

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Aksesibilitas transportasi merupakan bagian penting dari hak asasi manusia, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, perempuan hamil, dan orang sakit. Transportasi memiliki peran penting dalam menjamin mobilitas kelompok rentan agar dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial dan pendidikan tanpa diskriminasi (Pemkot Kediri, 2025). Dalam konteks ini, penyandang disabilitas salah satunya adalah anak berkebutuhan khusus (ABK). Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang memerlukan pendidikan serta layanan khusus agar potensi kemanusiaannya dapat berkembang secara optimal. Istilah anak berkebutuhan khusus digunakan karena dalam menjalani kehidupannya mereka membutuhkan dukungan berupa layanan pendidikan, sosial, bimbingan, konseling, serta berbagai bentuk layanan lain yang bersifat khusus (Putra et al., 2021). Hal ini terjadi akibat adanya perbedaan atau keterbatasan pada aspek penting seperti fisik, psikologis, maupun sosial, yang menimbulkan hambatan dalam memenuhi tujuan, kebutuhan, serta pengembangan potensi diri mereka (Wardani et al., 2014). Berkaitan dengan istilah *disability*, anak berkebutuhan khusus merupakan anak yang mengalami keterbatasan pada satu atau beberapa kemampuan, baik dalam aspek fisik seperti tunanetra (gangguan penglihatan), tunarungu (gangguan pendengaran), tunawicara (gangguan berbicara), dan tunadaksa (gangguan fisik/motorik), maupun dalam aspek psikologis seperti autisme dan *Attention Deficit Hyperactivity Disorder* (ADHD) (Fakhiratunnisa et al., 2022). Sehingga memerlukan penanganan khusus dalam proses belajar, interaksi sosial, dan akses layanan publik seperti transportasi (Tea et al., 2023).

Anak Berkebutuhan Khusus sebagai bagian dari penyandang disabilitas, berhak memperoleh aksesibilitas transportasi publik yang setara, aman, dan nyaman untuk mendukung mobilitas mereka (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016) Pasal 105 ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh

penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan . Pelayanan publik yang dimaksud mencakup pelayanan jasa transportasi publik. Ketentuan ini menegaskan bahwa penyediaan sarana transportasi yang aksesibel merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk menjamin kesetaraan dan kemudahan mobilitas bagi penyandang disabilitas.

Ketentuan tentang hak penyandang disabilitas juga diperkuat dalam Pasal 242 ayat (1) dan (2) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, 2009) yang menyatakan bahwa pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau perusahaan angkutan umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang lalu lintas dan angkutan jalan kepada penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit. Perlakuan khusus tersebut meliputi aksesibilitas, prioritas pelayanan, serta fasilitas pelayanan. Selain itu, ketentuan mengenai aksesibilitas transportasi ditegaskan dalam (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, 2017) berdasarkan Pasal 2, penyelenggara jasa transportasi publik diwajibkan memberikan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan menyediakan sarana dan prasarana yang aksesibel.

Sebagai wujud nyata komitmen terhadap regulasi terkait penyediaan aksesibilitas transportasi, Pemerintah Kota Kediri meluncurkan layanan Bus MAPAN CERIA (Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman, Cinta dan Empati untuk Anak Istimewa), yang diperuntukkan bagi siswa Sekolah Luar Biasa (SLB). Program ini, yang diluncurkan pada tahun 2025, menjadi bagian dari upaya Kota Kediri untuk mewujudkan kota inklusif. Walikota Kediri mengungkapkan bahwa pembangunan yang berkeadilan harus dilandasi oleh rasa cinta, empati, dan keberpihakan terhadap kelompok yang membutuhkan, yang tercermin dalam penamaan Bus MAPAN CERIA. Meskipun bus ini telah disediakan untuk mendukung mobilitas penyandang disabilitas, Walikota mengakui bahwa aksesibilitasnya masih perlu ditingkatkan, terutama bagi pengguna kursi roda. Harapannya, ke depan, Kota Kediri dapat menghadirkan moda transportasi publik yang lebih inklusif dan fungsional bagi semua pihak

(Pemkot Kediri, 2025). Pernyataan ini juga sejalan dengan yang disampaikan dalam berita ANTARA News Jawa Timur, yang menegaskan bahwa pelayanan publik bagi kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, merupakan prioritas Pemerintah Kota Kediri melalui program Bus MAPAN CERIA (Antara News Jatim, 2025).

Program yang mulai beroperasi pada Juli 2025 ini ditujukan untuk memfasilitasi mobilitas siswa berkebutuhan khusus agar dapat menjangkau sekolah dengan aman dan nyaman. Layanan ini beroperasi dengan rute tetap dan memiliki beberapa titik kumpul yang telah ditentukan sebagai lokasi penjemputan dan pengantaran siswa menuju sekolah. Layanan Bus MAPAN CERIA saat ini dioperasikan oleh dua armada bus yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri. Dua armada tersebut melayani SLB B Putera Asih (khusus tunagrahita) sebanyak 14 siswa dan SLB C Putera Asih (khusus tunawicara) sebanyak 23 siswa, Orang tua difasilitasi dengan *live location* melalui grup *WhatsApp* sehingga dapat memantau keberadaan bus dan memastikan anaknya naik dengan aman.

