

Responsivitas Pelayanan Trans Jogja terhadap Kebutuhan Mobilitas Lansia di Kota Yogyakarta

Sulha

Universitas Nuku

Email: Sulha.baco@gmail.com

Abstract. *The increasing number of elderly people demands the provision of public transportation services that are more inclusive and responsive to the mobility needs of this group. However, in practice, the accessibility of public transportation services for the elderly still faces various obstacles, both in terms of facilities, service, and user comfort. This study aims to analyze the responsibility of Trans Jogja services to the mobility needs of the elderly in Yogyakarta City. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of elderly users, bus drivers, and Trans Jogja service officers. The results show that Trans Jogja services have provided easy access to transportation through a relatively simple, safe, and affordable service system for the community. The concept of a single payment service to the destination is also one factor that makes it easier for the elderly to use this transportation. However, the level of service responsibility towards the elderly is not fully optimal. Several obstacles that are still found include limited special seating facilities for the elderly on the bus, the condition of bus stops that do not fully provide comfort against heat and rain, and the still limited attention of officers to the special needs of elderly users. Therefore, it is necessary to improve the quality of facilities, strengthen human resource capacity, and develop public transportation policies that are more friendly and inclusive for the elderly.*
Keywords: *service responsiveness, public transportation, elderly, Trans Jogja, mobility.*

Abstrak. Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia (lansia) menuntut penyediaan layanan transportasi publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan mobilitas kelompok tersebut. Namun dalam praktiknya, aksesibilitas layanan transportasi publik bagi lansia masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek fasilitas, pelayanan, maupun kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengguna lansia, pengemudi bus, serta petugas layanan Trans Jogja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Trans Jogja telah memberikan kemudahan akses transportasi melalui sistem pelayanan yang relatif sederhana, aman, dan terjangkau bagi masyarakat. Konsep layanan *sekali bayar sampai tujuan* juga menjadi salah satu faktor yang memudahkan lansia dalam menggunakan transportasi tersebut. Namun demikian, tingkat responsivitas layanan terhadap lansia belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang masih ditemukan antara lain keterbatasan fasilitas tempat duduk khusus bagi lansia di dalam bus, kondisi halte yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan terhadap panas dan hujan, serta masih terbatasnya perhatian petugas terhadap kebutuhan khusus pengguna lansia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas fasilitas, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan kebijakan transportasi publik yang lebih ramah dan inklusif bagi lansia.

Kata kunci: *responsivitas pelayanan, transportasi publik, lansia, Trans Jogja, mobilitas.*

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted May 29, 2026

* Sulha: Email: Sulha.baco@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan social (Putri Andinafa Augustin, 2021). Dalam perspektif administrasi publik, penyediaan transportasi tidak hanya berkaitan dengan perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya, tetapi juga menjadi sarana pemerintah dalam menjamin akses masyarakat terhadap berbagai aktivitas sosial, ekonomi, dan pelayanan dasar (Asmuni, 2015). Oleh karena itu, penyediaan sistem transportasi publik yang efektif, inklusif, dan mudah diakses menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Transportasi publik yang ramah bagi lansia kini semakin penting karena jumlah orang lanjut usia terus bertambah. Data dari BPS (2023) menunjukkan Indonesia sudah masuk fase *ageing population*, yaitu kondisi di mana persentase lansia sudah lebih dari 10% dari total penduduk. Pada tahun 2024, jumlah lansia diprediksi mencapai sekitar 29 juta jiwa atau 10,8% dari seluruh penduduk. Pertumbuhan jumlah lansia ini cukup pesat, naik 12% dalam satu dekade terakhir. Jika diproyeksikan hingga tahun 2045, jumlahnya bisa mencapai 65,82 juta jiwa. Provinsi dengan persentase lansia tertinggi di Indonesia adalah Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu sebesar 16,28%. Karena kondisi tersebut, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik untuk lansia, khususnya di sektor transportasi. Pemerintah Kota Yogyakarta sudah merespons hal ini dengan menetapkan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2019 tentang Kesejahteraan Lansia dan Keputusan Walikota Nomor 450 Tahun 2019 tentang *Roadmap* Kota Yogyakarta menuju Kota Ramah Lansia (Hidayat et al., 2025).

