eksklusi Informasi dalam Layanan Trans Jogja

Pada dimensi penyampaian informasi, penelitian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang cukup signifikan. Modernisasi sistem informasi Trans Jogja yang berbasis teknologi justru dalam praktiknya menghadirkan hambatan baru bagi penumpang lansia. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan

sistem digital belum diimbangi dengan strategi inklusivitas yang memadai, sehingga belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pengguna dengan keterbatasan tertentu.

Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan pada papan digital dengan kondisi aktual pergerakan bus. Kondisi ini diperparah oleh tidak konsistennya sistem pengumuman suara (*audio announcement*), baik karena tidak tersedia maupun tidak berfungsi secara optimal. Akibatnya, lansia sering kali berada dalam situasi ketidakpastian terkait rute maupun waktu kedatangan armada, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepercayaan terhadap sistem layanan.

Situasi tersebut mendorong munculnya ketergantungan yang tinggi terhadap bantuan pihak lain. Lansia harus secara berulang meminta informasi kepada sesama penumpang atau petugas hanya untuk memastikan perjalanan yang akan ditempuh.

Fenomena ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kemandirian mobilitas (*mobility independence*), yang seharusnya menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sistem transportasi publik. Dengan demikian, persoalan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga berdampak pada kualitas hidup lansia dalam mengakses ruang publik secara mandiri.

Dalam perspektif teori adopsi teknologi, kondisi ini dapat dijelaskan melalui kerangka yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh, yang menekankan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan dukungan sistem. Ketika teknologi tidak dirancang secara inklusif, maka kelompok tertentu justru akan mengalami eksklusi. Oleh karena itu, digitalisasi layanan yang tidak diimbangi dengan penguatan elemen informasi konvensional seperti papan informasi dengan visual yang jelas dan sistem audio yang konsisten berpotensi menciptakan bentuk keterasingan baru bagi lansia.

Temuan ini menegaskan bahwa upaya mewujudkan Yogyakarta sebagai kota ramah lansia tidak dapat hanya bertumpu pada pengembangan teknologi (*high-tech*), tetapi juga harus diimbangi dengan pendekatan yang lebih humanis (*high-touch*). Dengan kata lain, kebijakan transportasi publik perlu diarahkan pada integrasi antara inovasi teknologi dan sensitivitas terhadap kebutuhan pengguna, sehingga layanan yang dihasilkan tidak hanya modern, tetapi juga inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.3 Digital Divide dan Eksklusi Informasi Lansia

Temuan ini menegaskan bahwa upaya

mewujudkan Yogyakarta sebagai kota ramah lansia tidak dapat hanya bertumpu pada pengembangan teknologi (*high-tech*), tetapi juga harus diimbangi dengan pendekatan yang lebih humanis (*high-touch*). Dengan kata lain, kebijakan transportasi publik perlu diarahkan pada integrasi antara inovasi teknologi dan sensitivitas terhadap kebutuhan pengguna, sehingga layanan yang dihasilkan tidak hanya modern, tetapi juga inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan Masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa modernisasi layanan Trans Jogja masih cenderung berhenti pada aspek visual yang bersifat statis dan belum sepenuhnya fungsional bagi kelompok rentan. Ketika sistem informasi digital (*Passenger Information System*) tidak sinkron dengan kondisi lapangan atau bahkan tidak berfungsi, lansia berada dalam situasi ketidakpastian yang berkelanjutan. Situasi ini memicu kecemasan dalam navigasi (*navigation anxiety*), di mana lansia harus berulang kali meminta bantuan kepada pihak lain untuk memastikan posisi dan tujuan perjalanan. Secara tidak langsung, kondisi ini turut mengurangi rasa percaya diri lansia dalam memanfaatkan ruang publik secara mandiri.

Secara teknis, penyediaan informasi melalui kombinasi stimulasi visual dan auditori merupakan standar penting dalam mengakomodasi penurunan fungsi sensorik pada lansia. Informasi visual dengan kontras warna yang jelas, yang dipadukan dengan panduan suara yang konsisten, seharusnya menjadi bagian integral dari sistem pelayanan transportasi publik. Namun, tanpa adanya integrasi tersebut, penggunaan teknologi justru belum mampu menghadirkan rasa aman dan kenyamanan bagi pengguna lansia.

Lebih lanjut, keterbatasan akses informasi ini mendorong meningkatnya ketergantungan lansia terhadap bantuan orang lain, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kemandirian mobilitas (*mobility independence*). Dalam kajian yang dikemukakan oleh David Banister dan Ann Bowling, kemandirian mobilitas merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas hidup pada usia lanjut. Dengan demikian, hambatan informasi yang dialami lansia tidak hanya berdampak pada aspek teknis perjalanan, tetapi juga berimplikasi pada kesejahteraan mereka secara lebih luas.

Fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh. Teori ini menekankan bahwa tingkat penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan dukungan sistem. Ketika teknologi dirancang tanpa mempertimbangkan keterbatasan pengguna, maka yang terjadi bukanlah

peningkatan aksesibilitas, melainkan munculnya hambatan psikologis. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan Trans Jogja tanpa diimbangi penguatan elemen analog justru memperlebar kesenjangan digital (*digital divide*).

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa teknologi yang tidak dirancang secara inklusif berpotensi berubah fungsi dari solusi menjadi sumber eksklusi. Tanpa adanya integrasi yang memadai antara sistem informasi visual dan auditori, inovasi digital dalam transportasi publik justru berisiko mengalienasi lansia dari akses terhadap ruang publik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih seimbang antara pengembangan teknologi (*high-tech*) dan sentuhan pelayanan yang humanis (*high-touch*) dalam mewujudkan sistem transportasi yang benar-benar inklusif.

3.4 Responsivitas Integrasi Teknologi

Keterbatasan dalam mewujudkan integrasi teknologi yang inklusif pada layanan Trans Jogja pada dasarnya mencerminkan persoalan yang bersifat sistemik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya responsivitas terhadap kebutuhan lansia tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis operasional, tetapi juga mengindikasikan belum optimalnya implementasi kebijakan Kota Ramah Lansia di Yogyakarta, khususnya dalam sektor transportasi publik. Dalam praktiknya, kebijakan tersebut masih cenderung berada pada level normatif dan simbolik, serta belum sepenuhnya terinternalisasi dalam mekanisme operasional layanan sehari-hari.

Secara konseptual, mobilitas lansia tidak dapat dipahami semata sebagai perpindahan fisik, melainkan sebagai bagian integral dari partisipasi sosial yang menentukan kualitas hidup. Ketika sistem transportasi publik gagal menyediakan jaminan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan akses termasuk dalam aspek literasi digital maka lansia cenderung melakukan pembatasan mobilitas secara mandiri (*self-restriction*). Fenomena ini sejalan dengan *Continuity Theory* yang dikemukakan oleh (Schafer & Upenieks, 2015), yang menegaskan bahwa ketidaksesuaian lingkungan dengan kebutuhan lansia dapat mempercepat penurunan kondisi fisik maupun psikologis. Dengan demikian, kualitas layanan transportasi publik memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kemandirian dan kesejahteraan lansia di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Di sisi lain, temuan mengenai adanya konflik antara tuntutan ketepatan waktu (*on-time performance*) dan kebutuhan akan pelayanan yang responsif menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam sistem pengukuran kinerja. Selama ini, indikator keberhasilan operasional transportasi publik

di Indonesia masih didominasi oleh variabel teknis-ekonomis, seperti *load factor* dan jumlah ritase perjalanan. Pendekatan tersebut cenderung mengabaikan dimensi sosial pelayanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan kelompok rentan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menegaskan urgensi reformasi terhadap Indikator Kinerja Utama *Key Performance Indicator* (KPI) operator transportasi publik. Diperlukan integrasi indikator berbasis inklusivitas, seperti kualitas interaksi pelayanan, tingkat keamanan bagi lansia, serta kemudahan akses informasi sebagai bagian dari kontrak kinerja operator. Tanpa adanya indikator yang secara eksplisit mengukur kualitas pelayanan terhadap kelompok rentan, orientasi kerja petugas di lapangan akan tetap didominasi oleh target kecepatan operasional, yang berpotensi mengorbankan aspek keselamatan dan kenyamanan lansia.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pergeseran fokus analisis, dari yang sebelumnya menitikberatkan pada perilaku individu petugas menuju kajian yang lebih struktural terhadap sistem manajemen kinerja. Pendekatan ini memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan kebijakan transportasi publik yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip keadilan sosial dan inklusivitas layanan.

3.5 Integrasi Ekosistem Pelayanan untuk Lansia

Integrasi antara infrastruktur fisik, kompetensi sumber daya manusia, dan sistem informasi merupakan elemen kunci yang harus dipahami sebagai satu kesatuan dalam ekosistem pelayanan transportasi publik. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga komponen tersebut masih bekerja secara parsial dan belum terhubung secara optimal, sehingga menimbulkan disfungsi pelayanan yang berdampak langsung pada pengguna lansia.

Sebagai ilustrasi, ketika armada Trans Jogja berhenti pada halte dengan tipe *high deck* tetapi masih menyisakan celah yang tidak presisi, maka fungsi perlindungan dari infrastruktur fisik menjadi tidak efektif. Situasi ini semakin kompleks ketika sistem informasi di dalam bus baik berupa pengumuman suara maupun tampilan visual tidak berfungsi secara optimal. Dalam kondisi tersebut, lansia kehilangan orientasi terkait waktu dan posisi untuk turun, sehingga beban pelayanan secara otomatis beralih kepada responsivitas petugas di lapangan.

