

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak mendasar yang seyogianya dapat dijangkau secara adil dan inklusif oleh seluruh elemen masyarakat, tanpa memandang latar belakang, kondisi fisik, atau kemampuan individu, termasuk kelompok penyandang disabilitas. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, masih kerap ditemukan berbagai bentuk ketidakadilan dan diskriminasi terhadap kelompok disabilitas, baik yang bersifat langsung maupun terselubung. Ketimpangan ini dapat dilihat dari belum tersedianya fasilitas pendukung yang memenuhi standar aksesibilitas, minimnya adaptasi prosedur pelayanan yang ramah difabel, hingga kurangnya pemahaman serta empati dari petugas layanan terhadap kebutuhan dan hak-hak kelompok penyandang disabilitas. Padahal, secara normatif, pemerintah Indonesia telah mengatur dan menjamin hak-hak tersebut melalui sejumlah regulasi, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menegaskan prinsip kesetaraan dalam akses terhadap pelayanan publik. Realitas ini mencerminkan adanya jarak antara kebijakan yang telah disusun di atas kertas dengan pelaksanaannya di lapangan. Dalam banyak kasus, penyandang disabilitas masih harus menghadapi hambatan fisik, sosial, dan budaya yang membuat mereka tidak memperoleh pelayanan yang layak sebagaimana mestinya, sehingga hak-hak konstitusional mereka sebagai warga negara masih belum sepenuhnya terpenuhi secara nyata.

Bentuk diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan publik dapat muncul dalam beragam wujud yang kasat mata maupun yang terselubung. Salah satu bentuk yang paling umum adalah tidak tersedianya fasilitas fisik yang ramah bagi difabel, seperti jalur landai, lift, toilet aksesibel, atau penanda visual dan audio yang memadai di ruang-ruang layanan publik. Selain itu, diskriminasi juga dapat muncul melalui kebijakan serta prosedur administrasi yang tidak menyesuaikan diri dengan kebutuhan spesifik kelompok penyandang disabilitas, sehingga menciptakan kesulitan dalam akses maupun penerimaan layanan. Kondisi ini umumnya tidak muncul secara kebetulan, melainkan berakar

dari cara pandang para pengambil kebijakan yang masih menggunakan pendekatan lama dalam melihat disabilitas. Dalam hal ini, banyak penyelenggara negara masih terjebak dalam paradigma medis dan tradisional, yaitu memandang disabilitas semata sebagai kelemahan atau kekurangan fisik yang melekat pada individu, bukan sebagai hasil dari interaksi antara keterbatasan fisik dan hambatan lingkungan sosial yang tidak inklusif. Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Salim dan rekan-rekannya dalam buku *Difabel Merebut Bilik Suara*, di mana mereka mengungkapkan bahwa dominasi cara pandang medis di kalangan aparat pemerintah dan penyelenggara layanan publik berkontribusi langsung pada terbatasnya akses penyandang disabilitas terhadap hak-hak dasarnya sebagai warga negara (Salim, I., Syafit'ie, M., Yulianto, J., & Haris. 2015). Oleh karena itu, diperlukan perubahan paradigma menggunakan pendekatan model sosial dalam melihat isu disabilitas, yang memusatkan perhatian pada penghapusan hambatan lingkungan dan sosial sebagai kunci mewujudkan kesetaraan dalam pelayanan publik. Permasalahan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya berhenti pada aspek kebijakan dan fasilitas secara umum, tetapi juga merambah ke sektor-sektor vital yang sangat menentukan kualitas hidup masyarakat. Salah satu sektor tersebut adalah transportasi publik yaitu transportasi darat, yang memiliki fungsi krusial dalam menjamin mobilitas dan akses terhadap berbagai layanan lainnya. Ketika prinsip inklusivitas belum sepenuhnya diterapkan dalam sistem transportasi, maka hal ini menjadi indikasi bahwa upaya penghapusan hambatan bagi penyandang disabilitas masih menghadapi tantangan yang signifikan. Oleh karena itu, penting untuk menelaah lebih lanjut bagaimana kondisi transportasi darat di Indonesia dalam konteks pemerataan akses dan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Transportasi darat merupakan salah satu sektor vital yang berperan strategis dalam menunjang mobilitas masyarakat serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi. Di Indonesia, moda transportasi darat sangat beragam, mulai dari kereta api, bus antarkota, hingga angkutan kota yang melayani wilayah perkotaan maupun pedesaan. Namun demikian, dalam konteks inklusivitas, sistem transportasi umum tersebut masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam hal pemerataan

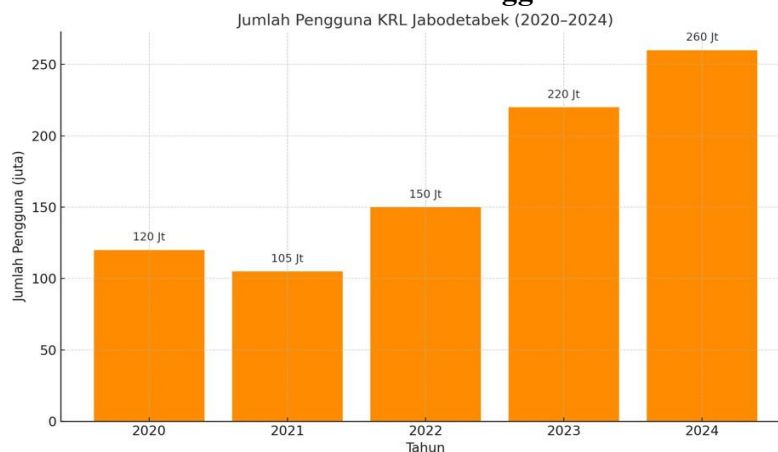
akses dan pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas. Keterbatasan pada aspek fasilitas yang ramah difabel, kemudahan akses, serta kenyamanan dan keamanan layanan menunjukkan bahwa belum semua kelompok masyarakat dapat menikmati layanan transportasi secara setara. Kondisi ini tidak hanya memperkuat ketimpangan akses, tetapi juga mendorong sebagian masyarakat untuk beralih ke kendaraan pribadi, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya volume kendaraan di jalan. Dampak lanjutan seperti kemacetan, terutama di wilayah padat seperti DKI Jakarta dan sekitarnya, menjadi persoalan yang semakin kompleks karena berkaitan dengan berbagai faktor, termasuk perencanaan tata kota, manajemen transportasi, serta rendahnya penerapan prinsip inklusivitas dalam penyediaan layanan publik (Deslida Saidah, 2017).

Dalam konteks tersebut, diperlukan penguatan pada moda transportasi massal yang tidak hanya mampu mengatasi persoalan mobilitas dan kemacetan, tetapi juga menjamin aksesibilitas yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu bentuk pengembangan yang relevan adalah optimalisasi transportasi berbasis rel yang memiliki kapasitas angkut besar, efisiensi tinggi, serta potensi untuk diintegrasikan dengan standar pelayanan yang lebih terstruktur. Dengan demikian, transportasi massal berbasis rel menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut, tidak hanya dari aspek efisiensi dan kapasitas, tetapi juga dari sisi pemenuhan hak akses bagi penyandang disabilitas sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkeadilan.

Kereta api merupakan moda transportasi massal berbasis rel yang menjadi pilihan masyarakat karena biaya terjangkau, efisiensi energi tinggi, dan tingkat polusi yang relatif rendah, sehingga menjadi solusi mobilitas yang efektif dengan standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api. Dalam konteks perkotaan seperti DKI Jakarta, tingginya kemacetan lalu lintas menyebabkan ketidakefisienan waktu tempuh serta peningkatan polusi, sehingga pengembangan transportasi massal menjadi langkah strategis untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Dalam hal ini, kereta api melalui layanan KRL Commuter Line yang menjangkau wilayah Jabodetabek secara

luas serta berperan penting karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar secara cepat, efisien, dan dengan biaya yang terjangkau. Keunggulan KRL tidak hanya terletak pada kapasitas angkutnya yang besar, tetapi juga pada efisiensi waktu tempuh dan keterjangkauan harga tiket bagi masyarakat umum. Hal ini tercermin dari data operasional yang dikeluarkan oleh KAI Commuter, yang menunjukkan peningkatan volume penumpang KRL Commuter Line secara signifikan dalam kurun waktu 2020 hingga 2024, seperti yang terlihat dalam data berikut:

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek Periode 2020 hingga 2024



Pada Gambar diatas, Data jumlah pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Jabodetabek selama periode 2020 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2020, jumlah penumpang tercatat sekitar 120 juta, kemudian sempat menurun menjadi 105 juta pada 2021 akibat dampak pandemi COVID-19 dan pembatasan mobilitas sosial. Namun, sejak 2022, angka pengguna KRL mulai meningkat secara tajam menjadi 150 juta dan terus melonjak hingga mencapai 260 juta pada tahun 2024. Peningkatan ini dapat diinterpretasikan sebagai pemulihan dan pertumbuhan mobilitas masyarakat di kawasan megapolitan Jabodetabek. Data tersebut dihitung dengan skema total perjalanan penumpang (ridership) dalam satu tahun, bukan jumlah orang KRL dalam sekali perjalanan. KRL tetap menjadi moda transportasi utama karena efisien, murah, dan menjangkau berbagai pusat aktivitas ekonomi, sosial, dan pendidikan. Namun, di balik angka yang tinggi tersebut, perlu dikritisi apakah peningkatan jumlah

pengguna juga diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Tren peningkatan ini juga menegaskan pentingnya peran stasiun-stasiun besar seperti Pasar Senen dalam sistem jaringan transportasi KRL.

Stasiun Pasar Senen merupakan salah satu simpul transportasi utama di Jakarta yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya bagi pengguna kereta jarak jauh dan KRL. Dengan volume penumpang yang tinggi setiap harinya, stasiun ini tidak hanya berfungsi sebagai titik keberangkatan dan kedatangan, tetapi juga sebagai pusat aktivitas yang mencerminkan kompleksitas pelayanan transportasi publik di perkotaan. Dalam konteks tersebut, keberadaan fasilitas yang memadai dan inklusif menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan, terutama bagi penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan aksesibilitas berbeda. Sebagai simpul transportasi padat, stasiun ini dituntut untuk tidak hanya memenuhi kapasitas penumpang secara umum, tetapi juga mengakomodasi kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Tabel 1.1 Tabel Data Penumpang Disabilitas Pasar Senen 2020 – 2024

NO	TAHUN	PNP DISABILITAS	RATA RATA PERBULAN	RATA RATA PERHARI
1.	2020	3309	347	10
2.	2021	3728	365	14
3.	2022	4264	420	7
4.	2023	5200	487	17
5.	2024	6800	579	21

Sumber : Data PT KAI

Data tersebut menunjukkan tren peningkatan yang konsisten pada jumlah penumpang penyandang disabilitas dari tahun 2020 hingga 2024. Total penumpang naik dari 3.309 pada 2020 menjadi 6.800 pada 2024, yang berarti terjadi lebih dari dua kali lipat peningkatan dalam lima tahun. Jika dihitung secara proporsional, rata-rata bulanan juga meningkat dari sekitar 276 menjadi 567 penumpang, sementara rata-rata harian naik dari sekitar 9 menjadi 19 penumpang per hari. Kenaikan ini relatif stabil setiap tahun, dengan lonjakan yang semakin signifikan setelah 2022.