Trans Jogja merupakan sistem transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang dikembangkan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi di wilayah perkotaan (Andika et al., 2020; Kepaptsoglou et al., 2020). Sistem transportasi ini dirancang untuk memberikan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, Trans Jogja juga menyediakan beberapa fasilitas bagi kelompok prioritas, termasuk lansia, seperti kursi prioritas serta sistem pembayaran yang memudahkan pengguna dengan konsep “sekali bayar sampai tujuan”. Selain itu, Trans Jogja menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok prioritas termasuk lansia, seperti kursi prioritas, Kartu Trans Jogja Khusus Lansia telah hadiarkan, serta aksesibilitas halte yang ditingkatkan, meski evaluasi menunjukkan masih ada kesenjangan responsivitas terhadap kebutuhan spesifik lansia (Hidayat et al., 2025).

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan transportasi publik di Kota Yogyakarta. Menurut (Kurniawan et al., 2021) salah satu permasalahan utama dalam sistem transportasi perkotaan di Yogyakarta adalah keterbatasan sarana dan prasarana transportasi yang memadai serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas transportasi publik yang tersedia. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat penggunaan transportasi publik oleh masyarakat, termasuk kelompok lansia yang membutuhkan layanan transportasi yang lebih aman dan nyaman. Berbagai studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa penggunaan transportasi publik oleh lansia dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor individu maupun kualitas pelayanan transportasi itu sendiri. Penelitian oleh (Zhang et al., 2018) menjelaskan bahwa kondisi kesehatan fisik serta kualitas pelayanan transportasi publik menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan lansia dalam menggunakan transportasi publik. Lansia dengan kondisi fisik yang terbatas cenderung membutuhkan sistem transportasi yang mudah diakses serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Miftahurrahmah (2025) menunjukkan bahwa faktor sosial ekonomi juga turut memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan

transportasi publik. Lansia dengan tingkat pendidikan yang tinggi, tingkat kecerdasan yang baik, serta tingkat pendapatan yang relatif tinggi cenderung memiliki minat yang lebih rendah untuk menggunakan transportasi publik karena memiliki alternatif transportasi lain yang dianggap lebih nyaman (Septiana, 2023). Di sisi lain, masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan transportasi publik yang dapat memengaruhi minat masyarakat, termasuk lansia, dalam menggunakan layanan tersebut. Permasalahan tersebut antara lain keterbatasan fasilitas pendukung, kondisi pendingin udara (AC) yang tidak berfungsi dengan baik, serta keterbatasan tempat duduk prioritas bagi lansia di dalam kendaraan. Kondisi tersebut dapat menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat, khususnya kelompok lansia berusia 60 tahun ke atas serta penyandang disabilitas, dalam memanfaatkan fasilitas transportasi publik yang tersedia secara optimal.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, pelayanan transportasi publik, khususnya Trans Jogja, perlu dikaji lebih lanjut untuk melihat sejauh mana tingkat responsivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi responsivitas pelayanan transportasi Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia dengan menggunakan beberapa indikator penting seperti aksesibilitas fisik dan informasi, kemudahan penggunaan layanan, ketersediaan fasilitas dan layanan pendukung, serta kesiapan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami kondisi pelayanan transportasi publik yang ramah lansia serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan transportasi publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis responsivitas pelayanan transportasi publik Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia di Kota Yogyakarta. Menurut (Sugiyono, 2019) Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta pandangan pengguna layanan dan pihak penyelenggara transportasi publik. Penelitian dilaksanakan di Kota Yogyakarta, khususnya pada beberapa halte dan armada Trans Jogja yang menjadi pusat aktivitas mobilitas masyarakat. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri dari pengguna Trans Jogja dari kelompok lansia, petugas pelayanan Trans Jogja, serta pihak pengelola transportasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan persepsi informan terhadap pelayanan transportasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi pelayanan dan fasilitas Trans Jogja di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai sumber tertulis yang relevan. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan (David Creswell, 2017). Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan teknik untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian (Flick & Uwe, 2018) .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aksesibilitas Layanan Trans Jogja bagi Lansia

Aksesibilitas merupakan dimensi yang sangat penting dalam menilai responsivitas pelayanan transportasi publik, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia. Dalam kajian administrasi publik, responsivitas tidak hanya diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara umum, tetapi juga mencakup kemampuan layanan dalam menyesuaikan diri dengan karakteristik pengguna yang beragam. Agus Dwiyanto dalam penelitiannya menegaskan bahwa responsivitas berkaitan erat dengan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, aksesibilitas menjadi indikator penting untuk melihat sejauh mana layanan transportasi publik mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik lansia.