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan Bus MAPAN CERIA masih menghadapi sejumlah kendala yang memerlukan evaluasi. Berdasarkan pengamatan awal dan keterangan dari pihak Dinas Perhubungan Kota Kediri serta guru SLB Putera Asih, ditemukan beberapa permasalahan yaitu aspek keselamatan dan pendampingan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan siswa berkebutuhan khusus. Masih ditemukan kasus di mana siswa mengeluarkan kepala atau tangan ke luar jendela selama perjalanan yang berpotensi membahayakan, serta insiden siswa terjepit saat naik-turun bus karena kurangnya pengawasan dari pendamping atau antusiasme siswa lain yang menutup pintu secara tergesa-gesa. Berdasarkan keterangan dari pihak Dinas Perhubungan, pendamping bus belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait penanganan anak berkebutuhan khusus, sehingga pendampingan yang dilakukan masih bersifat umum, selain itu sarana pada bus masih seperti bus pada umumnya. Kondisi ini menjadikan penelitian mengenai evaluasi layanan Bus MAPAN CERIA sangat penting dilakukan, mengingat program ini baru diluncurkan pada bulan Juli 2025 dan membutuhkan tindak lanjut agar dapat berkelanjutan dan lebih inklusif di

masa depan. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Layanan Bus Mapan Ceria untuk Siswa Berkebutuhan Khusus di Kota Kediri".

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana nilai kesesuaian layanan Bus Mapan Ceria dengan pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* (Colorado, 2023)?
2. Bagaimana strategi peningkatan layanan Bus Mapan Ceria berdasarkan hasil analisis SWOT ?

I.3. Batasan Masalah

Batasan masalah penyusunan laporan magang yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Kediri meliputi:

1. Evaluasi kesesuaian layanan berdasarkan pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* Colorado (2023)
2. Strategi peningkatan layanan disusun menggunakan metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dengan mensintesis hasil evaluasi kesesuaian pedoman dan wawancara faktor eksternal dengan penyelenggara layanan

I.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang menjadi landasan dalam penulisan laporan magang yaitu::

1. Untuk mengetahui nilai kesesuaian layanan Bus Mapan Ceria dengan pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* (Colorado,2023)
2. Untuk menganalisis strategi peningkatan layanan berdasarkan analisis SWOT

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini Adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan layanan angkutan sekolah, khususnya

Bus Mapan Ceria, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih aman dan nyaman bagi siswa berkebutuhan khusus di Kota Kediri.

I.6. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini terdapat ruang lingkup yang akan dibahas, yaitu:

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Kediri bidang angkutan
2. Objek penelitian difokuskan pada angkutan sekolah khusus siswa disabilitas yaitu Bus Mapan Ceria

I.7. Waktu dan Tempat Kegiatan Magang

Pelaksanaan kegiatan magang oleh mahasiswa/i Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Semester VII Tahun akademik 2025/2026 dilaksanakan secara aktif dari tanggal 1 September 2025 sampai dengan 28 Februari 2026, dengan durasi pelaksanaan magang selama 6 bulan. Lokasi pelaksanaan magang berada di Dinas Perhubungan Kota Kediri yang terletak di Jalan Semeru No.55, Semen, Tamanan, Kota Kediri.

I.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, waktu dan kegiatan magang, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menyajikan landasan teori, hasil kajian literatur, serta penelitian terdahulu yang relevan. Seluruh uraian digunakan sebagai acuan dan informasi pendukung dalam penelitian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil analisis yang diperoleh selama proses penelitian serta pembahasan yang disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

