

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Sheth, J., N. dan Sisodia, R., S., 2012, *The 4A's of Marketing. Creating Value for Customers, Companies and Society*, Routledge, New York.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Demartoto, A., 2005 *Menyibak Sensitivitas Gender dalam Keluarga Difabel*, Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Fakih, M. 2002. *Jalan Lain: Manifesto Intelektual Organik*. Pustaka Pelajar bekerjasama dengan Insist Press, Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2001. “*Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*”. CV Cutra Media, Surabaya.
- Tjiptono, F, 1997, “*Manajemen Jasa*”, Andi offset, Yogyakarta.
- Sinambela, Ijan Poltak. 2014 *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Dr. Muhaimin, S.H., M.Hum., 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Nusa Tenggara Barat.
- Carr, Stephen., 1992, *Public Space*, MIT Press, Cambridge.
- Wahyuni, E.S., 2021, *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*, Penerbit Nasya Expanding Management, Pekalongan.
- Oxley, Philip R. *Inclusive Mobility: A guide to Best Practice on Access to Pedestrian and Transport Infrastructure*. Department for Transport, 2002.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. 1990, *Delevery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, Free Press Collier Macmillan Publisher, USA.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *SANKRI Buku 1 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, LAN RI, Jakarta.

Sinambella, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Impelementasi.*, PT Bumi Aksara, Jakarta.

Gaspersz, V. 2002. *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

The World Bank. 2001. *Cities on the Move: A World Bank Urban Transport Strategy Review*. Private Sector Development and Infrastructure Transport. The World Bank, Washington, DC. USA.

Tarsidi, D. *Peranan Orang Tua dalam Perkembangan Kompetensi Sosial Anak*. Universitas Pendidikan Indonesia, Rizki Press, Bandung, 2008.

Siregar. D., Lazuardini. A.D., Raushanfikra. A., Antasaputra. C., *Rekomendasi Menuju Halte Inklusif Jakarta*, Institute for Transportation and Development Policy, Desember 2022, Jakarta.

Sufa. F., Vikannanda. I. M., Nemesis. C., Rachmita. F., *Menuju Transportasi Jakarta Ramah Disabilitas*, Institute for Transportation and Development Policy, Desember 2020, Jakarta.

## Jurnal

Evirda Khosyati, N., dan K. Ma'ruf. "*Diska Rancangan Aplikasi Mobile Berbasis Gamifikasi Penyedia Kerja Penyandang Disabilitas Di Wilayah Yogyakarta*". Easta Journal of Innovative Community Services, Vol. 1, no. 03, Juni 2023,

Prajalani, Yuniviana. "*Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo*". IJDS : Indonesian Journal of Disability Studies, Vol. 4. 2017.

Sefaji, Ghavi & Soedwihajono, Soedwihajono & Nurhadi, Kuswanto., "*Kesiapan Aksesibilitas Stasiun Solo Balapan dalam Melayani Trayek Kereta Api Penghubung Bandara Adi Soemarmo dan Kota Surakarta*." Region: Jurnal Pembangunan Wilayah dan Perencanaan Partisipatif. Vol. 13. No. 50, 2018

Parasuraman, Ananthanarayanan, Leonard Berry, and Valerie Zeithaml. "*Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*." Journal of retailing, Vol. 67, No.4 2002.

Sugi Rahayu, Utami Dewi, and Marita Ahdiyana. "*Pelayanan publik bidang transportasi bagi difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*." SOCIA: Jurnal Ilmu- Ilmu Sosial, Vol. 10, No. .2, 2013.

Lesmana, Satya. 2013 *Pengelolaan Pelayanan Transportasi Publik: Studi kasus Pengelolaan Trans Jogja*. Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ilmu Politik dan Sosial Universitas Gadjah Mada.

Suryono, Agus., "*Manajemen Pelayanan Publik*", Jurnal Administrasi Negara Volume I No. 2. Malang. 2001.

Maftuhin, Arif. "Mendefinisikan kota inklusif: Asal-usul, teori dan indikator." *Tataloka*, Vol 19, No. 2, Mei 2017.

Direktorat Jenderal Bina Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat. 2005. Panduan Penyediaan Aksesibilitas pada Bangunan dan Lingkungan Lembaga Pelayanan Sosial Penyandang Sosial Penyandang Cacat. Jakarta. Departemen Sosial

Romadhona, P. J., *Fasilitas Keselamatan pada Halte Trans Jogja*, Peneliti BadanLitbang Perhubungan, Vol. 23, No. 4, Yogyakarta, 2011.

National Disability Authority. *Building for Everyone: A Universal Design Approach*. Building Management 8. Dublin Vol. 4, No.25, Cycle Road.