Berdasarkan hasil penelitian, layanan Trans Jogja pada dasarnya telah menunjukkan upaya dalam mendukung aksesibilitas melalui penyediaan halte di berbagai titik strategis di Kota Yogyakarta serta sistem rute yang menghubungkan kawasan-kawasan yang padat dengan aktivitas masyarakat. Ketersediaan jaringan layanan ini mengindikasikan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan transportasi publik. Secara konseptual, kondisi ini sejalan dengan pandangan Todd Litman yang menyatakan bahwa aksesibilitas mencerminkan kemudahan individu dalam mencapai layanan yang dibutuhkan, baik dari aspek lokasi maupun keterhubungan sistem transportasi.

Namun demikian, temuan empiris menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan Trans Jogja belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan lansia. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, beberapa informan lansia mengungkapkan rasa cemas saat harus melangkah dari lantai halte menuju bus karena adanya celah (*gap*) dan perbedaan ketinggian yang cukup mencolok. Salah seorang informan menyatakan bahwa dirinya harus ekstra hati-hati dan sering kali memerlukan bantuan orang lain hanya untuk masuk ke dalam bus, yang secara psikologis mengurangi rasa kemandirian mereka. Selain itu, wawancara mengungkap bahwa jarak tempuh menuju halte dari pemukiman warga sering kali masih terlalu jauh bagi kemampuan fisik lansia, ditambah dengan kondisi trotoar yang tidak rata yang menyulitkan akses menuju titik keberangkatan.

Hasil observasi memperkuat temuan ini dengan mengidentifikasi adanya kendala fisik pada beberapa halte, seperti perbedaan ketinggian antara lantai halte dan bus serta keterbatasan fasilitas pendukung bagi pengguna dengan mobilitas terbatas. Kondisi tersebut menjadi hambatan nyata bagi lansia dalam mengakses layanan secara mandiri dan aman. Dalam konteks teori pelayanan publik, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (*mismatch*) antara desain layanan yang bersifat umum dengan kebutuhan spesifik kelompok rentan. Ungkapan dari para informan mengenai sulitnya menemukan tempat duduk yang nyaman saat mengantre di halte juga mencerminkan bahwa fasilitas pendukung belum sepenuhnya mempertimbangkan daya tahan fisik lansia yang terbatas. Hal ini mengakibatkan responsivitas layanan belum dapat dikatakan optimal.

Lebih lanjut, temuan ini menegaskan bahwa aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur secara kuantitas, tetapi juga menyangkut aspek kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam penggunaannya. Dari diskusi dengan pengguna lansia, muncul harapan agar informasi mengenai kedatangan bus dapat disajikan dengan visual yang lebih besar dan jelas, karena keterbatasan penglihatan sering kali membuat mereka tertinggal informasi rute. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik yang ramah lansia seperti penyediaan *ramp* yang landai, penyesuaian ketinggian halte yang presisi, serta desain halte yang inklusif menjadi langkah strategis dalam meningkatkan responsivitas layanan Trans Jogja. Upaya ini sejalan dengan prinsip keadilan akses (*equity of access*) dalam pelayanan

publik, yang menekankan bahwa setiap warga negara, termasuk lansia, memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan yang layak, berkualitas, dan memanusiakan pengguna.

Kemudahan Penggunaan Layanan Transportasi

Kemudahan penggunaan layanan menjadi faktor krusial yang menentukan sejauh mana lansia bersedia mengandalkan transportasi publik sebagai moda mobilitas utama mereka. Dalam praktiknya, sistem pembayaran Trans Jogja yang berbasis kartu elektronik dan platform digital ternyata masih menjadi tantangan tersendiri bagi kelompok usia ini. Hasil wawancara mengungkap adanya fenomena "gegar teknologi" ringan, di mana para informan lansia mengaku memerlukan waktu adaptasi yang lebih lama, bahkan beberapa di antaranya merasa ragu untuk bepergian sendirian karena takut mengalami kendala teknis saat melakukan proses *tapping* kartu atau transaksi digital. Menariknya, di tengah kendala digitalisasi tersebut, konsep pembayaran satu kali jalan (*flat fare*) justru mendapat apresiasi positif dari para pengguna senior. Sistem ini dinilai sangat membantu karena mampu mereduksi kompleksitas perjalanan; mereka tidak perlu dipusingkan dengan perhitungan biaya tambahan atau proses pembayaran berulang saat harus berganti rute di titik transit. Kemudahan operasional ini memberikan rasa tenang secara psikologis bagi lansia yang menginginkan kepraktisan tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Namun, kenyamanan sistem pembayaran ini belum sepenuhnya didukung oleh distribusi informasi yang memadai. Keluhan mengenai minimnya kejelasan detail rute serta ketidakpastian jadwal keberangkatan di papan informasi halte masih sering muncul. Ketergantungan lansia terhadap informasi lisan dari petugas atau sesama penumpang menunjukkan bahwa kanal informasi digital yang ada saat ini belum sepenuhnya ramah terhadap keterbatasan kognitif dan penglihatan lansia. Hal ini menegaskan bahwa selain penyediaan infrastruktur fisik yang megah, kualitas komunikasi informasi yang inklusif dan mudah dipahami adalah kunci utama dalam menciptakan ekosistem transportasi publik yang benar-benar responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