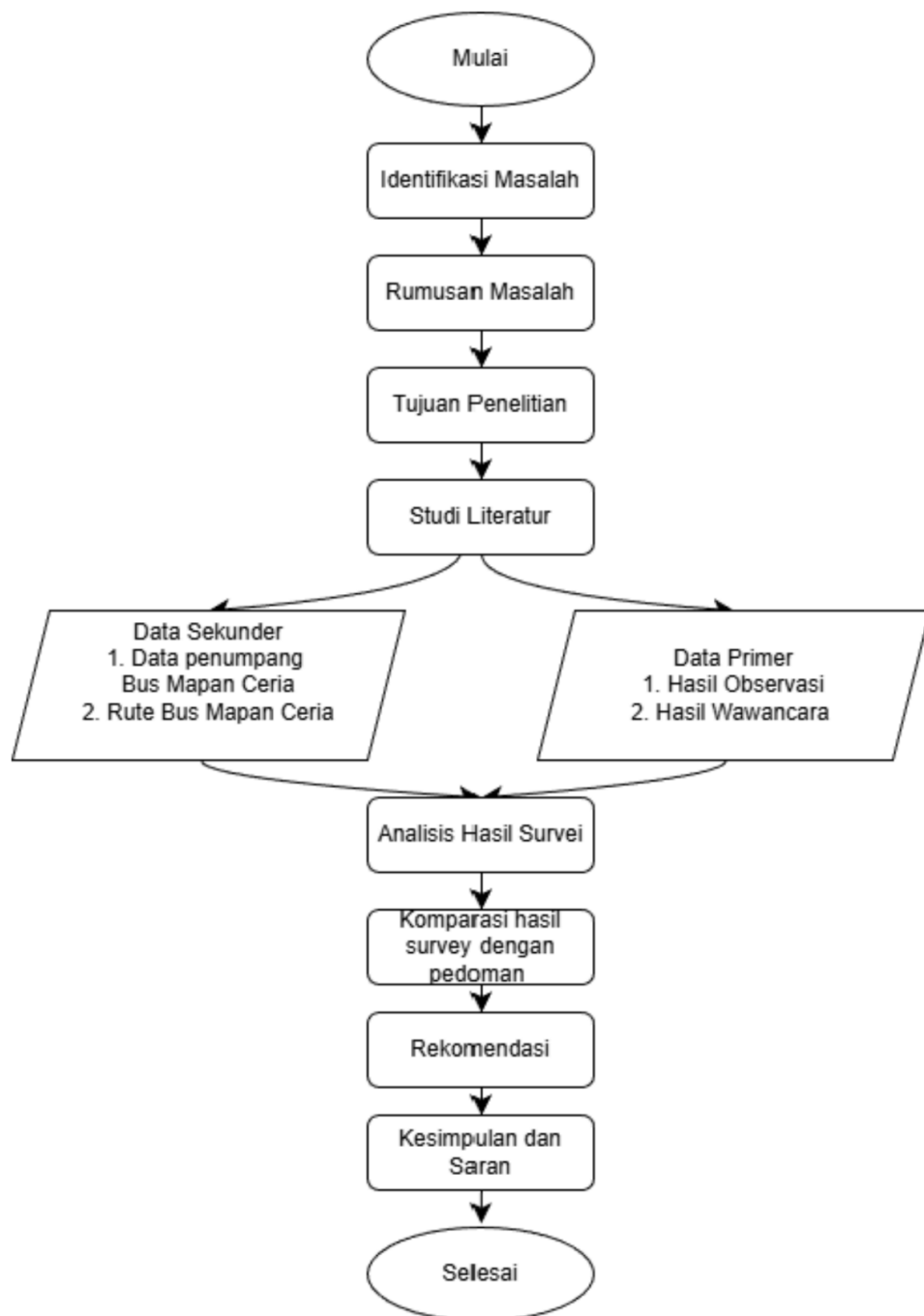
Bab ini berisi rangkuman temuan utama penelitian serta saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan seluruh sumber literatur yang digunakan sebagai acuan dan referensi dalam penyusunan penelitian.

I.9. Metode Kegiatan

I.9.1. Bagan Alir



Gambar I.1 Bagan Alir Penelitian

I.9.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang menggabungkan elemen struktur dan fleksibilitas. Dalam wawancara ini, peneliti telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang relevan dengan topik penelitian, namun tidak kaku atau terikat oleh urutan pertanyaan yang harus diikuti. Wawancara ini memungkinkan peneliti untuk menggali jawaban lebih mendalam dari informan, serta memberikan kebebasan bagi informan untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, atau informasi lain yang tidak tercakup dalam daftar pertanyaan yang telah disusun. Tujuan utama wawancara semi terstruktur adalah untuk memperoleh informasi yang terarah sesuai dengan tujuan penelitian, tetapi tetap memberikan ruang bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan atau menggali topik baru yang mungkin muncul selama percakapan.

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan bus ABK untuk memperoleh informasi terkait kondisi layanan. Pihak yang diwawancarai meliputi:

- a. Dinas Perhubungan Kota Kediri sebagai pengelola layanan
- b. Pendamping ABK
- c. Pengemudi Bus
- d. Orang tua Siswa
- e. Kepala sekolah

Fokus data yang dikumpulkan dalam wawancara semi-terstruktur ini mencakup beberapa aspek yang berkaitan dengan kondisi aktual layanan transportasi untuk ABK berdasarkan *Transporting Students with Special Needs Guide Colorado* (2023).

2. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan pada saat pelaksanaan layanan angkutan sekolah untuk mengamati kondisi aktual di lapangan.

I.9.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ini terdiri dari pihak yang secara langsung terlibat dalam penyelenggaraan dan pengelolaan layanan Bus Mapan Ceria. Kelompok populasi ini mencakup:

- a. Petugas operasional Dinas Perhubungan Kota Kediri yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan operasional layanan Bus Mapan Ceria
- b. Pengemudi bus sebanyak 3 orang, yang memiliki peran utama dalam mengemudikan bus dengan aman dan memastikan perjalanan siswa ABK berjalan dengan lancar
- c. Pendamping ABK sebanyak 3 orang, yang bertugas mendampingi siswa ABK selama perjalanan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan siswa
- d. Orang tua siswa ABK yang menggunakan layanan bus, sebanyak 38 orang. Mereka memberikan perspektif mengenai kepuasan dan tantangan yang dihadapi oleh anak-anak mereka saat menggunakan layanan transportasi tersebut
- e. Kepala sekolah atau guru SLB B Putera Asih dan SLB C Putera Asih

