

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui ketentuan peraturan mengenai Standar Pelayanan Minimal bagi penyandang disabilitas dan bentuk pemenuhan Standar Pelayanan Minimal bagi penyandang disabilitas pada layanan Transjakarta. Metode yang digunakan adalah empiris dengan menggunakan data primer yang didukung oleh data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Transjakarta dan observasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa Transjakarta dalam memberikan pelayanannya mengacu pada ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Transjakarta belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal tersebut secara maksimal. Minimnya ketersediaan fasilitas khusus yang ditujukan untuk penyandang disabilitas pada halte dan beberapa unit bus. Namun, dalam bentuk pelayanan lain bagi Penyandang Disabilitas Transjakarta telah menyediakan bus dengan lantai rendah (*low deck*) dan layanan Transcares untuk memudahkan Penyandang Disabilitas dalam menggunakan transportasi publik.

Kata kunci: angkutan umum, transjakarta, standar pelayanan minimal, penyandang disabilitas