Ketersediaan Fasilitas Pendukung bagi Lansia

Ketersediaan fasilitas pendukung merupakan pilar fundamental dalam mewujudkan pelayanan transportasi yang responsif, terutama bagi kelompok pengguna yang memiliki keterbatasan fisik. Berdasarkan hasil penelitian, armada Trans Jogja sebenarnya telah berupaya mengintegrasikan prinsip inklusivitas melalui penyediaan kursi prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Namun, temuan di lapangan mengungkap adanya kesenjangan antara ketersediaan fasilitas secara fisik dengan efektivitas penggunaannya secara fungsional. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada jam-jam sibuk, kursi prioritas sering kali ditempati oleh penumpang umum yang kurang memiliki kesadaran sosial, sehingga pengguna lansia sering kali terpaksa berdiri atau mencari kursi reguler yang letaknya sulit dijangkau. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan lansia mengungkapkan perasaan "sungkan" atau tidak enak hati untuk menegur penumpang lain yang menggunakan hak duduk mereka, yang mengindikasikan bahwa tanpa adanya intervensi petugas, fasilitas prioritas tersebut gagal berfungsi sebagaimana mestinya.

Selain permasalahan kursi, aspek kenyamanan lingkungan di dalam armada, seperti suhu ruangan, turut menjadi poin kritis. Beberapa informan mengeluhkan kondisi pendingin udara (AC) yang tidak berfungsi optimal pada armada tertentu, yang secara langsung berdampak pada kondisi fisik mereka; suhu yang panas di dalam bus yang padat dapat memicu

kelelahan ekstrem dan sesak napas bagi penumpang lanjut usia. Kondisi ini mempertegas bahwa responsivitas layanan tidak hanya diukur dari ada atau tidaknya sebuah fasilitas, melainkan pada reliabilitas atau keandalan fasilitas tersebut saat digunakan.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sarana fisik harus dibarengi dengan mekanisme pengawasan dan edukasi publik yang tegas. Tanpa adanya pengawasan yang konsisten dari petugas di dalam armada untuk mendisiplinkan penggunaan kursi prioritas, inovasi pelayanan tersebut berisiko terjebak pada pemenuhan formalitas administratif semata. Oleh karena itu, diperlukan langkah nyata untuk memastikan bahwa setiap fasilitas pendukung memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan dan keamanan nyata, sehingga transportasi publik dapat benar-benar menjadi ruang yang ramah dan bermartabat bagi kelompok lansia.

Sikap dan Respons Petugas Pelayanan

Sikap dan responsivitas petugas pelayanan merupakan indikator vital dalam mengukur derajat responsivitas pelayanan publik, terutama bagi kelompok pengguna yang memerlukan perhatian khusus seperti lansia. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan lansia memberikan apresiasi tinggi terhadap dedikasi petugas Trans Jogja yang dinilai ramah, komunikatif, dan sangat membantu. Peran aktif petugas mulai dari pendampingan fisik saat naik-turun bus hingga penjelasan rute secara sabar bukan sekadar bantuan teknis operasional, melainkan bentuk empati nyata yang memberikan rasa aman serta ketenangan batin (*peace of mind*). Di tengah sistem transportasi yang semakin modern dan serba digital, kehadiran sosok petugas yang sigap di lapangan menjadi "jembatan manusiawi" yang efektif mereduksi kecemasan lansia. Fenomena ini membuktikan bahwa penyelenggara layanan mulai berhasil menginternalisasi nilai-nilai inklusivitas ke dalam budaya kerja mereka, mengubah transportasi publik dari sekadar sarana perpindahan tempat menjadi ruang publik yang memiliki "wajah kemanusiaan".