2. Sampel

Sampel penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria yang relevan dengan penerapan panduan aksesibilitas dalam layanan Bus Mapan Ceria. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas operasional Dinas Perhubungan yang terlibat dalam perencanaan dan pengawasan pelaksanaan layanan sejumlah 2 orang yaitu kepala bidang angkutan dan staff bidang angkutan
- b. Pengemudi bus yang bertanggung jawab langsung terhadap pengemudian bus sejumlah 2 orang
- c. Pendamping ABK yang berperan dalam membantu siswa selama perjalanan sejumlah 2 orang

- d. Kepala sekolah atau guru SLB B dan SLB C Putera Asih sejumlah 2 orang

Untuk sampel orang tua siswa berkebutuhan khusus, dilakukan random sampling untuk memilih orang tua yang memiliki pengalaman langsung terkait kondisi layanan yang diberikan yaitu 2 orang tua siswa yang menggunakan bus khusus tunawicara dan 2 orang tua siswa yang menggunakan bus khusus tunagrahita terpilih, yang diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan transportasi tersebut.

I.9.4. Kriteria Evaluasi

Sebagai kriteria evaluasi, peneliti menggunakan Pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* (2023) yang diterbitkan oleh Colorado Department of Education (CDE). Pedoman ini dipilih karena memiliki landasan metodologis yang kuat, mengacu pada regulasi dan undang-undang federal dan negara bagian AS, seperti *Americans with Disabilities Act (ADA)* dan *Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)*, yang mengatur keselamatan dan hak siswa berkebutuhan khusus. Pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* Colorado (2023) digunakan sebagai dasar untuk menyusun pedoman wawancara dan pedoman observasi.

Berikut merupakan kategori dan aspek-aspek sesuai Pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* (2023) yang dijadikan kriteria evaluasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada **tabel I.1**

Tabel I.1 Kriteria Evaluasi

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
A. Peralatan Kendaraan (<i>Vehicle Equipment</i>)					
1	A1	Sabuk Keselamatan (<i>Lap Belt & Shoulder Belt</i>)	Tidak tersedia sabuk keselamatan apapun pada kendaraan.	Tersedia salah satu saja (<i>hanya lap belt</i> atau hanya <i>shoulder belt</i>) pada seluruh kursi atau tersedia keduanya namun hanya pada sebagian kursi atau tersedia keduanya di seluruh kursi namun sebagian dalam kondisi tidak layak.	Tersedia <i>lap belt</i> dan <i>shoulder belt</i> pada seluruh kursi penumpang dengan kondisi yang layak.
2	A2	<i>Lift Operation</i>	<i>Lift/ramp</i> tidak tersedia pada kendaraan.	<i>Lift/ramp</i> tersedia namun tidak berfungsi optimal atau petugas tidak terlatih mengoperasikannya.	<i>Lift/ramp</i> tersedia, berfungsi baik, dan petugas terlatih mengoperasikannya.
3	A3	<i>Mobility Device Tie Down Systems</i> (WTORS)	Sistem pengikat kursi roda tidak tersedia.	WTORS tersedia namun tidak memenuhi standar 4 titik pengikat atau tidak digunakan dengan benar.	WTORS tersedia, memenuhi standar 4 titik pengikat, dan digunakan dengan benar.
4	A4	<i>Emergency and Safety Equipment</i> (APAR, P3K, Palu Pemecah Kaca)	Tidak tersedia peralatan darurat apapun di kendaraan manapun.	Dalam kendaraan hanya tersedia sebagian peralatan darurat (misalnya hanya APAR saja, atau hanya P3K saja,	Seluruh kendaraan dilengkapi APAR, P3K, dan palu pemecah kaca dalam kondisi layak.

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
				atau APAR dan P3K tanpa palu pemecah kaca atau tersedia seluruhnya tetapi dalam kondisi tidak layak.	
5	A5	<i>International Accessibility Symbol (ISA)</i>	Kendaraan tidak memiliki identitas layanan untuk siswa ABK.	Memiliki simbol ISA namun tidak terlihat jelas dari luar atau kondisi tidak layak atau hanya memiliki identitas berupa tulisan atau gambar sketsa yang bukan simbol ISA resmi.	Kendaraan dilengkapi simbol ISA resmi yang terlihat jelas dari luar.
B. Peralatan Penumpang (<i>Passenger Equipment</i>)					
6	B1	<i>Augmentative and Assistive Devices (AAC)</i>	Tidak tersedia <i>Augmentative and Assistive Devices (AAC)</i>	Siswa membawa AAC sendiri namun tidak ada prosedur pengamanan di kendaraan, atau petugas tidak memahami cara mendukung penggunaannya.	AAC tersedia dan diamankan dengan benar di kendaraan, dan petugas memahami serta terlatih mendukung penggunaannya.
7	B2	<i>Medical and Medication Equipment</i>	Tidak tersedia peralatan medis atau obat-obatan khusus sesuai kondisi kesehatan siswa.	Tersedia sebagian peralatan medis namun tidak mencakup seluruh kebutuhan, atau tidak disimpan dengan aman atau petugas tidak dilatih cara penggunaannya.	Peralatan medis dan obat-obatan tersedia sesuai profil kesehatan siswa, disimpan aman, dan petugas terlatih.