Pada titik kritis ini, keterlambatan respons atau kurangnya empati dari petugas berpotensi menyebabkan lansia kehilangan momen aman untuk turun dari kendaraan. Dampak yang ditimbulkan tidak

hanya bersifat fisik, seperti risiko terjatuh, tetapi juga dapat memicu tekanan psikologis yang memengaruhi rasa percaya diri dalam menggunakan transportasi publik. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan pada satu elemen pelayanan akan dengan cepat merambat menjadi kegagalan sistemik ketika tidak terdapat mekanisme dukungan dari elemen lainnya.

Fenomena tersebut menegaskan bahwa modernisasi armada transportasi tidak akan memiliki makna fungsional apabila tidak didukung oleh integrasi yang memadai antar komponen pelayanan. Ketidaksinkronan antara sistem informasi halte dan armada menciptakan apa yang dapat disebut sebagai “titik buta navigasi”, yaitu kondisi di mana pengguna lansia tidak memiliki kepastian informasi untuk mengambil keputusan selama perjalanan. Akibatnya, lansia mengembangkan ketergantungan pada bantuan eksternal sebagai bentuk adaptasi, yang secara tidak langsung mengurangi tingkat kemandirian mereka.

Dari perspektif sosial, kondisi ini berimplikasi pada penurunan rasa percaya diri lansia sebagai individu yang mandiri di ruang publik. Tanpa adanya sinergi antara teknologi yang memberikan kepastian informasi, infrastruktur yang menjamin keamanan, serta sumber daya manusia yang memiliki sensitivitas sosial, maka layanan transportasi publik akan cenderung bersifat mekanis. Dalam kondisi demikian, Trans Jogja hanya berfungsi sebagai sarana perpindahan penumpang, bukan sebagai sistem mobilitas yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan manusia.

Selanjutnya, temuan ini menunjukkan bahwa proses modernisasi transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta masih berlangsung secara parsial. Ketidakterpaduan antar elemen pelayanan menjadikan lansia sebagai kelompok yang paling rentan mengalami eksklusi, meskipun secara teknis sistem transportasi telah mengalami perkembangan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan integratif yang menempatkan lansia sebagai pusat perancangan layanan, sehingga seluruh komponen sistem dapat bekerja secara sinergis dalam mendukung mobilitas yang aman, nyaman, dan bermartabat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan, penelitian ini menyimpulkan bahwa ekosistem transportasi Trans Jogja masih menghadapi tantangan besar dalam mengakomodasi kebutuhan penumpang lanjut usia secara inklusif. Temuan lapangan mengonfirmasi adanya diskoneksi antara standar pelayanan formal dengan realitas aksesibilitas, di mana prinsip *mobility justice* dan *universal design* pada infrastruktur fisik sering kali terabaikan demi prioritas efisiensi operasional. Selain itu, upaya

modernisasi melalui digitalisasi layanan justru melahirkan fenomena baru berupa eksklusi informasi (digital divide) yang mereduksi kemandirian mobilitas lansia akibat ketidaksinkronan panduan auditori dan visual. Secara manajerial, keterbatasan responsivitas pramujaasa ditemukan sebagai implikasi dari sistem penilaian kinerja (KPI) yang terlalu berorientasi pada target kuantitatif waktu, sehingga aspek pelayanan humanis bagi kelompok rentan menjadi terpinggirkan. Oleh karena itu, studi ini merekomendasikan perlunya reorientasi kebijakan yang lebih holistik melalui integrasi infrastruktur fisik yang presisi, teknologi yang adaptif, serta reformasi manajemen SDM berbasis literasi gerontologi demi mewujudkan sistem transportasi publik yang lebih berkeadilan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik yang inklusif, otoritas terkait perlu melakukan audit menyeluruh terhadap standar fasilitas mikro guna memastikan keamanan akses fisik bagi lansia. Audit ini penting untuk mengidentifikasi celah-celah teknis pada infrastruktur yang selama ini luput dari evaluasi, namun memiliki dampak signifikan terhadap keselamatan pengguna.