Namun demikian, temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ini masih cenderung beragam dan sangat bergantung pada karakter personal masing-masing petugas. Agar standar pelayanan yang baik ini tidak bersifat sporadis, diperlukan langkah strategis untuk melakukan institusionalisasi kebaikan melalui standardisasi yang menyeluruh. Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan formal mengenai *disability awareness* dan etika pelayanan kelompok rentan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga konsistensi kualitas di seluruh lini operasional. Tantangan ke depannya adalah bagaimana mengintegrasikan nilai-nilai kepedulian ini ke dalam Standar Prosedur Operasional (SOP) yang baku. Dengan demikian, pelayanan yang responsif dapat bertransformasi dari sekadar bantuan sukarela (*voluntary*) menjadi kewajiban profesional (*professional duty*) yang terjamin mutunya. Penguatan kompetensi yang terstruktur ini pada akhirnya akan menjamin bahwa setiap lansia mendapatkan perlakuan yang adil, setara, dan bermartabat, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan diri mereka untuk tetap aktif bermobilitas secara mandiri di ruang publik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan Trans Jogja terhadap kebutuhan mobilitas lansia di Kota Yogyakarta secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari upaya penyediaan layanan transportasi yang relatif aman, terjangkau, serta sistem pelayanan yang memudahkan pengguna melalui konsep *sekali bayar sampai tujuan*. Namun demikian, tingkat responsivitas layanan terhadap lansia belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian antara lain keterbatasan fasilitas tempat duduk khusus bagi lansia di dalam bus, kondisi halte yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan

terhadap panas dan hujan, serta belum meratanya sensitivitas petugas layanan dalam memahami kebutuhan pengguna lansia. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas layanan transportasi publik tidak hanya berkaitan dengan aspek operasional, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan layanan yang lebih inklusif.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada layanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan pada sistem transportasi publik di wilayah lain yang memiliki karakteristik layanan berbeda. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga lebih menekankan pada pemahaman pengalaman pengguna lansia, namun belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan atau persepsi lansia terhadap layanan transportasi publik. Ketiga, keterbatasan jumlah informan juga menjadi salah satu kendala dalam menggambarkan secara lebih luas pengalaman mobilitas lansia dalam menggunakan layanan transportasi tersebut.

Referensi

- Andika, O. :, Nugraha, A., Priyo Purnomo, E., & Kasiwi, A. N. (2020). *KESIAPAN KOTA YOGYAKARTA DALAM PEMBANGUNAN TRANSPORTASI YANG BERKELANJUTAN* (Vol. 7, Number 1).
- Asmuni. (2015). *TRANSISI PENYEDIAAN TRANSPORTASI PUBLIK BERBASIS PELAYANAN*.
- BPS. (2023). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2023*.
- David Creswell, J. (2017). *Sixth Edition*.
- Flick, & Uwe. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*.
- Hidayat, R., Murtanti Jani Rahayu, & Hakimatul Mukaromah. (2025). Implementasi Konsep Age-Friendly City dalam Menghadapi Tantangan Demografi Lansia di Kota Yogyakarta. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang Dan Teknik Sipil*, 3(3), 203–215. <https://doi.org/10.61132/konstruksi.v3i3.925>
- Kepaptsoglou, K., Milioti, C., Spyropoulou, D., Haider, F., & Karlaftis, A. G. (2020). Comparing traveler preferences for BRT and LRT systems in developing countries: Evidence from Multan, Pakistan. *Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition)*, 7(3), 384–393. <https://doi.org/10.1016/j.jtte.2018.10.013>
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 44–49. <https://doi.org/10.33648/jtm.v2i1.119>
- Miftahurrahmah. (2025). *Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Trayek 15 Trans Jogja*.
- Putri Andinafa Augustin. (2021). Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 189–203. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i2.707>
- Septiana. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Trans Jogja Berdasarkan Persepsi Pengguna Sepeda Motor. *Edisi Oktober*, 20(2), 2023. <http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/>
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF, DAN R&D*.

Zhang, Y., Wu, W., He, Q., & Li, C. (2018). Public transport use among the urban and rural elderly in China: Effects of personal, attitudinal, household, social-environment and built-environment factors. *Journal of Transport and Land Use*, 11(1), 701–719. <https://doi.org/10.5198/jtlu.2018.978>