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
8	B3	<i>Child Safety Restraint Systems</i> (CSRS / <i>Safety Vest</i>)	Tidak tersedia CSRS/ <i>safety vest</i> apapun.	<i>Safety vest</i> tersedia tetapi tidak sesuai kebutuhan individual, tidak memenuhi standar FMVSS 213, atau petugas tidak terlatih menggunakannya.	<i>Safety vest</i> tersedia, sesuai kebutuhan individual, memenuhi standar FMVSS 213, dan petugas terlatih menggunakannya.
9	B4	<i>Wheelchairs</i> (Kursi roda standar WC-19)	Tidak tersedia kursi roda yang memenuhi standar keamanan transportasi.	Terdapat kursi roda namun tidak memenuhi standar WC-19/WC-18 atau kondisi tidak layak.	Kursi roda memenuhi standar WC-19/WC-18 dan kondisi layak.
C. Routing and Scheduling					
10	C1	Permintaan Data Pengguna Layanan	Tidak ada data siswa yang terdokumentasi.	Data dikumpulkan namun tidak lengkap misalnya hanya nama, alamat, dan nomor telepon, tidak mencakup kondisi medis, kontak darurat, jenis kebutuhan khusus, dan peralatan yang dibutuhkan.	Data lengkap terdokumentasi mencakup nama, alamat, kontak darurat, kondisi kesehatan, jenis kebutuhan khusus, dan peralatan yang dibutuhkan.
11	C2	Perencanaan Rute	Rute mempertimbangkan kebutuhan siswa ABK, tanpa melibatkan sekolah maupun orang tua. Tidak	Rute direncanakan kolaboratif namun tidak ada dokumentasi tertulis, atau waktu tempuh dan kecepatan memenuhi standar namun proses	Rute direncanakan kolaboratif, mempertimbangkan kapasitas kendaraan, waktu tempuh dan kecepatan memenuhi standar,

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
			mempertimbangkan kapasitas kendaraan, kebutuhan pendamping, dan Panjang perjalanan.	perencanaan tidak kolaboratif, atau kapasitas kendaraan belum terpenuhi.	serta terdokumentasi secara tertulis.
12	C3	Lokasi Penjemputan dan Pengantaran	Lokasi tidak mempertimbangkan keamanan atau aksesibilitas. Tidak ada ketentuan kehadiran orang tua.	Lokasi aman. Ada ketentuan orang tua menunggu, namun tidak tertulis dan tidak ada prosedur jika tidak ada penjemput.	Lokasi aman, ada prosedur tertulis tentang kewajiban orang tua menunggu dan tindakan jika tidak ada penjemput.
D. Pelatihan dan Tanggung Jawab Petugas					
13	D1	Pelatihan Khusus Penanganan ABK	Petugas tidak pernah mendapat pelatihan apapun terkait penanganan siswa ABK.	Petugas pernah mendapat orientasi singkat, namun tidak mencakup seluruh topik wajib atau tidak terdokumentasi.	Seluruh petugas mengikuti pelatihan khusus ABK mencakup seluruh topik wajib, terprogram, dan terdokumentasi.
14	D2	Tanggung Jawab Petugas Selama Perjalanan	Petugas tidak memiliki prosedur operasional, tidak menerapkan tindakan keselamatan apapun selama perjalanan, dan tidak ada pertimbangan penempatan posisi duduk siswa.	Petugas menerapkan sebagian prosedur misalnya berkendara hati-hati dan mengemudi dengan kecepatan sesuai namun tidak konsisten pada semua aspek, seperti tidak ada aturan penempatan posisi duduk siswa berdasarkan kondisi medis maupun karakteristik perilaku.	Pengemudi selalu menerapkan seluruh prosedur berkendara sesuai standar kecepatan, menjaga kenyamanan siswa dengan mengemudi secara halus dan hati-hati, serta menempatkan posisi duduk siswa berdasarkan kondisi medis dan karakteristik perilaku masing-masing.