Tabel 1.2 Tabel Data Penumpang Disabilitas Manggarai 2020 - 2024

NO	TAHUN	PNP DISABILITAS	RATA RATA PERBULAN	RATA RATA PERHARI
1.	2020	4464	372	13
2.	2021	4500	375	9
3.	2022	5100	425	14
4.	2023	5400	459	19
5.	2024	6828	569	23

Sumber : Data PT KAI

Berdasarkan data PT KAI pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 mengenai jumlah penumpang disabilitas dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara Stasiun Pasar Senen dan Stasiun Manggarai. Kedua stasiun ini merupakan stasiun besar yang melayani ribuan penumpang setiap harinya, namun dalam konteks pelayanan kepada penumpang disabilitas, Stasiun Manggarai menunjukkan kinerja yang lebih baik secara konsisten.

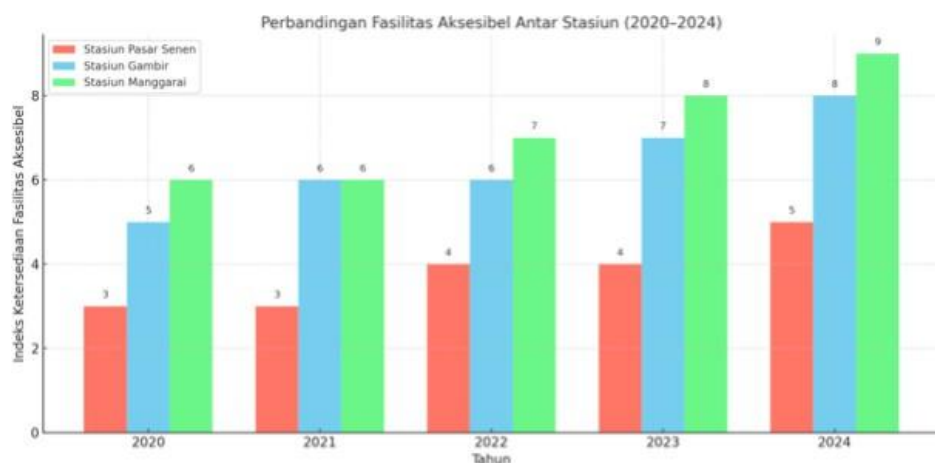
Pada tahun 2020, Stasiun Manggarai melayani 4.464 penumpang disabilitas, lebih banyak dibandingkan Pasar Senen yang hanya melayani 3.309 penumpang. Tren ini terus berlanjut hingga tahun 2024, di mana Manggarai mencatat 6.828 penumpang disabilitas, sementara Pasar Senen sebanyak 6.800. Meski jumlahnya pada tahun terakhir hampir seimbang, namun secara keseluruhan, Manggarai menunjukkan peningkatan yang lebih konsisten dan stabil dari tahun ke tahun. Jika dilihat dari rata-rata bulanan dan harian, data juga menunjukkan keunggulan Stasiun Manggarai. Misalnya, pada tahun 2024, rata-rata penumpang disabilitas per bulan di Manggarai mencapai 569 orang dengan rata-rata harian 23 orang. Sebaliknya, Pasar Senen mencatat rata-rata bulanan 579 orang, namun hanya 21 orang per hari. Ini menunjukkan bahwa meskipun bulanan sedikit lebih tinggi di Pasar Senen, intensitas harian pelayanan disabilitas di Manggarai lebih merata dan stabil.

Secara umum, Stasiun Manggarai juga lebih unggul dalam pelayanan pada tahun-tahun awal pandemi. Pada tahun 2020 dan 2021, di saat pembatasan mobilitas masih tinggi, Manggarai tetap melayani lebih banyak penumpang disabilitas

dibanding Pasar Senen. Ini bisa menjadi indikasi bahwa aksesibilitas dan fasilitas di Manggarai lebih dapat diandalkan oleh penumpang disabilitas dalam situasi sulit sekalipun. Fakta bahwa kedua stasiun ini sama-sama merupakan stasiun besar dengan peran strategis dalam jaringan transportasi Jakarta dan sekitarnya membuat perbandingan ini menjadi penting. Dengan capaian jumlah penumpang disabilitas yang lebih tinggi secara konsisten, serta rasio harian yang lebih stabil, dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap penumpang disabilitas di Stasiun Manggarai lebih baik dibandingkan Stasiun Pasar Senen.

Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian Akbar Danindra Montana & Yenita (2023) yang menunjukkan bahwa Stasiun Manggarai memiliki indeks kepuasan pelanggan sebesar 70,80% tentang pelayanan disabilitas yang bisa dibilang sudah memuaskan. Penelitian oleh Shafa Basyuna A & Muhammad Zudhy Irawan (2022) juga menyatakan bahwa Stasiun Pasar Senen belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum, khususnya dalam hal fasilitas keselamatan, suhu ruangan, dan loket untuk penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas untuk disabilitas masih perlu ditingkatkan.

Gambar 1.2 perbandingan fasilitas aksesibel antara Stasiun Pasar Senen, Stasiun Gambir, dan Stasiun Manggarai selama periode 2020 hingga 2024



Sumber : databoks.katadata.co.id

Grafik perbandingan fasilitas aksesibel antara Stasiun Pasar Senen, Stasiun Gambir, dan Stasiun Manggarai selama periode 2020 hingga 2024 juga menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan dalam hal penyediaan

fasilitas bagi penyandang disabilitas. Secara konsisten, Stasiun Pasar Senen memiliki skor terendah dalam indeks fasilitas aksesibel dibanding dua stasiun besar lainnya di Jakarta. Fasilitas aksesibilitas seperti *guiding block*, lift atau *ramp*, loket khusus disabilitas, serta petugas pendamping di Stasiun Pasar Senen masih terbatas dan peningkatannya berjalan lambat dalam lima tahun terakhir. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan aksesibilitas belum optimal, meskipun stasiun ini merupakan simpul transportasi utama yang melayani mobilitas masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Rendahnya ketersediaan fasilitas mengindikasikan potensi eksklusi terhadap kelompok rentan, yang bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang inklusif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh serta peningkatan alokasi sumber daya oleh pemerintah dan PT KAI agar kesenjangan fasilitas antar stasiun tidak berujung pada diskriminasi struktural.

Gambar 1.3 Stasiun Pasar Senen belum ramah difabel



Stasiun Pasar Senen belum ramah difabel

June 12, 2024 10:09 am View: 1036

Sumber: Solidernews, 2024

Stasiun Pasar Senen juga masih kerap dikritik kurang ramah bagi penyandang disabilitas, terutama dalam aspek aksesibilitas fisik menuju peron, meskipun dalam beberapa tahun terakhir telah dilakukan berbagai upaya perbaikan seperti pembangunan eskalator dan peningkatan layanan pendampingan. Hingga

tahun 2026, sejumlah fasilitas inklusif memang mulai disediakan, seperti *guiding block*, akses kursi roda, serta area tunggu yang lebih nyaman bagi penumpang berkebutuhan khusus . Namun demikian, implementasi di lapangan belum sepenuhnya merata dan optimal. Beberapa titik akses, khususnya menuju peron 3, 4, dan 6, masih didominasi oleh tangga yang curam dan minim alternatif jalur landai, sehingga menyulitkan pengguna kursi roda, lansia, maupun individu dengan keterbatasan mobilitas. Selain itu, ketersediaan fasilitas penunjang bagi tunanetra seperti *guiding block* belum konsisten di seluruh area stasiun, sehingga berpotensi menimbulkan hambatan dalam navigasi mandiri.

Gambar 1.4 Keluhan salah satu pengguna KRL Pasar Senen

by Thowik SEJUK — 07/04/2024 in Disabilitas Reading Time: 7min read



 Share on Facebook

 Share on Twitter

 in



"Saya tak kuat naik sendiri untuk masuk (loket Stasiun Pasar Senen). Ramp ini terlalu tinggi buat saya," ujar Sri Puryantini seorang pemudik pengguna kursi roda yang akan pulang ke Madiun pada Minggu (7/4).

Sumber: *Sejuk.org*, 2024

Pernyataan dari salah satu pengguna KRL penyandang disabilitas tersebut mencerminkan secara nyata hambatan fisik yang masih dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses fasilitas transportasi publik, khususnya di Stasiun Pasar

Senen. Keluhan mengenai *ramp* yang terlalu tinggi menunjukkan bahwa desain infrastruktur belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas universal, di mana fasilitas seharusnya dapat digunakan secara mandiri, aman, dan nyaman oleh semua pengguna, termasuk pengguna kursi roda. Kondisi ini tidak hanya menyulitkan mobilitas, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketergantungan pada bantuan orang lain, sehingga mengurangi kemandirian dan kenyamanan perjalanan.

Secara teknis, fasilitas aksesibilitas di Stasiun Pasar Senen seperti *guiding block*, lift, toilet khusus, dan informasi audio visual belum memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, dengan berbagai kendala seperti *guiding block* terputus, lift yang sering rusak, serta minimnya informasi dalam huruf Braille. Secara manajerial, koordinasi antara PT KAI, Kementerian Perhubungan, dan Pemprov DKI Jakarta juga belum optimal, sehingga berdampak pada alokasi anggaran dan pemeliharaan fasilitas yang tidak merata. Selain itu, kurangnya pelatihan petugas dalam melayani penyandang disabilitas serta masih kuatnya stigma sosial turut menyebabkan rendahnya kualitas layanan dan menjadikan kebijakan aksesibilitas sekadar formalitas. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah menjamin hak penyandang disabilitas, implementasinya di sektor transportasi publik, khususnya di DKI Jakarta, masih menghadapi berbagai hambatan. Penelitian oleh Sianipar et al. (2022) menyoroti kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyediakan layanan transportasi yang ramah disabilitas.