Pada level struktural, pengelola layanan perlu melakukan reformulasi Indikator Kinerja Utama *Key Performance Indicator* (KPI) dengan mengintegrasikan dimensi inklusivitas sebagai komponen utama penilaian kinerja. Indikator tersebut dapat mencakup kualitas interaksi pelayanan, tingkat keamanan pengguna lansia, serta kemudahan akses terhadap informasi. Tanpa adanya indikator yang secara eksplisit menilai aspek tersebut, orientasi operasional akan tetap didominasi oleh efisiensi teknis yang berpotensi mengabaikan kebutuhan kelompok rentan. Selanjutnya, optimalisasi pemanfaatan teknologi perlu diarahkan tidak hanya pada kecanggihan sistem (*high-tech*), tetapi juga pada pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna (*high-touch*). Hal ini dapat diwujudkan melalui penyediaan sistem informasi yang ramah lansia, seperti pengumuman suara yang berfungsi secara konsisten serta peta rute visual dengan tingkat kontras yang tinggi untuk meningkatkan keterbacaan.

Bagi pengembangan kajian akademik, diperlukan penelitian lanjutan yang secara khusus mengkaji dampak pembatasan mobilitas mandiri (*self-restriction*) terhadap kondisi kesehatan mental lansia di kawasan perkotaan. Kajian tersebut diharapkan dapat memperkaya perspektif dalam perumusan kebijakan transportasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga berorientasi pada kesejahteraan dan kemanusiaan.

5. Referensi

- Agus Dwiyanto. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Alfatih, A., Lionardo, A., Kholek, A., Saraswati, E., Izzudin, M., & Dwi Santoso, A. (2022). The complexity of integrating indigenous knowledge for ecotourism planning: a case of Mude Ayek's customary forests, Indonesia The complexity of integrating indigenous knowledge for ecotourism planning 77The complexity of integrating indigenous knowledge for ecotourism planning: a case of Mude Ayek's customary forests. In *Int. J. Tourism Anthropology* (Vol. 9, Number 1).
- BPS. (2019). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2019*.
- BPS. (2023). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2023*.
- Cicih, L. H. M., & Agung, D. N. (2022). Lansia di era bonus demografi. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.14203/jki.v17i1.636>
- Ginting, A. R. M., Dzakiyyah, H. D. H., & Pratama, A. R. (2025). Internalizing Local Wisdom in Tourism Management: A Strategy for Sustainable Tourism in Pangandaran, Indonesia. *Journal of Tourism Sustainability*, 5(3), 45–52. <https://doi.org/10.35313/jtospolban.v5i3.173>
- Kompas. (2024). *PENTINGNYA PROGRAM PENSIUN SOSIAL BAGI LANSIA*.
- Kurniasih, D. E., Untari, J., Nisari, N., Setiawan, S., & Mistiyaningsih, I. (2025). Penerapan Pendekatan Segitiga Kebijakan Dalam Implementasi Kawasan Ramah Lansia Di Kotagedhe Daerah Istimewa Yogyakarta. *Binawan Student Journal*, 7(3), 159–168. <https://doi.org/10.54771/e38y4d30>
- Kurniawan, H., & Renovasi, T. (2014). *Tipologi Renovasi Aksesibilitas Halte Trans Jogja*.
- Maimunah, S., Cipta Apsari, N., & Abdul Rachim, H. (2024). Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial Aksesibilitas Inklusif: Implementasi Infrastruktur Publik Ramah Disabilitas Di Indonesia (Sebuah Literatur Reveiw). *Desember*, 7(2), 250–276. <https://doi.org/10.24198/focus.v7i2.60851>
- Miles, Huberman, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook - Google book*.
- Natasha, & Puteri Arnesto. (2025). Tinjauan Literatur: Implementasi Konsep Transportasi Berkelanjutan Terhadap Perencanaan Kawasan Permukiman Perkotaan Terpadu Soreang. *Cities and Urban Development Journal*. <https://doi.org/10.7454/cudj.v3i1.1034>
- Schafer, M. H., & Upenieks, L. (2015). Environmental disorder and functional decline among older adults: A layered context approach. *Social Science and Medicine*, 124, 152–161. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.11.037>
- Silvia Anggraini, D., Azmy Ikhsani, M., Masyitoh, H., & Yoga Pratama, H. (2025). *Journal of Architecture and Urban Studies Analysis of Penggaron Terminal User Activities Using Person-Centered Maps, Place-Centered Maps, and Physical Trace Methods* (Vol. 2, Number 1).
- Tamara Putri, C., & Umam, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Transjakarta Di Halte Busway Pgc 2 Koridor X (Pgc 2-Tanjung Priok). *Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 4(1), 56–65. <https://doi.org/10.58890/eleste.v4i1.218>
- Vicgor Wijaya, R., Leksmono, D., & Putranto, S. (2022). Tingkat Kepuasan Warga Lanjut Usia Terhadap Layanan Transportasi Umum Di Jabodetabek. In *Jmts: Jurnal Mitra Teknik Sipil* (Vol. 5, Number 4).
- Yunika Trinandika, Mochammad Mustam, & Rihandoyo. (2015). *Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