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
15	D3	Pemeriksaan Pra-Perjalanan (<i>Pre-Trip</i>)	<i>Pre-trip</i> tidak dilakukan sama sekali.	<i>Pre-trip</i> dilakukan namun tidak setiap hari dan hanya mencakup item teknis dasar. Peralatan keselamatan ABK dan kesiapan mental/fisik petugas tidak diperiksa.	<i>Pre-trip</i> dilakukan setiap hari mencakup item teknis, peralatan keselamatan ABK, dan kesiapan mental/fisik petugas.
16	D4	Pemeriksaan Pasca-Perjalanan (<i>Post-Trip</i>)	<i>Post-trip</i> tidak dilakukan sama sekali.	<i>Post-trip</i> dilakukan namun tidak setiap hari dan hanya sebatas kebersihan dasar. Kondisi peralatan keselamatan tidak diperiksa.	<i>Post-trip</i> dilakukan setiap hari mencakup kebersihan kendaraan dan kondisi peralatan keselamatan.
17	D5	Prosedur <i>Loading</i> dan <i>Unloading</i>	Tidak ada bantuan dari petugas saat siswa naik dan turun bus.	Petugas memberikan bantuan saat siswa naik dan turun serta membantu menyeberangkan jalan, namun tindakan tersebut tidak dilakukan secara konsisten kepada seluruh siswa yang membutuhkan bantuan	Petugas secara konsisten mendampingi seluruh siswa saat naik dan turun bus, menilai kebutuhan bantuan setiap siswa, menyeberangkan siswa yang rumahnya di seberang jalan, dan memastikan proses naik turun berlangsung aman sebelum menutup pintu.
E. Komunikasi (<i>Communication</i>)					
18	E1	Komunikasi Staf Sekolah dengan Petugas	Tidak ada pertukaran informasi antara staf sekolah dengan petugas.	Informasi disampaikan secara insidental, tidak rutin, dan tidak terdokumentasi.	Staf sekolah secara rutin menyampaikan informasi kondisi dan karakteristik siswa kepada

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
					seluruh petugas secara rutin dan terdokumentasi.
19	E2	Komunikasi Orang Tua/Wali dengan Petugas	Orang tua tidak pernah mengomunikasikan ketidakhadiran maupun perubahan kondisi medis siswa.	Orang tua mengomunikasikan ketidakhadiran, namun tidak ada mekanisme formal pelaporan perubahan kondisi medis atau obat-obatan.	Orang tua aktif mengomunikasikan ketidakhadiran dan setiap perubahan kondisi medis/obat melalui mekanisme formal yang telah ditetapkan.
20	E3	Komunikasi Petugas dengan Orang Tua dan Staf Sekolah	Petugas tidak pernah berkomunikasi dengan staf sekolah maupun orang tua.	Petugas berkomunikasi untuk koordinasi harian, namun tidak melaporkan kejadian tidak biasa secara rinci dan tidak ada jurnal harian.	Petugas berkomunikasi harian, melaporkan kejadian tidak biasa secara rinci, mendokumentasikan dalam jurnal, dan menginformasikan perubahan jadwal.
F. Kondisi Kesehatan Siswa (<i>Student Health Concerns</i>)					
21	F1	<i>Individual Health Care Plan</i> (IHCP)	Tidak ada IHCP untuk siswa manapun.	IHCP ada untuk sebagian siswa, atau ada namun tidak lengkap, tidak tersedia di kendaraan, atau tidak diketahui seluruh petugas.	Seluruh siswa dengan kondisi medis khusus memiliki IHCP lengkap, tersedia di kendaraan, dan diketahui seluruh petugas.
22	F2	Pelatihan Penanganan Prosedur Medis Khusus	Petugas tidak mendapat pelatihan medis apapun.	Sebagian petugas belajar otodidak, namun tidak ada pelatihan formal yang	Seluruh petugas mendapat pelatihan pertolongan pertama, CPR, dan prosedur medis khusus

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
				mencakup prosedur medis khusus.	sesuai kondisi siswa, terdokumentasi.
G. Manajemen Perilaku (<i>Behaviour Management</i>)					
23	G1	Pemberian Pujian dan Reward	Petugas tidak pernah memberikan pujian atau <i>reward</i> atas perilaku baik siswa.	Petugas kadang-kadang memberikan pujian secara insidental namun tidak konsisten.	Petugas konsisten memberikan pujian verbal, senyuman, atau <i>reward</i> atas perilaku positif siswa.
24	G2	Instruksi yang Jelas dan Konsisten	Petugas tidak pernah memberikan instruksi, atau instruksi yang diberikan terlalu panjang dan tidak dapat dipahami siswa ABK.	Petugas memberikan instruksi singkat 1-2 kalimat, namun tidak selalu diterapkan secara konsisten atau tidak diulang saat siswa belum memahami.	Petugas selalu memberikan instruksi singkat 1-2 kalimat, diterapkan secara konsisten kepada semua siswa, dan diulang bila siswa belum memahami.
25	G3	<i>Reasonable Restraint</i> (Larangan yang Wajar)	Pembatasan perilaku baik secara verbal maupun fisik digunakan oleh petugas sebagai bentuk hukuman, disiplin, atau sarana untuk mempermudah pekerjaan petugas tanpa adanya ancaman bahaya langsung, termasuk penggunaan kontak fisik yang kasar atau membiarkan siswa dalam	Larangan diberikan saat terjadi potensi bahaya namun disampaikan dengan cara yang kurang tepat seperti nada tinggi atau instruksi yang tidak konsisten, atau dilakukan pembatasan fisik yang aman namun tidak diikuti dengan prosedur pelaporan resmi.	Larangan hanya diberikan jika terdapat tindakan siswa yang membahayakan diri sendiri maupun orang lain, di mana petugas mengutamakan de-eskalasi verbal yang jelas dan konsisten serta hanya melakukan kontak fisik aman sebagai upaya terakhir yang segera dihentikan saat anak tenang dan kejadian tersebut terdokumentasi atau dilaporkan .