Dari hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat masih belum optimal. Pertanyaan penelitian yang diambil ialah “Mengapa fasilitas dan pelayanan bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan?”. Bagaimana peran PT KAI Commuter sebagai pengelola stasiun dalam menjalankan kebijakan aksesibilitas, yang kenyataannya masih terdapat banyak keluhan dari penyandang disabilitas terkait fasilitas yang tidak berfungsi atau kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan aksesibilitas oleh PT KAI Commuter belum berhasil mencapai tujuan

yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik commuter line bagi penyandang disabilitas di stasiun pasar senen Jakarta Pusat bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat. Namun, implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik commuter line bagi penyandang disabilitas di stasiun pasar senen Jakarta Pusat ini masih menghadapi beberapa masalah yang muncul antara lain:

1. Tingginya tingkat keinginan masyarakat dalam menggunakan KRL Commuter Line yang sebanding dengan kapasitas stasiun Pasar Senen sehingga menyusahakan bagi para disabilitas yang sering memilih KRL dalam bepergian.
2. Sulitnya aksesibilitas penyandang disabilitas pengguna KRL Commuter Line dalam transit tangga manual dan eskalator.
3. Fasilitas pendukung bagi penumpang disabilitas di Stasiun Pasar Senen yang masih belum memadai.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam implementasi kebijakan aksesibilitas di Stasiun Pasar Senen?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pelaksanaan kebijakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat.
2. Mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang muncul dalam implementasi kebijakan aksesibilitas di lapangan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya dalam kajian tentang pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Dengan menggunakan pendekatan model sosial terhadap disabilitas, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa pelayanan publik tidak boleh bersifat seragam, melainkan harus disesuaikan dengan keragaman kebutuhan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik untuk pengembangan teori kebijakan publik yang responsif terhadap prinsip-prinsip hak asasi manusia, keadilan sosial, dan inklusivitas dalam sektor transportasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Secara sosial, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kesadaran publik mengenai pentingnya perlakuan setara dan tidak diskriminatif terhadap penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari, terutama di ruang-ruang publik seperti stasiun kereta api. Penelitian ini juga mendorong munculnya partisipasi masyarakat dalam mengawal kebijakan aksesibilitas agar implementasinya benar-benar memberikan manfaat langsung kepada kelompok disabilitas. Dengan meningkatnya inklusivitas dalam pelayanan transportasi, maka akan tercipta ruang gerak yang lebih luas bagi penyandang disabilitas untuk berkontribusi dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pendidikan secara aktif dan setara.

b. Bagi Pemerintah dan Pengelola Transportasi Publik

Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai kesenjangan antara kebijakan yang telah dirumuskan dengan praktik pelaksanaannya di lapangan. Temuan dan analisis yang dihasilkan dapat menjadi masukan strategis bagi pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, serta pihak PT KAI dan KAI Commuter dalam melakukan evaluasi serta perbaikan kebijakan dan infrastruktur transportasi yang ramah disabilitas. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk

menyusun pedoman pelayanan disabilitas yang lebih operasional dan dapat diimplementasikan di seluruh stasiun kereta, tidak hanya terbatas di Stasiun Pasar Senen.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lainnya yang hendak mengkaji isu-isu pelayanan publik, kebijakan inklusif, dan perlindungan terhadap kelompok rentan. Sebagai karya ilmiah yang bersifat aplikatif dan berbasis data lapangan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan ajar maupun dasar pengembangan kurikulum dalam pendidikan tinggi, khususnya di bidang administrasi publik, ilmu sosial, dan kebijakan publik.

1.6 Kerangka Teori Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

Jurnal	Judul	Temuan
Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan – Universitas Negeri Jakarta (Sianipar, Y., Hutagalung, R., & Halim, A. (2022)	Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Penyediaan Transportasi Umum Ramah Disabilitas	Penelitian ini menyoroti bagaimana Pemprov DKI Jakarta merancang transportasi umum inklusif, tetapi menunjukkan bahwa implementasi belum merata di seluruh titik layanan termasuk stasiun KRL. Ini relevan sebagai dasar bahwa masalah di Pasar Senen merupakan bagian dari isu yang lebih luas di Jakarta.
<i>Jurnal Analisa Sosiologi</i> – Universitas Airlangga. Propiona, J.K. (2021)	Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kawasan Perkotaan	Masih terjadi banyak ketimpangan antara kebijakan dan pelaksanaan di berbagai ruang publik, terutama transportasi
		massal. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya model sosial disabilitas sebagai pendekatan kebijakan.
<i>Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota</i> – Universitas Trisakti. Sukmarini, H. (2023)	Penerapan Transit Oriented Development (TOD) di Kawasan Senen Jakarta Pusat	TOD di kawasan Senen masih berfokus pada konektivitas umum dan belum mengintegrasikan prinsip aksesibilitas penuh untuk penyandang disabilitas.

<i>Media Manajemen Jasa, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Diah Pranitasari, Sendi Arief Prawira (2020).</i>	Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta	Aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang disabilitas di KRL Jakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan ketiga aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna disabilitas.
<i>Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Ari Widia Dana, Nurani Hartatik (2023).</i>	Analisis Kebutuhan Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Fisik pada Transportasi Publik Stasiun Kereta Api di Kabupaten Lamongan	Stasiun Lamongan dan Babat belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan fasilitas bagi penyandang disabilitas fisik. Penelitian ini memberikan rekomendasi desain fasilitas yang sesuai dengan pedoman teknis untuk meningkatkan aksesibilitas.
<i>Teknisia, Universitas Islam Indonesia. Aisyah Nur Jannah, Prayogo Afang Prayitno, Prima Juanita Romadhona (2021).</i>	Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Yogyakarta	Dari 15 fasilitas yang dievaluasi, sebagian besar tersedia di Stasiun Yogyakarta. Namun, beberapa fasilitas seperti guide block menuju loket dan toilet, informasi dalam huruf Braille, dan loket khusus belum tersedia. Prioritas peningkatan difokuskan pada penyediaan kursi roda siap pakai, akses ke dan dari bangunan bertingkat, serta akses toilet.
<i>Media Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah</i>	Evaluasi Prasarana Kereta Api Terhadap Penyandang	Stasiun Lempuyangan telah menyediakan sebagian besar
Malang. Prayogo Afang Prayitno, Aisyah Nur Jannah, Prima Juanita Romadhona (2021).	Disabilitas di Stasiun Lempuyangan	fasilitas untuk penyandang disabilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017. Namun, beberapa fasilitas penting seperti guide block pada area strategis, petunjuk dalam huruf Braille, informasi visual <i>real-time</i>, dan tempat parkir khusus belum tersedia. Prioritas peningkatan difokuskan pada penyediaan

		petunjuk khusus yang mudah diakses dan pintu/gate yang ramah disabilitas.
<i>Jurnal</i> <i>Transpo</i> <i>rtasi</i> , Universitas Katolik Parahyangan. Rayhan Fadilah, Maria Fitri, Yolanda Pratiwi Sembiring, Alvin Pratama (2024).	Analisis Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api di Stasiun Medan	Aksesibilitas di Stasiun Medan masih belum optimal, terutama dalam hal akses transportasi publik dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Meskipun tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi
		kereta api cukup tinggi, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas yang ramah disabilitas.
Universitas Sebelas Maret. Dhiaul Amar Naufal (2024).	Evaluasi dan Perancangan Fasilitas Stasiun Kereta Api Guna Meningkatkan Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas	Menggunakan metode Borda untuk merancang fasilitas stasiun yang lebih aksesibel bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini memberikan rekomendasi desain fasilitas yang sesuai dengan prinsip <i>universal design</i> untuk meningkatkan kenyamanan pengguna disabilitas.

Berdasarkan keterkaitan dari semua jurnal yang ada, maka dalam penelitian ini penulis akan meneliti mengenai Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line Bagi Penyandang Disabilitas. Penelitian ini perlu dilakukan karena meskipun kebijakan aksesibilitas sudah ada, implementasinya di lapangan khususnya di Stasiun Pasar Senen masih belum optimal, sehingga penyandang disabilitas belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang adil, setara, dan inklusif dalam transportasi publik.

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan fondasi penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang mampu menjawab kebutuhan warganya secara adil dan bermartabat. Seperti yang dinyatakan oleh Thoha (2008:94), administrasi publik adalah ilmu perencanaan pemerintahan yang baik sebuah upaya terstruktur untuk mewujudkan tata kelola negara yang berorientasi pada kemaslahatan bersama. Dalam pandangan Wirman (2012:25), administrasi publik tidak hanya berhenti

pada tataran konseptual, tetapi juga merupakan langkah koordinasi yang konkret untuk merancang dan menerapkan kebijakan demi mensejahterakan masyarakat serta mencapai tujuan negara. Pemahaman ini sejalan dengan pendapat Ibrahim (2009:17) yang menekankan bahwa administrasi publik mencerminkan penyelenggaraan birokrasi melalui pengelolaan pemerintahan dengan cara kerja yang sistematis dan ditopang oleh sumber daya manusia yang kompeten. Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2010:25) bahkan menggarisbawahi esensi administrasi publik sebagai pengelolaan organisasi yang bertujuan untuk mencapai cita-cita bangsa, mencerminkan bahwa administrasi publik adalah jalan strategis dalam merajut harapan kolektif rakyat melalui organisasi pemerintahan. Lebih lanjut, menurut Nigro dan Nigro (dalam Anggara, 2016:46), administrasi publik adalah kerja sama dalam organisasi publik yang melibatkan ketiga cabang utama kekuasaan yudikatif, legislatif, dan eksekutif yang saling terkait dalam satu harmoni kelembagaan. Di sisi lain, Pasolong (2013:8) menggambarkan administrasi publik sebagai bentuk kerja sama dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Henry dalam Subarsono (2013:31) mengemukakan bahwa suatu cabang ilmu biasanya memiliki fokus perhatian yang khas terhadap aspek-aspek tertentu, baik secara isi maupun tempat di mana ilmu itu diterapkan. Cara pandang ini dimaksudkan untuk menantang asumsi-asumsi yang selama ini dianggap benar dalam pendekatan keilmuan yang sudah mapan. Dalam hal ini, pendekatan atau metode yang digunakan akan sangat ditentukan oleh lokasi atau konteks permasalahan yang dihadapi (lokus). Berdasarkan pemahamannya tersebut, Henry kemudian mengemukakan enam paradigma utama dalam studi administrasi public :

1. Paradigma pertama (1900 hingga 1926), dikenal dengan sebutan Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Dalam paradigma ini, tokoh-tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. Roeser menjadi contoh utama. Pada masa itu, politik lebih ditekankan pada pembentukan kebijakan, yang mencerminkan kehendak rakyat, sementara administrasi berfokus pada

implementasi kebijakan tersebut. Menurut pandangan ini, badan eksekutif bertanggung jawab untuk menjalankan kebijakan, legislatif berfungsi untuk mengungkapkan aspirasi rakyat, dan yudikatif berperan mendukung legislatif dalam menetapkan tujuan dan menyusun peraturan.

Dengan menerapkan paradigma ini, birokrasi pemerintahan diharapkan menjadi lebih efisien dan bernilai ekonomis. Sayangnya, paradigma ini hanya menyoroti aspek lokus atau posisi tanpa memperhatikan pendekatan yang lebih luas dalam administrasi publik.

2. Paradigma kedua (1927 hingga 1937), dikenal dengan istilah paradigma Prinsip-prinsip Administrasi. Tokoh-tokoh seperti Willoughby, Gullick, Urwick, serta Fayol dan Taylor menjadi penggerak utama dalam paradigma ini. Mereka mengembangkan konsep administrasi publik yang berfokus pada prinsip-prinsip dasar yang mereka anggap berlaku secara universal. Prinsip-prinsip tersebut kemudian dirumuskan dalam kerangka POSDCORB, yang mencakup Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran. Pendekatan ini banyak dipengaruhi oleh perkembangan di bidang industri dan manajemen pada masa itu.
3. Paradigma ketiga (1950 hingga 1970), dikenal sebagai paradigma yang melihat Administrasi Negara sebagai bagian dari Ilmu Politik. Morstein Marx menjadi figur utama dalam paradigma ini, dengan pendapat bahwa politik dan administrasi saling berhubungan. Namun, Herbert Simon mengkritik pandangan ini, berargumen bahwa konsep manajemen bersifat tidak konsisten dan bergantung pada situasi. Kritik-kritik tersebut mendorong lahirnya paradigma baru, yang memandang administrasi negara sebagai cabang dari ilmu politik. Dalam paradigma ini, fokusnya lebih kepada birokrasi pemerintah, meskipun prinsip-prinsip administrasi dipandang kurang jelas dan memiliki banyak kelemahan. Misalnya, prinsip-prinsip administrasi publik tidak dapat dianggap sebagai sesuatu yang bersifat universal atau pohon nilai, melainkan lebih dipengaruhi oleh nilai-nilai dan faktor-faktor tertentu yang ada di masyarakat.