Aljanzouri, A. Anwar, M. R, Zaika. *Enhanced Accessibility to Transport Infrastructure for People with Disabilities Living in Urban Areas in Benghazi Libya*. Journal of Mechanical and Civil Engineering, Vol.1 No.6, February, 2014.

Rahmat. A. F., Lating. A., Tan. F., Pora. S., Rahmanto. F., *Infrastruktur Halte Transjogja, Sudahkah Inklusif? Kasus Daerah Istimewa Yogyakarta*, Journal of Governance and Local Politics, Vol. 5, No. 1, Mei 2023.

Kurniawan, H., *Tipologi Renovasi Aksesibilitas Halte Trans Jogja*, INKLUSI, Vol. 1, No. 1, Januari – Juni 2014.

Andrews. Rhys, and Entwistle. Tom, *“Four Faces of Public Service Efficiency: What, How, When and For Whom to Produce,”* Public Management Review, Vol. 15, No. 2, 20

Lindquist, Evert & Wanna, John, *“Is Implementation Only About Policy Execution?: Advice for public sector leaders from the literature”*, ANU Press, 2015.

## Artikel/Makalah

Differently abled. (n.d.), Diakses pada 23 Desember 2023 dari <http://www.phrases.org.uk/meanings/111450.html> Ahmad Mustakim, “Ratusan Ribu Difabel di DIY Terancam Tak Bisa Gunakan Hak Pilih” <https://www.medcom.id/bola/news-piala-dunia/VNx05p1N-ratusan-ribu-difabel-di-diy-terancam-tak-bisa-gunakan-hak-pilih>, diakses pada tanggal 22 Oktober 2023

Komnas HAM. (2011). “Konsistensi Mewujudkan Kemanusiaan yang Adil & Beradab.”, Laporan Tahun Komnas HAM 2010, Laporan Tahunan 2010, Jakarta, Maret 2011.

Effendi, Sofian, 1986. “Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru”, Prisma, XV, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Rahayu, S., Dewi, U., dan Ahdiyana, M, “Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Kaum Difabel di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.” Simposium Nasional ASIAN III, 2013.

Arias, C., Castro. A, *Bus Rapid Transit-Planning Guide*, Institute for Transportation and Development Policy, June, 2007, New York, USA

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 2023.

## Internet

Luthfiyanti. G., *Fasilitas Trans Jogja bagi Penyandang Disabilitas Jauh dari Kata Standar*, <https://jogja.tribunnews.com/2017/11/09/fasilitas-trans-jogja-bagi-penyandang-disabilitas-jauh-dari-kata-standar>, (diakses pada 19 Maret 2024)

Trans Jakarta, *Tumbuhkan Empati Masyarakat*, <https://transjakarta.co.id/tumbuhkan-empati-masyarakat/>, (diakses 19 Maret 2024)

Institute for Transportation & Development Policy, *Menuju Aksesibilitas dan Transportasi Publik yang Inklusif*, <https://www.itdp-indonesia.org/wp-content/uploads/2018/12/Menuju-Aksesibilitas-dan-Transportasi-Publik-yang-Inklusif.pdf>, (diakses pada 16 Maret 2024)

Ombudsman Republik Indonesia, *Terkait Dugaan Malfungsi Trotoar, ORI DIY Temui UPT Trans Jogja*, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--terkait-dugaan-malfungsi-trotoar-ori-diy-temui-upt-trans-jogja-> (diakses pada 18 Maret 2024)

Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah, “Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Sarana Kesejahteraan Sosial”, [https://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data\\_dasar/index/105-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-dan-sarana-kesejahteraan-sosial](https://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/105-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-dan-sarana-kesejahteraan-sosial), diakses pada 1 Januari 2024.

## Undang-Undang

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan CRPD (Convention on the right of person with disability)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Disability Discrimination Act 1992, Attorney General's Department, Australian Government

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96)

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 228)

Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 71 Tahun 1998 tentang Aksesibilitas Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan

*Article 6 Convention on the Rights of Person with Disability*

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 127 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Angkutan Perkotaan Bersubsidi Trans Jogja dengan Sistem *Buy The Service*.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Trans Jakarta

Kementerian Pekerjaan Umum, Peraturan Menteri (Permen) PU No.330/PRT/M/2006 tentang Aksesibilitas untuk Penyandang Cacat, Indonesia: Kementerian Pekerjaan Umum, 2006

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Hak – Hak Penyandang Disabilitas

## **Wawancara**

Wawancara dengan Bayu Purbo, Kepala Divisi Operasional Trans Jakarta.