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
			situasi berbahaya tanpa tindakan pencegahan.		
26	G4	Pendekatan Sabar kepada Siswa	Petugas tidak menunjukkan kesabaran, tidak mengenal nama siswa, tidak menyapa, dan tidak menunjukkan kepedulian terhadap kondisi siswa selama perjalanan..	Petugas umumnya bersikap sabar dan menunjukkan kepedulian, namun tidak selalu mengenal nama seluruh siswa, tidak konsisten menyapa setiap hari, atau tidak mengulang instruksi saat siswa belum memahami..	Petugas selalu bersikap sabar, mengenal nama seluruh siswa, menyapa setiap hari, menunjukkan kepedulian, dan mengulang instruksi saat siswa belum memahami.
H. Evakuasi Darurat (<i>Emergency Evacuation</i>)					
27	H1	Penyusunan dan Dokumentasi Rencana Evakuasi Darurat	Tidak ada rencana evakuasi darurat yang pernah disusun, didiskusikan, maupun didokumentasikan	Rencana evakuasi pernah didiskusikan namun tidak melibatkan seluruh pihak yang relevan, atau sudah terdokumentasi namun tidak lengkap atau tidak memuat denah tempat duduk, kemampuan evakuasi tiap siswa, dan urutan evakuasi siswa.	Rencana evakuasi disusun melalui diskusi kolaboratif melibatkan pengemudi, pendamping, guru, orang tua, dan terapis, terdokumentasi secara tertulis per bus, memuat denah tempat duduk, kemampuan evakuasi tiap siswa, dan urutan evakuasi ke setiap pintu darurat.
28	H2	Pelatihan Evakuasi untuk Pengemudi dan Pendamping	Tidak pernah dilakukan pelatihan atau latihan evakuasi darurat sama sekali	Latihan evakuasi pernah dilakukan namun kurang dari 2 kali per tahun, tidak	Latihan evakuasi dilakukan minimal 2 kali per tahun, mencakup prosedur khusus ABK

No.	Kode	Komponen Penilaian	Skor 0 (Tidak Terpenuhi)	Skor 1 (Terpenuhi Sebagian)	Skor 2 (Terpenuhi Penuh)
			untuk pengemudi dan pendamping.	mencakup prosedur khusus ABK, tidak mencakup evaluasi kemampuan evakuasi individual tiap siswa, atau tidak terdokumentasi.	termasuk <i>quick-release</i> peralatan adaptif dan evaluasi kemampuan evakuasi individual tiap siswa, seluruh petugas mengikuti, dan terdokumentasi.
I. Standar Operasional Prosedur (SOP)					
29	I1	SOP Layanan Tertulis	Tidak tersedia SOP layanan tertulis apapun.	SOP tersedia secara tertulis namun tidak lengkap atau tidak dapat diakses seluruh petugas kapanpun.	SOP tersedia secara tertulis, lengkap, dan dapat diakses seluruh petugas kapanpun.
30	I2	SOP Disosialisasikan kepada Seluruh Petugas	SOP tidak pernah disosialisasikan kepada petugas secara formal.	SOP pernah disosialisasikan namun hanya sekali di awal penugasan, tidak merata ke seluruh petugas, atau petugas baru tidak mendapat orientasi.	SOP disosialisasikan secara formal dan berkala kepada seluruh petugas, dan petugas baru mendapat orientasi.

I.10. Teknik Analisis Data

I.10.1. Analisis Kondisi Aktual Layanan

Analisis kondisi aktual layanan bertujuan untuk memaparkan keadaan nyata layanan Bus Mapan Ceria saat ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah analisis kualitatif deskriptif, yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Model yang digunakan dalam pengumpulan data mengikuti model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Berikut langkah-langkah dalam teori yang dijelaskan oleh (Miles & Huberman, 1994).

1. Reduksi Data

Data yang dikumpulkan akan dicatat dalam bentuk transkrip wawancara dan observasi yang akan menjadi dasar untuk dianalisis.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk yang terorganisir dan sistematis agar mudah dipahami. Peneliti menyajikan data hasil temuan lapangan ke dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel. Tabel ini berfungsi untuk memetakan kondisi aktual setiap aspek sehingga memudahkan proses perbandingan dengan standar ideal pada tahap analisis selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan yang kemudian akan diverifikasi melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode sesuai dengan aspek atau kriteria evaluasi pada tabel I.1

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan yaitu penyedia layanan, petugas, pendamping, orang tua siswa, dan guru SLB. Dengan membandingkan data yang diperoleh dari

berbagai sumber ini, peneliti dapat memastikan hasil temuan yang lebih objektif .

b. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari dua teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu wawancara semi-terstruktur dan observasi lapangan. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi langsung dari informan mengenai kondisi layanan, sementara observasi lapangan memberikan gambaran langsung tentang penerapan prosedur dan kondisi di lapangan.