4. Paradigma keempat (1956 hingga 1970), memandang Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Dalam kerangka teoretis ini, dibutuhkan redefinisi terhadap konsep dasar manajemen. Pemikiran sistem, ilmu manajemen, dan teori organisasi menjadi fokus utama dalam paradigma ini. Karena penerapannya yang sangat luas, posisi atau lokus dalam paradigma ini kurang jelas. Selain itu, konsep publik dalam kerangka ini dianggap kurang tepat dan lebih dipengaruhi oleh konteks sosial yang ada pada saat itu.
5. Paradigma kelima (1970 hingga 1990) , dikenal dengan sebutan Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Dalam paradigma ini, kebijakan publik, teori manajemen, dan teori organisasi menjadi elemen-elemen yang sangat penting, dengan fokus utama pada birokrasi pemerintah dan isu-isu yang berkaitan dengan kepentingan publik.
6. Paradigma keenam (1990 - sekarang), dikenal dengan sebutan Governance. Dalam paradigma ini, kredibilitas dan akuntabilitas menjadi elemen utama dalam pelaksanaan pelayanan publik. Munculnya pemerintahan yang demokratis, efisien, terbuka, terorganisir dengan baik, dan berwibawa menjadi tanda dari konsep *good governance*. Di bawah paradigma ini, tanggung jawab tidak hanya berada pada pemerintah, tetapi juga pada masyarakat untuk mengarahkan perhatian dan sumber daya. Tiga kelompok masyarakat, pemerintah, dan elit perusahaan harus bekerja sama secara seimbang dan harmonis untuk menciptakan pemerintahan yang efektif. Dalam merumuskan kebijakan publik, administrasi publik kini tidak hanya melibatkan lembaga pemerintah dan birokrasi, tetapi juga mencakup berbagai jenis organisasi. Selain itu, penting untuk mengakui peran yang dimainkan oleh LSM dalam mewujudkan kebijakan tersebut.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma keenam dalam administrasi publik, yaitu *Governance*. Paradigma ini menekankan pada tata kelola pemerintahan yang kolaboratif, melibatkan tidak hanya pemerintah tetapi juga masyarakat dan sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Governance* berfokus pada prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan inklusivitas, yang sejalan dengan tujuan penelitian untuk

mengevaluasi dan meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas.

Dalam konteks penelitian ini, paradigma *Governance* dipilih karena masalah aksesibilitas di Stasiun Pasar Senen tidak hanya melibatkan pemerintah atau PT KAI sebagai penyedia layanan, tetapi juga membutuhkan peran aktif masyarakat sipil, organisasi disabilitas, dan pihak swasta dalam mendorong perubahan. Paradigma ini mengakui bahwa solusi untuk masalah pelayanan publik yang inklusif tidak dapat dicapai hanya melalui pendekatan top down dari birokrasi, tetapi memerlukan kerja sama multipihak. Misalnya, partisipasi penyandang disabilitas dalam perencanaan fasilitas, pengawasan oleh LSM, atau kontribusi swasta dalam penyediaan teknologi aksesibel menjadi elemen kunci. Selain itu, paradigma *Governance* menekankan pentingnya kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan kelompok marginal, termasuk penyandang disabilitas.

1.6.3 Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah konsep yang sering digunakan dalam bahasa umum. Kebijakan publik dapat didefinisikan dengan berbagai cara, oleh karena itu ada berbagai batasan dan definisi yang perlu dipertimbangkan. Robert Eyestone mendefinisikan kebijakan publik sebagai interaksi antara entitas pemerintah dengan lingkungannya (Budi Winarno, 2007: 15). Karena kebijakan publik dapat mengacu pada begitu banyak topik yang berbeda. Menurut Thomas R. Dye yang dikutip oleh Islamy (2009:19), kebijakan publik merupakan segala hal yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan. Artinya, kebijakan publik tidak hanya dilihat dari apa yang dikerjakan pemerintah, tetapi juga dari keputusan untuk tidak bertindak. Pendekatan ini menekankan bahwa kebijakan bukan hanya soal pernyataan atau aturan tertulis, tapi juga menyangkut tindakan nyata di lapangan. Bahkan, ketika pemerintah memutuskan untuk tidak melakukan apa pun, hal itu tetap dianggap sebagai kebijakan karena tetap membawa dampak atau konsekuensi tertentu bagi masyarakat.

Beberapa ahli sepakat bahwa kebijakan publik pada dasarnya merupakan respons pemerintah terhadap persoalan yang bersifat mendesak atau berskala luas. Parker, yang dikutip dalam suntingan Abdul Wahab (2011:46), menyebut bahwa

kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau tujuan yang dirancang oleh pemerintah pada waktu tertentu untuk menangani suatu isu atau krisis yang muncul. Sementara itu, Tangkilisan (2003:1) mengutip pandangan Chandler dan Plano yang menekankan bahwa kebijakan publik adalah cara pemerintah memanfaatkan sumber daya secara optimal guna menyelesaikan masalah-masalah yang dianggap penting dan membutuhkan penanganan segera.

Dalam pandangan lain, kebijakan publik dipahami sebagai bentuk campur tangan pemerintah yang dilakukan secara terus-menerus untuk membantu kelompok masyarakat yang termarginalkan, dengan tujuan meningkatkan taraf hidup mereka serta memberi ruang bagi mereka untuk berkontribusi dalam pembangunan sosial secara lebih luas. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Woll, seperti yang dikutip oleh Tangkilisan (2003:2), yang menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian langkah atau upaya dari pemerintah yang bertujuan untuk memperbaiki kondisi kehidupan masyarakat melalui berbagai cara.

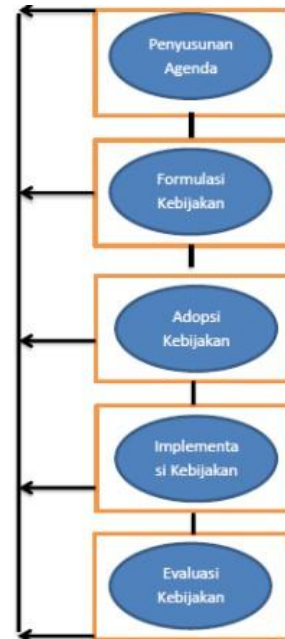
Menurut Agustino (2008:19), kebijakan publik dapat dipahami sebagai bentuk alokasi nilai yang bersifat otoritatif bagi seluruh masyarakat, sebuah gagasan yang awalnya diperkenalkan oleh David Easton. Pandangan ini menekankan bahwa hanya pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam sistem politik yakni pemerintah yang secara sah berhak menentukan tindakan apa yang akan diambil atau diabaikan untuk kepentingan publik. Dalam hal ini, setiap keputusan atau ketidakhadiran keputusan dari pemerintah dianggap sebagai pemberian nilai terhadap suatu hal. Pemerintah berperan sebagai otoritas dalam sistem politik, yaitu mereka yang memiliki kekuasaan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari serta penanganan isu-isu tertentu. Keputusan yang diambil oleh pemerintah biasanya diikuti dan ditaati oleh sebagian besar warga negara dalam kurun waktu tertentu.

Menurut James E. Anderson, sebagaimana dikutip dalam karya yang ditulis bersama Budi Winarno (2008), kebijakan publik merupakan kebijakan yang dibuat oleh lembaga serta pejabat pemerintahan. Anderson memaparkan beberapa ciri penting dari kebijakan publik, yaitu: (1) setiap kebijakan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu; (2) kebijakan publik mencerminkan tindakan konkret dari

pemerintah; (3) kebijakan bukanlah dilihat dari apa yang seharusnya dilakukan, melainkan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah; (4) baik tindakan maupun sikap diam pemerintah terhadap suatu persoalan tetap termasuk dalam kebijakan publik; dan kelima, kebijakan ini bersifat mengikat karena didasarkan pada aturan dan regulasi resmi yang berlaku.

Tujuan utama dari kebijakan publik adalah untuk memandu masyarakat muda dan berkembang melalui transisi dari kondisi saat ini menuju kondisi yang diinginkan. Berdasarkan berbagai interpretasi, pemerintah memegang hak penuh dalam menetapkan kebijakan publik, sementara organisasi non-pemerintah atau aktor kebijakan public hanya dapat mempengaruhi proses pembuatan kebijakan sesuai dengan batasan yang diatur oleh hukum. Dari definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli, penulis mengambil definisi kebijakan publik sebagai keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, atau untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat, yang bisa berakibat baik atau buruk. Keputusan-keputusan tersebut diambil dalam upaya mencapai tujuan negara dan menjaga stabilitas kehidupan berbangsa dan bernegara. Proses pembuatan kebijakan publik adalah suatu pekerjaan yang kompleks dan penuh nuansa, dengan hubungan erat antara politik dan administrasi yang saling bersinggungan dalam dua aspek utama. Oleh karena itu, diperlukan sistem klasifikasi hierarkis untuk mempelajarinya. Secara umum klasifikasinya sebagai berikut :

Gambar 1.5 Proses Kebijakan Publik



1. Tahap Penyusunan Agenda

Pada tahap ini, isu-isu yang dianggap penting oleh pemegang jabatan publik mulai diprioritaskan. Sebelum masalah tertentu dapat dimasukkan ke dalam agenda kebijakan, mereka harus bersaing dengan isu lainnya untuk mendapatkan perhatian. Hanya isu-isu yang mendapatkan dukungan atau perhatian yang cukup yang akhirnya dapat masuk dalam agenda kebijakan pemerintah. Sebagian besar isu yang tidak dibahas atau dianggap kurang relevan bisa jadi akan diabaikan, sementara yang lain akan menjadi fokus utama dalam perbincangan. Proses ini bisa sangat dinamis, dengan beberapa isu yang terlupakan atau ditunda pembahasannya untuk waktu yang sangat lama.

2. Tahap Formulasi Kebijakan

Setelah suatu masalah masuk dalam agenda, tahap selanjutnya adalah proses debat di kalangan pihak-pihak yang memiliki kekuasaan, termasuk pejabat publik dan pembuat kebijakan. Di tahap ini, masalah yang telah diidentifikasi akan dianalisis lebih mendalam, dan langkah-langkah atau solusi optimal yang dapat diambil akan dipertimbangkan. Ada berbagai pilihan kebijakan yang bisa dipilih untuk menangani masalah tersebut, dan masing-masing solusi akan diperjuangkan oleh berbagai pihak yang memiliki kepentingan. Proses ini menciptakan semacam

kompetisi antara alternatif kebijakan yang ada, di mana setiap pihak akan berusaha menonjolkan dan mengajukan solusi yang dianggap paling efektif.

