

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Fokus dari penelitian ini ialah untuk menelaah implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 terkait Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api pada PT KAI DAOP 4 Semarang, khususnya pada Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, dalam penyediaan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas fisik. Proses analisis dijalankan mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mana operasionalisasinya mengintegrasikan empat dimensi utama, yaitu komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi. Pemenuhan aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan layanan bagi seluruh pengguna jasa kereta api, tanpa terkecuali penyandang disabilitas fisik, merupakan fokus yang ditelaah dalam penelitian ini berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada PT KAI DAOP 4 Semarang secara mendasar telah dilaksanakan dan menunjukkan adanya upaya dalam menyediakan pelayanan yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas fisik. Temuan tersebut terlihat dari tersedianya fasilitas dasar bagi penyandang disabilitas fisik seperti *ramp*, kursi roda, toilet khusus disabilitas, ruang tunggu prioritas, serta bantuan petugas pelayanan stasiun

kereta api seauai dengan lampiran Peraturan Menteri Perhubungan. Disisi lain, secara internal petugas stasiun juga telah melaksanakan briefing pelayanan, evaluasi rutin setiap minggu, dan penyampaian instruksi operasional kepada petugas pelaksana sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut. Sikap petugas pada umumnya juga telah menunjukkan keramahan dan kepedulian terhadap penyandang disabilitas fisik, terutama dalam konteks membantu mobilitas dan proses masuk kereta penumpang. Meskipun, dalam implementasi kebijakan sudah banyak mendapatkan respon positif dari pengelola stasiun tawang dan stasiun poncol semarang, masih terlihat beberapa kendala yang membutuhkan sejumlah pembenahan dalam keberjalanan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api, di mana hasil yang diperoleh memberikan indikasi bahwa secara eksternal masih belum sepenuhnya mampu mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, mandiri, aman, dan nyaman bagi penyandang disabilitas.

2. Adapun kendala–kendala dari implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api pada PT KAI DAOP 4 Semarang khususnya di Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, dalam penyediaan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas fisik, yaitu;

- a. Belum optimalnya penyampaian informasi mengenai fasilitas dan hak pelayanan disabilitas kepada pengguna layanan khususnya penyandang disabilitas, sehingga menyebabkan penyandang disabilitas masih bergantung pada bantuan petugas maupun keluarga dalam memahami alur pelayanan di stasiun. Selaras dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, penyampaian informasi wajib dilakukan secara aksesibel, mudah dipahami, dan dapat dijangkau bagi tiap-tiap pengguna layanan jasa tanpa diskriminasi, hal ini bertujuan agar penyandang disabilitas mampu memperoleh pelayanan secara mandiri;
- b. Fasilitas aksesibilitas yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi prinsip *universal design* sebagaimana yang diharapkan dalam pelayanan publik inklusif. Selaras dengan lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 fasilitas tersebut meliputi *ramp* atau jalur landai dengan kemiringan yang aman, toilet khusus disabilitas, kursi roda, ruang tunggu prioritas, *guiding block* bagi tunanetra, *lift* atau akses vertikal yang ramah kursi roda, area *boarding* yang mudah dijangkau, serta jalur mobilitas yang bebas hambatan. Namun dalam kondisi di lapangan masih terdapat hambatan yang menyebabkan pengguna kursi roda, maupun penyandang disabilitas fisik lainnya belum dapat menggunakan fasilitas secara mandiri dalam mengakses pelayanan secara aman dan nyaman;
- c. Keterbatasan jumlah petugas yang memiliki kompetensi khusus dalam pelayanan terhadap penyandang disabilitas, sehingga aksesibilitas yang tersedia belum secara optimal memenuhi prinsip pelayanan inklusif yaitu

- kemudahan akses fasilitas, pemberian prioritas pelayanan, pendampingan yang layak, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta terciptanya lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman;
- d. Sikap proaktif dari petugas dalam menyelenggarakan pelayanan dirasa belum menyeluruh. Dalam lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 sikap petugas adalah sikap pelayanan yang tanggap, responsif, peduli, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna disabilitas tanpa harus menunggu permintaan bantuan terlebih dahulu;
 - e. Belum konsistennya implementasi SOP dan koordinasi antarunit pelayanan di lapangan, sehingga pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas sering kali berjalan secara situasional.

4.2 Saran

Merujuk kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, sejumlah saran diajukan sebagai bahan masukan ataupun evaluasi dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api pada PT KAI DAOP 4 Semarang, khususnya di area Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, dalam penyediaan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas fisik, sebagai berikut:

1. Para pelaksana Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan sosialisasi peraturan kebijakan standar pelayanan minimum kepada petugas pelaksana

lapangan (frontliner stasiun) dan penyandang disabilitas supaya dapat meminimalisir adanya hambatan aksesibilitas di stasiun kereta api serta melakukan pengawasan terhadap berjalannya pelaksanaan kebijakan ini, sehingga saran ataupun masukan yang diberikan oleh pengguna layanan stasiun dapat langsung tersampaikan oleh para pelaksana dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi dalam keberjalanannya.

2. Peningkatan kualitas dan ketersediaan sumber daya perlu di perhatikan oleh para pelaksana kebijakan, dalam hal ini PT KAI melalui petugas pelaksana stasiun perlu menambah jumlah petugas yang terlatih dalam pelayanan penyandang disabilitas, termasuk pelatihan khusus mengenai etika pendampingan, komunikasi ramah disabilitas, dan teknik penanganan mobilitas. Disisi lain, fasilitas aksesibilitas harus ditingkatkan dari sisi kualitas dan ketepatan desain agar benar-benar sesuai dengan prinsip *universal design* dan mendukung kemandirian pengguna.
3. Perlu adanya penguatan disposisi dan sikap proaktif petugas stasiun, dimana mengingat variasi sikap pelayanan masih terjadi, diperlukan mekanisme pembinaan dan evaluasi berkala untuk memastikan seluruh petugas menerapkan standar pelayanan inklusif secara konsisten. Sistem penghargaan (*reward*) bagi petugas yang menunjukkan kinerja baik dalam melayani penyandang disabilitas dapat menjadi strategi untuk meningkatkan motivasi dan profesionalisme.
4. Diperlukan konsistensi dalam penerapan SOP pelayanan disabilitas di seluruh lini operasional. Koordinasi antar unit seperti *front liner*, keamanan,

dan *boarding officer* perlu diperkuat agar alur pelayanan berjalan lebih efektif. Penyediaan jalur khusus prioritas atau alur *boarding* terpisah bagi penyandang disabilitas juga perlu dipertimbangkan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan.

5. Pelibatan komunitas disabilitas dalam evaluasi layanan diperlukan untuk menghasilkan perbaikan yang lebih relevan, PT KAI dapat melibatkan organisasi atau komunitas penyandang disabilitas dalam proses asesmen, uji coba fasilitas, dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Keterlibatan tersebut akan menjamin bahwa kebijakan dan fasilitas yang disediakan dapat mengakomodasi keperluan nyata dari para pengguna jasa secara tepat sasaran.