I.10.2. Analisis Kesesuaian Layanan dengan Pedoman

Data kondisi aktual layanan yang telah divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode akan dianalisis lebih lanjut dengan membandingkannya dengan standar ideal yang ditetapkan dalam pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* Colorado (2023). Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kesesuaian layanan yang tersedia dengan standar ideal. Penilaian dilakukan dengan teknik scoring dengan skala penilaian menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Skor 2 (*Max Score*) diberikan apabila kondisi atau item layanan sudah tersedia atau terlaksana serta terpenuhi secara keseluruhan.
2. Skor 1 (*Actual Score*) diberikan apabila kondisi atau item layanan sudah tersedia atau terlaksana, namun belum terpenuhi secara lengkap.
3. Skor 0 (*Actual Score*) diberikan apabila kondisi atau item layanan belum tersedia atau belum terlaksana sama sekali.

Perhitungan persentase tingkat kesesuaian layanan dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{\sum Actual\ Score}{\sum Max\ Score} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase tingkat kesesuaian layanan.

$\Sigma Actual Score$ = Total perolehan skor aktual

$\Sigma Max Score$ = Total skor tertinggi jika seluruh kriteria terpenuhi

Analisis data kuantitatif digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian layanan terhadap standar ideal yang telah ditetapkan. Selanjutnya, analisis data kualitatif dilakukan melalui penafsiran nilai persentase berdasarkan kategori predikat serta penguraian temuan penelitian dalam bentuk narasi yang disusun secara sistematis.

Penafsiran hasil persentase tingkat kesesuaian layanan mengacu pada kategori persentase yang dikemukakan oleh Effendi dan Manning (1989:263), sebagaimana disajikan pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Kategori Presentase

Presentase	Kategori
0%	Tidak Ada
1%-24%	Sebagian Kecil
25%-49%	Kurang dari setengahnya
50%	Setengahnya
51-74%	Lebih dari setengahnya
75%-99%	Sebagian besar
100%	Seluruhnya

I.10.3. Analisis Strategi Peningkatan Layanan

Metode SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) digunakan untuk menganalisis rekomendasi atau strategi peningkatan layanan melalui kondisi internal dan eksternal dari layanan Bus Sekolah. Analisis dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Tujuan dari analisis ini adalah untuk merumuskan strategi yang dapat meningkatkan efisiensi,

keamanan, kenyamanan, keselamatan serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengembangan layanan ke depan. Tahapan dalam menentukan analisis strategi menggunakan metode SWOT yaitu:

1. Pengumpulan Data Lapangan

Mengumpulkan data yang mencerminkan kondisi aktual dari angkutan sekolah. Data ini bersifat kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara dengan guru, orang tua, petugas dan pelaksana angkutan.

2. Identifikasi Komponen SWOT

Data yang sudah dikumpulkan kemudian dikategorikan ke dalam empat komponen SWOT, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. penentuan variabel dilakukan dengan cara:

- a. Variabel *Strengths* (S) merupakan kekuatan internal yang diperoleh dari keunggulan layanan bus yang ditemukan saat observasi observasi wawancara.
- b. Variabel *Weakness* (W) merupakan kelemahan internal yang diidentifikasi melalui hasil analisis , yaitu kriteria yang diwajibkan oleh Pedoman Colorado namun belum tersedia pada Bus Mapan Ceria serta hasil kinerja operasional yang belum memenuhi.
- c. Variabel *Opportunity* (O) merupakan peluang eksternal yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak penyelenggara mengenai masukan,saran, dan peluang peningkatan layanan.
- d. *Threats* (T) Penentuan variabel didasarkan pada hasil analisis kesesuaian layanan dengan standar ideal untuk mengidentifikasi hambatan eksternal yang muncul dari luar sistem pengelola yang mencakup faktor peran serta orang tua siswa dan pihak sekolah serta hasil wawancara dengan pihak penyelenggara mengenai hambatan dan tantangan pada layanan.

3. Penyusunan matriks SWOT

Internal Eksternal	Kekuatan (S) 1. 2. 3.	Kelemahan (W) 1. 2. 3.
	Ancaman (T) 1. 2. 3. 4. 5.	Peluang (O) 1. 2. 3. 4.
Strategi ST Gunakan S untuk menghindari T		Strategi WT Minimalkan W dan hindari T
Strategi SO Gunakan S untuk memanfaatkan O		Strategi WO Atasi W dengan memanfaatkan O

Gambar I.2 Matriks SWOT

Hasil analisis SWOT dirangkum dalam matriks SWOT, yang terdiri dari:

- 1) Strategi SO (*Strength-Opportunity*)
Memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang
- 2) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)
Mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang
- 3) Strategi ST (*Strength-Threat*)
Menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman.
- 4) Strategi WT (*Weakness-Threat*)
Mengurangi kelemahan untuk menghindari ancaman

Pemilihan Strategi rekomendasi peningkatan layanan Bus Sekolah merupakan hasil dari matriks SWOT yang yang memungkinkan dan berdampak tinggi terhadap layanan. Strategi tersebut kemudian dijabarkan ke dalam rencana tindakan sebagai rekomendasi teknis untuk peningkatan layanan Bus Mapan Ceria kedepan.