3. Tahap Adopsi Kebijakan

Setelah berbagai alternatif kebijakan diperbaharui dan diperdebatkan, pada akhirnya sebuah kebijakan akan diadopsi. Kebijakan ini akan mendapatkan dukungan mayoritas, baik itu dari legislatif melalui pemungutan suara, persetujuan antara pejabat lembaga terkait, atau melalui keputusan pengadilan. Pada tahap ini, pembuat kebijakan memilih satu opsi dari berbagai pilihan yang telah dipertimbangkan, yang dianggap paling sesuai untuk diterapkan guna mengatasi masalah yang ada. Proses adopsi ini adalah momen penting di mana keputusan resmi mengenai kebijakan diambil.

4. Tahap Implementasi Kebijakan

Pada tahap ini, kebijakan yang telah disetujui harus diterapkan untuk dapat memberikan dampak nyata. Tanpa implementasi yang tepat, kebijakan hanya akan menjadi konsep yang tidak memiliki pengaruh. Badan administratif yang lebih rendah, serta lembaga pemerintah terkait, bertanggung jawab untuk menjalankan kebijakan tersebut sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan. Selama implementasi, akan ada berbagai kepentingan yang bersaing, dan meskipun ada kesepakatan tentang beberapa langkah yang harus diambil, konflik dan penolakan terhadap beberapa tindakan bisa muncul. Proses implementasi ini melibatkan pengalokasian sumber daya, baik finansial maupun manusia, untuk merealisasikan tujuan kebijakan.

5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Pada akhirnya, kebijakan yang telah diterapkan perlu dievaluasi untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut berhasil menyelesaikan masalah yang ada. Proses evaluasi ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kebijakan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Untuk mengetahui apakah kebijakan telah memberikan dampak positif yang sesuai dengan tujuan awal, kriteria tertentu perlu ditetapkan dan digunakan sebagai alat ukur. Evaluasi ini sangat penting untuk mengetahui apakah kebijakan publik berhasil mengatasi masalah masyarakat, dan juga untuk memberikan dasar bagi perbaikan kebijakan di masa depan jika diperlukan.

1.6.4 Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana implementasi dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab 2006:65) mengatakan bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Secara fundamental, kata implementasi merujuk pada suatu rangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan dalam sebuah sistem. Namun, implementasi lebih dari sekadar tindakan; ia mencakup suatu proses yang direncanakan dengan matang dan dilaksanakan dengan keseriusan, berdasarkan pedoman atau norma yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan suatu hal. Dengan demikian, setiap tindakan yang dilaksanakan harus dilihat sebagai implementasi yang dilakukan dengan sungguh-sungguh untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Riant Nugroho (2003) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar tujuan kebijakan dapat dicapai. Van Meter dan Van Horn (1975) memandang implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik maupun swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Model ini menempatkan kinerja implementasi sebagai hasil hubungan enam variabel yang saling memengaruhi, bukan sebagai unsur yang berdiri sendiri. Keenam variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan, yaitu ukuran serta tujuan kebijakan yang dirumuskan secara jelas, realistis, dan dapat dipahami oleh pelaksana sebagai dasar untuk menilai kinerja implementasi.
2. Sumber daya, yaitu dukungan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, terutama sumber daya manusia, sumber daya finansial, waktu, informasi, dan kewenangan yang memadai.
3. Karakteristik agen pelaksana, yaitu struktur organisasi, kompetensi dan jumlah staf, pola hubungan kerja, tingkat pengawasan hierarkis, serta kemampuan organisasi dalam menjalankan kebijakan.
4. Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksanaan, yaitu kejelasan, ketepatan, dan konsistensi penyampaian standar kebijakan serta koordinasi di antara unit yang terlibat dalam pelaksanaan.
5. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik, yaitu keadaan eksternal yang dapat mendukung atau menghambat implementasi, seperti penerimaan masyarakat, kondisi ekonomi kelompok sasaran dan wilayah pelaksanaan, dukungan pemangku kepentingan, serta perhatian pemerintah terhadap kebijakan.
6. Disposisi pelaksana, yaitu pemahaman, penerimaan atau penolakan, dan intensitas respons pelaksana terhadap tujuan kebijakan yang dijalankan.

1.6.5 Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api menegaskan kewajiban penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian untuk menyediakan layanan yang inklusif, termasuk bagi penyandang disabilitas melalui fasilitas aksesibel seperti *ramp* dengan kemiringan maksimal 10°, loket khusus, ruang tunggu, serta sarana bantu lainnya sebagaimana diatur dalam Pasal 11 dan Lampiran II. Dalam perkembangan implementasinya hingga periode terbaru ($\pm 2024\text{--}2026$), kebijakan ini menunjukkan kemajuan yang bersifat parsial di satu sisi terdapat peningkatan fasilitas fisik di sejumlah stasiun besar, namun di sisi lain masih ditemukan kesenjangan implementasi di lapangan.

Berfungsi sebagai fasilitas transportasi publik di bawah pengawasan PT KAI dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Stasiun Pasar Senen menjadi lokus krusial untuk menguji pemenuhan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api, khususnya terkait kewajiban penyediaan aksesibilitas yang layak bagi penyandang disabilitas. Audit historis maupun temuan lapangan menunjukkan masih adanya hambatan fisik yang signifikan, seperti tangga curam menuju peron 3–6, kemiringan *ramp* yang tidak sesuai standar teknis, serta keterbatasan *guiding block* yang tidak terpasang secara konsisten dan berkelanjutan. Kondisi ini tidak hanya menyulitkan mobilitas pengguna kursi roda, tetapi juga membatasi kemandirian penyandang disabilitas netra dalam bernavigasi di area stasiun.

Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, seperti pembangunan eskalator sejak 2024 dan penyediaan ruang VIP khusus disabilitas pada periode 2025–2026, pendekatan yang diambil cenderung bersifat parsial dan belum menyentuh akar permasalahan desain universal. Fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya terintegrasi dari pintu masuk hingga peron, sehingga masih menyisakan titik-titik kritis yang tidak ramah difabel. Selain itu, aspek non-fisik seperti minimnya petugas terlatih dalam pelayanan inklusif serta kurangnya sistem informasi yang aksesibel turut memperkuat hambatan yang dialami pengguna.

Keluhan yang terus berulang dari pengguna menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan belum mampu memenuhi standar aksesibilitas secara komprehensif sebagaimana diamanatkan dalam regulasi. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan normatif dengan implementasi di lapangan, khususnya dalam hal komitmen pemerintah daerah terhadap renovasi berbasis inklusivitas. Dengan demikian, Stasiun Pasar Senen tidak hanya menjadi representasi permasalahan teknis infrastruktur, tetapi juga mencerminkan adanya gap struktural dalam tata kelola pelayanan publik yang belum sepenuhnya mengakomodasi prinsip keadilan dan kesetaraan bagi seluruh kelompok masyarakat.

1.6.6 Transportasi Publik

Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. (Abbas Salim, 2006: 6). Kegiatan transportasi dibutuhkan dalam upaya mempermudah mobilitas perpindahan penduduk maupun logistik untuk membantu perkembangan suatu masyarakat. Sistem transportasi tidak hanya terdiri dari unsur-unsur fisik dan organisasi yang saling berinteraksi untuk menghasilkan peluang transportasi, tetapi juga permintaan yang mengambil keuntungan dari kesempatan tersebut untuk perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Permintaan perjalanan ini, pada gilirannya merupakan hasil dari interaksi diantaranya adalah kegiatan ekonomi dan sosial yang terletak di daerah tertentu. Jadi sistem transportasi dapat didefinisikan sebagai seperangkat elemen dan interaksi antara elemen tersebut yang menghasilkan permintaan untuk perjalanan dalam daerah tertentu dan penyediaan transportasi untuk memenuhi permintaan tersebut. (Ennio Cascetta, 2009: 742).

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Pengertian transportasi menurut beberapa ahli:

1. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang(komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Alat pendukung apa yang dipakai untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut dan alih ini bisa bervariasi tergantung pada:

- a. Bentuk objek yang akan dipindahkan tersebut.
- b. Jarak antara suatu tempat ke tempat lain.
- c. Maksud objek yang akan dipindahkan tersebut.

Menurut Nasution (2008) adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi pengertian transportasi berarti sebuah

proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Menurut Marie Thynell, seorang pakar transportasi dari University of Gothenburg, Swedia, terdapat tiga belas indikator utama yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai apakah sistem transportasi umum di suatu kota atau negara telah mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakatnya. Indikator-indikator ini tidak hanya mencerminkan aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi sosial, ekonomi, dan kesehatan publik. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai masing-masing indikator:

1. Aksesibilitas (Accessibility)

Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan transportasi umum. Ini mencakup beberapa aspek seperti jarak antara rumah dan halte atau stasiun terdekat, waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke tujuan, kapasitas angkutan umum, frekuensi keberangkatan, kemudahan dalam metode pembayaran, jangkauan wilayah layanan, serta kualitas fasilitas yang disediakan. Semakin mudah masyarakat mengakses transportasi, semakin tinggi pula tingkat partisipasi mereka dalam menggunakannya.

2. Mobilitas (Mobility)

Mobilitas menggambarkan kemampuan individu untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat dan efisien. Sistem transportasi yang baik seharusnya mampu menyediakan pilihan moda yang mendukung pergerakan yang lancar, baik dalam kota maupun antarwilayah.

3. Ketersediaan (Availability)

Ini mengacu pada keberadaan layanan transportasi yang memadai sepanjang hari dan di berbagai wilayah. Transportasi umum harus tersedia pada waktu-waktu yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti jam kerja, sekolah, dan waktu aktivitas sosial.

4. Keterjangkauan (Affordability)

Layanan transportasi umum sebaiknya dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa membebani kondisi finansial mereka. Biaya perjalanan harus sepadan dengan layanan yang diterima, serta disesuaikan dengan daya beli masyarakat secara umum.

5. Ketepatan (Appropriateness)

Ketepatan berarti kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya, kendaraan yang digunakan harus sesuai dengan kondisi jalan dan karakteristik pengguna (seperti ramah difabel atau lansia), serta rute yang dilayani sebaiknya relevan dengan pusat-pusat aktivitas.

6. Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan konsistensi dan kepastian waktu layanan. Masyarakat harus dapat mengandalkan transportasi umum untuk datang dan sampai tepat waktu, tanpa penundaan yang tidak terduga.

7. Keselamatan (Safety)

Sistem transportasi umum harus mampu menjamin keselamatan penumpang dari risiko kecelakaan atau kerusakan teknis. Standar keselamatan kendaraan dan infrastruktur seperti jalan, halte, dan jembatan penyeberangan harus diperhatikan secara serius.

8. Keamanan (Security)

Selain keselamatan, aspek keamanan mencakup perlindungan dari tindakan kriminal, pelecehan, atau kekerasan dalam perjalanan. Keberadaan petugas keamanan, pencahayaan yang memadai, serta sistem pemantauan dapat meningkatkan rasa aman pengguna.

9. Kesehatan (Health)

Transportasi umum yang baik seharusnya mendukung kesehatan masyarakat, misalnya dengan mengurangi polusi udara, menghindari kemacetan yang memicu stres, serta menyediakan akses bagi pengguna untuk berjalan kaki atau bersepeda sebagai bagian dari perjalanan mereka.

10. Informasi (Information)

Ketersediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses mengenai rute, jadwal, tarif, dan perubahan layanan sangat penting untuk membantu pengguna merencanakan perjalanan mereka secara efisien.

11. Keterlibatan masyarakat (Public Involvement)

Proses perencanaan dan pengembangan sistem transportasi sebaiknya melibatkan masyarakat agar kebijakan dan layanan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan serta harapan pengguna di lapangan.

12. Efisiensi waktu (Time Saving)

Transportasi umum yang efektif harus mampu menghemat waktu tempuh masyarakat, baik dalam perjalanan kerja, pendidikan, maupun aktivitas sosial lainnya. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kualitas hidup.

13. Manfaat ekonomi (Economic Benefit)

Sistem transportasi umum yang efisien akan memberikan dampak positif terhadap perekonomian, baik dengan membuka akses ke pasar kerja dan pendidikan, maupun dengan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui konektivitas wilayah.

1.6.7 Aksesibilitas

Aksesibilitas dapat didefinisikan sebagai penyediaan fleksibilitas untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi setiap pengguna (Clinton E Rapley, 2015), jika digunakan dengan mengacu kepada para penyandang disabilitas, setiap tempat, ruang, barang atau layanan, baik fisik maupun virtual, yang mudah untuk didekati, dijangkau, dimasuki, keluar, berinteraksi, dipahami atau digunakan oleh penyandang disabilitas yang berbeda-beda, dan bertekad untuk menjadi dapat diakses. Jika dilihat dalam konteks PBB, aksesibilitas ini bukan hanya hak yang melekat pada penyandang disabilitas, tetapi juga merupakan sarana untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat menggunakan semua hak dan kebebasan mendasar serta diberdayakan untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat dengan syarat setara dengan semua orang (Clinton E Rapley, 2015). Aksesibilitas ini juga sebagai suatu proses yang menjamin akses bagi penyandang disabilitas atas dasar kesetaraan dengan orang lain, terhadap lingkungan fisik,

terhadap transportasi, terhadap informasi dan komunikasi serta juga pada fasilitas dan layanan lainnya.

Terdapat dua jenis aksesibilitas yaitu aksesibilitas fisik dan sosial (Kementerian Sosial RI, 2022). Aksesibilitas fisik yaitu mengacu pada kemudahan akses bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan fasilitas fisik, seperti jalan, bangunan serta fasilitas umum lainnya. Sedangkan aksesibilitas sosial mengacu ada kemudahan akses bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan layanan sosial, seperti Pendidikan, perawatan media, dan pekerjaan. aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas ini merupakan isu penting yang berkaitan dengan hak asasi manusia dan inklusi sosial. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi berbagai hambatan yang membatasi partisipasi mereka dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam bidang Pendidikan, pekerjaan, dan kehidupan sosial. Hambatan fisik ini seperti kurangnya infrastruktur yang ramah disabilitas, membuat mereka terkadang kesulitan dalam mengakses fasilitas umum, transportasi, bangunan dan layanan penting lainnya.

Menurut Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) terdapat 4 indikator aksesibilitas: (1) Kemudahan, artinya siapapun dapat mengakses seluruh area publik atau bangunan yang ada di subdivisi, (2) Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat memanfaatkan suatu tempat atau bangunan umum yang ada di lingkungan tersebut, (3) Keselamatan, Lingkungan binaan setiap bangunan publik harus menjamin keselamatan, yaitu keselamatan semua orang, (4) Kemandirian, yaitu setiap orang harus dapat pergi dan menggunakan seluruh tempat umum atau bangunan yang ada di lingkungannya tanpa bergantung pada bantuan orang lain.

1.6.8 Penyandang Disabilitas

Menurut *International Labour Organization* (2014), Penyandang disabilitas adalah seseorang yang mempunyai keterbatasan fisik, sensorik, intelektual atau psikososial yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Menurut *The United States Department of Justice* (2016). Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas adalah seseorang yang mempunyai cacat fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik jangka panjang yang dapat menimbulkan hambatan. dan kesulitan. dalam interaksi

dengan lingkungan untuk berinteraksi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya.

Penyebutan pada penyandang disabilitas sendiri dapat diklasifikasikan berdasarkan tipe dan jenis disabilitas dengan mengacu pada kondisi yang dialami oleh penyandang disabilitas itu sendiri (Republik Indonesia, 1997; Handayani, 2017; Khairunisa Rani, Rafikayati and Jauhari, 2018; Purnamasari, P., & Soendari, 2018; Puspitawati and Darmadha, 2019). Klasifikasi tipe dan jenis penyandang disabilitas yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1) Disabilitas fisik

Disabilitas fisik adalah kecacatan yang mengakibatkan gangguan pada fungsi tubuh baik itu secara gerak tubuh, penglihatan, pendengaran maupun kemampuan bicara. Tipe disabilitas yang termasuk disabilitas fisik adalah sebagai berikut.

- a) Tipe A (tunanetra) . Tunanetra merupakan gangguan pada organ penglihatan sehingga mengakibatkan ketidakmampuan melihat pada penyandangannya.
- b) Tipe B (tunarungu) .Tunarungu merupakan gangguan pada organ pendengaran sehingga mengakibatkan ketidakmampuan mendengar pada penyandangannya.
- c) Tipe C (tunawicara) .Tunawicara merupakan gangguan yang mengakibatkan ketidakmampuan berbicara pada penyandangannya.
- d) Tipe D (tunadaksa).Tunadaksa merupakan gangguan pada anggota tubuh sehingga mengakibatkan menurunnya kemampuan gerak pada penyandangannya.
- e) Tipe E1 (tunalaras) .Tunalaras merupakan gangguan yang mengakibatkan menurunnya kemampuan bersosialisasi atau berinteraksi sosial pada penyandangannya. Tunalaras pada tipe E1 biasanya mengalami cacat pada suara dan nada berbicara

2) Disabilitas mental

Disabilitas mental adalah kelainan yang mempengaruhi kondisi mental atau tingkah laku penyandangannya. Disabilitas mental mencakup kelainan bawaan lahir

maupun akibat dari penyakit. Tipe disabilitas yang termasuk disabilitas mental adalah sebagai berikut.

- a) Tipe E2 (tunalaras). Tunalaras merupakan gangguan yang mengakibatkan menurunnya kemampuan bersosialisasi atau berinteraksi sosial pada penyandanginya. Penyandang tunalaras tipe E2 mengalami gangguan emosional dan penyimpangan tingkah laku.
- b) Tipe F (tunagrahita). Tunagrahita merupakan gangguan yang mengakibatkan rendahnya tingkat kecerdasan terutama pada bidang akademik pada penyandanginya.

3) Disabilitas ganda atau disabilitas fisik dan mental

Disabilitas ganda adalah keadaan seseorang yang menyandang dua jenis kecacatan sekaligus. Tipe disabilitas yang termasuk disabilitas ganda adalah sebagai berikut.

- a) Tipe G (tunaganda) Tunaganda adalah keadaan dimana penyandanginya mengalami dua jenis gangguan sekaligus.

1.6.9 Faktor Kualitas Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat Moenir (2014:88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1) Faktor Kesadaran.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

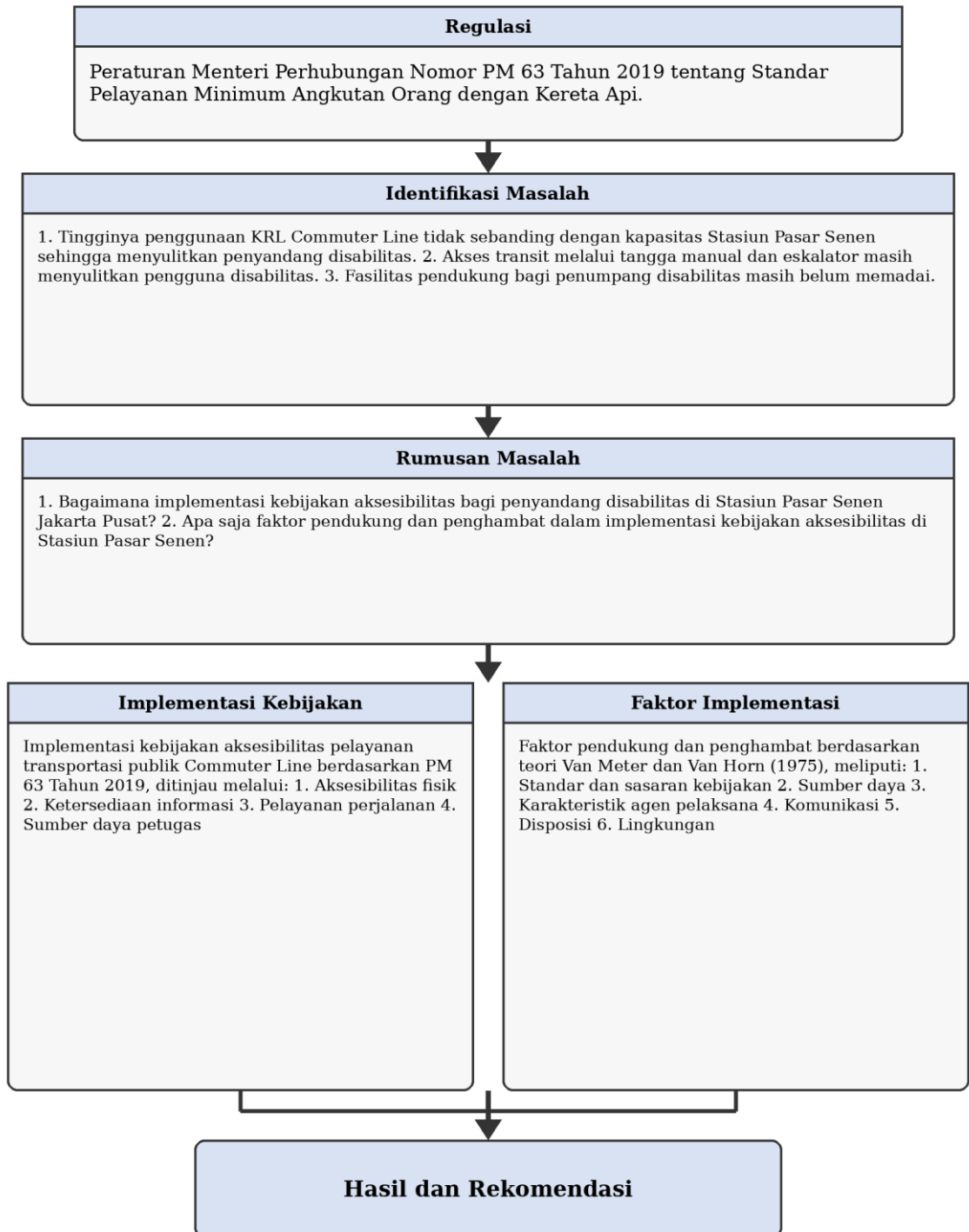
5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian mencakup hal-hal spesifik yang membahas terkait pertanyaan yang akan diajukan peneliti dan rincian yang akan mereka

berikan yang membahas terkait topik yang dibahas. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 yang membahas terkait Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api Bagi Penyandang Disabilitas merupakan fenomena yang akan dikaji dalam penelitian ini. Fenomena implementasi peraturan menteri perhubungan akan dikaji dengan membandingkan teks peraturan dengan realitas penerapannya; dengan cara ini, peneliti dapat mempelajari kendala apa yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi

1.9 Operasionalisasi Konsep

1.9.1 Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Transportasi Publik bagi

Penyandang Disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat

Implementasi kebijakan dalam penelitian ini mengacu pada proses pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api bagi Penyandang Disabilitas. Fokus penelitian adalah mengevaluasi sejauh mana kebijakan tersebut diterapkan di Stasiun Pasar

Senen, Jakarta Pusat, dengan membandingkan ketentuan regulasi dengan kondisi aktual di lapangan. Aspek yang diamati yaitu :

1. Aksesibilitas

Indikator fasilitas utama stasiun dalam aspek aksesibilitas fisik dapat dilihat melalui pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM) pada unsur kesetaraan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II. Aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana stasiun mampu memberikan pelayanan yang inklusif bagi seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Bentuk implementasinya diwujudkan melalui penyediaan fasilitas tempat duduk prioritas di area tunggu bagi penumpang berkebutuhan khusus. Selain itu, stasiun juga wajib menyediakan *ramp* dengan kemiringan maksimal 10°, dilengkapi handrail setinggi 65–80 cm serta permukaan lantai yang tidak licin guna menjamin keamanan pengguna kursi roda. Untuk mendukung mobilitas penumpang tunanetra, tersedia *guiding block* atau jalur pemandu taktil pada area peron dan jalur pedestrian stasiun. Pada stasiun yang memiliki lebih dari satu lantai, penyediaan lift maupun jalur khusus bagi pengguna kursi roda menjadi kewajiban

yang harus dipenuhi agar akses antararea tetap mudah dijangkau. Fasilitas lain yang juga menjadi indikator aksesibilitas adalah tersedianya minimal satu unit toilet khusus disabilitas dengan ukuran ruang dan penandaan sesuai standar, serta loket khusus atau vending machine dengan desain ketinggian yang disesuaikan bagi pengguna kursi roda sehingga pelayanan dapat diakses secara mandiri dan setara.

2. Ketersediaan Informasi

Selain fasilitas fisik, indikator aksesibilitas di stasiun juga mencakup fasilitas pendukung yang berkaitan dengan ketersediaan informasi pelayanan bagi penumpang. Penyediaan informasi pelayanan menjadi aspek penting untuk memastikan seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas, dapat memperoleh informasi perjalanan secara mudah dan setara. Ketersediaan informasi pelayanan bagi seluruh penumpang disabilitas mencakup sejauh mana informasi terkait layanan transportasi, fasilitas aksesibilitas, prosedur penggunaan layanan, serta bantuan petugas disediakan secara lengkap, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh penyandang disabilitas, baik melalui media cetak, digital, maupun layanan langsung di area stasiun. Selain itu juga mencakup ketersediaan platform informasi yang disediakan serta penunjuk arah berbasis suara untuk membantu penyandang disabilitas netra mencakup ketersediaan dan efektivitas sistem informasi digital maupun non-digital yang ramah disabilitas, termasuk *audio announcement*, audio guidance, serta signage atau teknologi bantu lainnya yang memungkinkan penyandang disabilitas netra memperoleh informasi arah, lokasi layanan, dan navigasi ruang stasiun secara mandiri, aman, dan akurat.

3. Pelayanan Perjalanan

Indikator pelayanan dalam perjalanan pada moda Commuter Line juga menjadi bagian penting dalam menilai implementasi aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas tidak hanya dilihat dari fasilitas di area stasiun, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan selama penumpang berada di dalam kereta. Salah satu indikatornya adalah tersedianya kursi prioritas di dalam rangkaian KRL dengan jumlah minimal 12 tempat duduk pada setiap kereta yang dilengkapi stiker atau tanda khusus sebagai penunjuk bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan

penumpang dengan anak. Selain itu, terdapat ruang khusus kursi roda berupa area kosong yang disediakan agar pengguna kursi roda dapat menempati posisi yang aman dan nyaman selama perjalanan berlangsung. Aspek pelayanan informasi juga menjadi indikator penting, yaitu tersedianya pemberitahuan nama stasiun yang akan disinggahi melalui media audio dan visual di dalam kereta. Sistem informasi tersebut bertujuan memudahkan seluruh penumpang, khususnya penyandang disabilitas sensorik, dalam memperoleh informasi perjalanan secara jelas, tepat, dan mudah diakses.

4. Sumber Daya

Indikator sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan aksesibilitas transportasi publik menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan Pasal 13, penyelenggara prasarana perkeretaapian diwajibkan menyediakan personel yang telah dibekali pelatihan khusus terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Pelatihan tersebut bertujuan agar petugas memiliki pemahaman, keterampilan, serta sensitivitas dalam melayani penumpang disabilitas secara tepat dan manusiawi. Pelayanan yang diberikan oleh petugas bagi para penumpang penyandang disabilitas mencakup bentuk layanan yang bersifat responsif, adaptif, dan inklusif yang diberikan oleh petugas stasiun dalam membantu kebutuhan mobilitas, akses informasi, serta pendampingan bagi penyandang disabilitas selama menggunakan layanan Commuter Line, sehingga tercipta pelayanan yang aman, nyaman, dan setara. Pelaksanaan pemberian layanan oleh petugas juga mencakup kehadiran petugas pendamping, layanan informasi, dan pengaduan bagi penyandang disabilitas mencakup implementasi nyata dari layanan aksesibilitas yang meliputi keberadaan petugas khusus atau pendamping yang siap membantu mobilitas, penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami, serta tersedianya mekanisme pengaduan yang responsif sebagai sarana evaluasi dan peningkatan kualitas layanan bagi penyandang disabilitas di lingkungan stasiun.

1.9.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan

Pelaksanaan Kebijakan Aksesibilitas di Stasiun Pasar Senen

Dalam pelaksanaan kebijakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen, masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan implementasi kebijakan belum berjalan secara optimal. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Meter & Van Horn (1975) dalam pelaksanaan kebijakan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen. Indikator dalam mengukur faktor pendukung dan penghambat antara lain:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

- a. Cakupan program dan tujuan kebijakan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen. Cakupan program merujuk pada sejauh mana kebijakan aksesibilitas menjangkau kebutuhan seluruh kelompok penyandang disabilitas, baik disabilitas fisik, sensorik, maupun intelektual. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas fisik seperti jalur khusus, lift, ramp, serta layanan pendukung lainnya yang memastikan mobilitas pengguna disabilitas di area stasiun. Sementara itu, tujuan kebijakan menekankan pada penciptaan layanan transportasi publik yang inklusif, aman, dan setara, sehingga penyandang disabilitas dapat menggunakan layanan Commuter Line tanpa mengalami hambatan berarti dibandingkan penumpang lainnya.
- b. Kejelasan program kebijakan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen. Kejelasan program berkaitan dengan tingkat pemahaman aktor pelaksana terhadap pedoman, standar operasional, serta prosedur layanan aksesibilitas yang telah ditetapkan. Kejelasan ini menjadi penting agar tidak terjadi perbedaan interpretasi dalam pelaksanaan di lapangan. Selain itu, kejelasan program juga mencakup sejauh mana informasi mengenai fasilitas dan layanan aksesibilitas disampaikan secara transparan kepada pengguna, sehingga penyandang disabilitas mengetahui hak serta layanan yang dapat mereka akses di stasiun.

2. Sumber Daya

- c. Kesiapan dan responsivitas petugas Stasiun Pasar Senen dalam memberikan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pengguna Commuter Line mencakup kecukupan jumlah petugas, pengetahuan teknis, keterampilan komunikasi, pembagian waktu kerja, dan pelatihan khusus yang mendukung pelayanan pengguna berkebutuhan khusus.
- d. Alokasi anggaran untuk pengadaan, pemeliharaan fasilitas aksesibilitas, serta pelatihan petugas dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan transportasi publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas mencerminkan tingkat kecukupan dan keberlanjutan pendanaan yang disediakan oleh pihak pengelola untuk memastikan keberlangsungan fasilitas aksesibilitas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi layanan yang ramah dan inklusif bagi penyandang disabilitas.

3. Karakteristik agen pelaksana

- e. Kompetensi dan jumlah staf menentukan kualitas layanan asistensi difabel; staf yang cukup dan terlatih memastikan fasilitas aksesibilitas benar-benar dapat digunakan secara optimal.
- f. Tingkat pengawasan hierarkis menjamin standar aksesibilitas dijalankan secara konsisten melalui kontrol, evaluasi, dan perbaikan fasilitas di stasiun.
- g. Kekuatan politik mempengaruhi prioritas anggaran dan dukungan kebijakan untuk pembangunan serta pemeliharaan fasilitas ramah difabel.
- h. Vitalitas internal mencerminkan komitmen organisasi dalam berinovasi dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.
- i. Intensitas komunikasi memastikan informasi dan SOP layanan difabel dipahami oleh petugas dan pengguna secara jelas serta aksesibel.
- j. Hubungan formal dan informal lembaga mendukung koordinasi antar instansi serta penyerapan aspirasi komunitas difabel agar kebijakan.

4. Komunikasi

- k. Kejelasan penyampaian memastikan informasi terkait layanan dan fasilitas aksesibilitas (SOP pendampingan, lokasi lift/ramp, jalur difabel) mudah dipahami oleh petugas dan pengguna, termasuk dalam bentuk yang ramah disabilitas (audio, visual, dan simbol).

1. Konsistensi penyampaian menjamin bahwa informasi yang diberikan tidak berubah-ubah antar petugas maupun antar stasiun, sehingga penyandang disabilitas mendapatkan standar layanan yang sama di seluruh jaringan KRL. Selain itu juga menekankan bahwa informasi aksesibilitas disampaikan secara terus-menerus dan berulang melalui berbagai media (pengumuman, signage, aplikasi), sehingga tidak ada kesenjangan informasi bagi pengguna difabel.

5. Disposisi

- m. Respons menunjukkan sikap dan kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan penyandang disabilitas; respons yang sigap memastikan layanan asistensi (pendampingan, bantuan naik/turun kereta) berjalan efektif.
- n. Kognisi yang berkaitan dengan pemahaman petugas terhadap kebijakan dan standar aksesibilitas; semakin baik pemahaman, semakin tepat implementasi layanan sesuai kebutuhan difabel.
- o. Intensitas yang mencerminkan tingkat komitmen dan kesungguhan pelaksana dalam menjalankan kebijakan aksesibilitas secara konsisten, tidak hanya formalitas tetapi benar-benar diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

6. Lingkungan

- p. Kondisi sosial berkaitan dengan tingkat kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap penyandang disabilitas; semakin inklusif lingkungan sosial, semakin mendukung implementasi fasilitas dan layanan aksesibilitas di KRL.
- q. Kondisi ekonomi merujuk pada keadaan ekonomi eksternal yang melingkupi pelaksanaan kebijakan, seperti tingkat ketergantungan masyarakat terhadap Commuter Line sebagai moda yang terjangkau, pertumbuhan jumlah pengguna, dan tekanan kebutuhan layanan pada stasiun padat. Kondisi ini dibedakan dari alokasi anggaran internal yang dibahas pada variabel sumber daya.
- r. Kondisi politik berkaitan dengan dukungan pemerintah dan pemangku kepentingan dalam menetapkan prioritas kebijakan aksesibilitas, termasuk regulasi, pengawasan, dan keberlanjutan program.

1.10 Fenomena Penelitian

Tabel 1.4 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati
1.	Implementasi kebijakan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen	Aksesibilitas	1. Aksesibilitas fisik stasiun yang diukur melalui pemenuhan SPM unsur kesetaraan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan.
	berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api.		2. Fasilitas utama meliputi tempat duduk prioritas, <i>ramp</i> , <i>guiding block</i> , serta lift atau jalur khusus kursi roda. 3. Kewajiban stasiun dalam menyediakan toilet disabilitas dan loket aksesibel agar pelayanan dapat diakses secara aman dan setara.
		Informasi	1. Ketersediaan informasi pelayanan bagi seluruh penumpang disabilitas 2. Platform informasi yang disediakan serta penunjuk arah berbasis suara untuk membantu penyandang disabilitas netra.
		Pelayanan Perjalanan	1. Pelayanan selama perjalanan Commuter Line. 2. Fasilitas utama meliputi kursi prioritas dan ruang khusus kursi roda di dalam rangkaian KRL. 3. Pelayanan informasi didukung melalui pengumuman audio dan visual nama stasiun agar mudah diakses seluruh penumpang, termasuk penyandang disabilitas.
		Sumber Daya	1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas bagi para penumpang penyandang disabilitas.
			2. Pelaksanaan pemberian layanan oleh petugas melalui kehadiran petugas pendamping, layanan informasi, dan pengaduan bagi penyandang disabilitas.

2.	Faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan berdasarkan teori implementasi kebijakan berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn	Standar dan Sasaran Kebijakan	1. Cakupan program dan tujuan kebijakan aksesibilitas pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan kereta api di stasiun Pasar Senen. 2. Kejelasan program kebijakan aksesibilitas pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan kereta api di stasiun Pasar Senen
		Sumber Daya	1. Kesiapan dan responsivitas petugas Stasiun Pasar Senen dalam memberikan pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pengguna Commuter Line
			2. Alokasi anggaran untuk pengadaan, pemeliharaan fasilitas aksesibilitas, serta pelatihan petugas dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan transportasi publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas.
		Karakteristik Agen Pelaksana	1. Kompetensi dan jumlah staf pelaksana kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam layanan kereta api di stasiun Pasar Senen. 2. Tingkat pengawasan hierarkis dalam pelaksanaan kebijakan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam layanan kereta api di stasiun Pasar Senen. 3. Kekuatan politik yang mempengaruhi prioritas anggaran dan dukungan pelaksanaan kebijakan. 4. Vitalitas internal organisasi dalam berinovasi dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. 5. Intensitas komunikasi oleh petugas dan pengguna kebijakan. 6. Hubungan formal dan informal lembaga dalam mendukung kebijakan
		Komunikasi	1. Kejelasan penyampaian informasi terkait kebijakan. 2. Konsistensi penyampaian informasi kebijakan.
		Disposisi	1. Respons dalam menanggapi kebutuhan penyandang disabilitas dalam pelaksanaan kebijakan. 2. Pemahaman petugas terhadap kebijakan dan standar aksesibilitas

			3. Komitmen dan kesungguhan pelaksana dalam menjalankan kebijakan aksesibilitas secara konsisten
		Lingkungan	1. Kondisi sosial berkaitan dengan tingkat kesadaran dan penerimaan kebijakan. 2. Kondisi ekonomi eksternal meliputi ketergantungan masyarakat terhadap Commuter Line sebagai moda terjangkau, pertumbuhan jumlah pengguna, dan tekanan kebutuhan layanan pada stasiun padat. 3. Kondisi politik dalam pelaksanaan kebijakan.

1.11 Argumen Penelitian

Argumentasi merupakan proses penyampaian pendapat secara rasional untuk menjawab pertanyaan serta menanggapi atau menyanggah pandangan orang lain, yang didukung oleh bukti dan alasan yang logis (Ansori, 2021). Sementara itu, argumen penelitian adalah pernyataan yang berlandaskan bukti guna menjelaskan suatu fenomena serta meyakinkan pembaca mengenai pentingnya isu, yang disusun secara sistematis dengan data yang valid dan analisis yang relevan agar kredibilitasnya terjamin. Implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik Commuter Line bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat penting dikaji karena aksesibilitas merupakan bagian dari pemenuhan hak dasar sekaligus indikator keadilan dalam pelayanan publik yang inklusif. Meskipun regulasi telah mengatur kewajiban penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, dalam praktiknya masih sering ditemukan kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan, baik dari sisi ketersediaan maupun keberfungsian fasilitas. Secara konseptual, aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sarana fisik seperti *ramp* atau lift, tetapi juga mencakup aspek kemudahan, keselamatan, dan kemandirian pengguna dalam mengakses layanan secara utuh. Di tengah meningkatnya penggunaan transportasi Commuter Line sebagai moda utama mobilitas perkotaan, kebutuhan akan pelayanan yang ramah disabilitas menjadi semakin mendesak. Namun demikian, implementasi aksesibilitas masih cenderung bersifat parsial dan belum sepenuhnya mengakomodasi keberagaman kebutuhan penyandang disabilitas.

1.12 Metode Penelitian

1.12.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena fokus utama penelitian adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen diimplementasikan dalam konteks yang nyata. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali fenomena sosial yang kompleks, yang melibatkan berbagai faktor, seperti kebijakan, infrastruktur, interaksi sosial, dan persepsi pengguna transportasi, yang tidak dapat diukur dengan angka atau hanya dengan data statistik. Metode kualitatif digunakan peneliti untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kebijakan aksesibilitas diterapkan dalam praktik dan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan transportasi publik. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada pemahaman tentang pengalaman langsung pengguna disabilitas, serta bagaimana petugas dan pengelola stasiun merespon dan mengimplementasikan kebijakan yang ada.

Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini dapat menggali perspektif berbagai pihak yang terlibat, seperti penyandang disabilitas, petugas stasiun, dan pengelola transportasi, serta mengidentifikasi isu-isu yang mungkin terlewatkan jika menggunakan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai paling tepat untuk penelitian ini, karena memberikan ruang untuk memahami secara mendalam bagaimana kebijakan diimplementasikan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas aksesibilitas yang diterima oleh penyandang disabilitas.

1.12.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Stasiun Pasar Senen, yang terletak di Jakarta Pusat. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun besar yang melayani rute Commuter Line, sebuah moda transportasi publik utama di wilayah Jabodetabek, dengan volume penumpang yang sangat tinggi setiap harinya. Stasiun Pasar Senen memiliki peran strategis dalam menghubungkan Jakarta dengan berbagai daerah di sekitarnya, dan juga menjadi titik transit penting bagi masyarakat, termasuk bagi

penyandang disabilitas yang menggunakan transportasi umum untuk mobilitas sehari-hari. Dengan memilih Stasiun Pasar Senen sebagai lokus penelitian, diharapkan dapat diperoleh informasi yang komprehensif mengenai penerapan kebijakan aksesibilitas di lingkungan transportasi publik yang padat, serta mengidentifikasi potensi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada penyandang disabilitas.

1.12.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah informan, yaitu orang atau pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat. Informan dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) karena metode ini memungkinkan peneliti untuk memilih subjek yang benar-benar memahami isu yang diteliti dan dapat memberikan informasi mendalam sesuai fokus penelitian (Sugiyono, 2009: 218-219). Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan mereka dalam kebijakan aksesibilitas transportasi, sehingga data yang diperoleh bersifat akurat dan relevan.

Mereka yang terpilih sebagai informan dituntut untuk memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan yang luas yang membahas terkait masalah dari penelitian ini. Kriteria informan menjadi pedoman sekaligus penentu informan. Oleh karena itu, sumbernya adalah:

1. Penyandang Disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat selaku informan I
2. Pegawai PT. KAI Commuter yang bertugas di Stasiun Pasar Senen (misalnya petugas loket, keamanan, atau customer service) selaku informan II.
3. Pihak Kebijakan : Perwakilan manajemen PT. KAI Commuter (divisi aksesibilitas) selaku informan III.

1.12.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, yang masing-masing diperoleh melalui teknik pengumpulan data kualitatif berdasarkan pendekatan lapangan dan studi pustaka.

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui interaksi di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terkait aksesibilitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen, Jakarta Pusat. Informasi diperoleh dari berbagai narasumber seperti petugas KRL/Commuter Line, penyandang disabilitas pengguna layanan, petugas layanan pelanggan, serta pihak dari PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) selaku pengelola.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan berkompeten pada bidangnya. Untuk memperkuat validitas data, peneliti juga melakukan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dari narasumber yang berbeda, serta triangulasi metode melalui kombinasi antara wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen, laporan kebijakan, peraturan perundang-undangan, data statistik, hasil penelitian sebelumnya, serta artikel yang relevan dengan tema aksesibilitas layanan transportasi publik. Beberapa dokumen penting yang dijadikan sumber antara lain adalah Peraturan Menteri Perhubungan terkait pelayanan penyandang disabilitas, laporan dari PT KCI, serta laporan dan publikasi dari organisasi advokasi hak disabilitas.

1.12.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami makna, pengalaman, serta dinamika sosial yang berkaitan dengan implementasi kebijakan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen. Data kualitatif bersifat deskriptif dan naratif, sehingga mampu menggambarkan secara mendalam kondisi nyata di lapangan yang tidak dapat diukur dengan angka-angka statistik.

1.12.6 Teknik Pengumpulan Data

Berlandaskan atas temuan penelitian ini data akan dikumpulkan dengan teknik:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung kepada subyek penelitian yang relevan, seperti penyandang disabilitas pengguna Commuter Line, petugas stasiun, serta pihak pengelola atau pejabat yang terkait dengan pelaksanaan kebijakan aksesibilitas. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menyiapkan pedoman pertanyaan tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan secara bebas dan terbuka sesuai dengan pengalaman dan pengetahuannya. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pemahaman, hambatan, dan persepsi terhadap kebijakan aksesibilitas yang telah diterapkan.

2. Observasi Lapangan

Peneliti melakukan observasi langsung di Stasiun Pasar Senen untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan berlangsung di lokasi sebenarnya. Observasi dilakukan terhadap kondisi fisik stasiun, ketersediaan dan keberfungsian fasilitas aksesibilitas (seperti *ramp*, lift, jalur pemandu), serta interaksi antara petugas dan penyandang disabilitas. Observasi ini juga mencakup situasi sosial di sekitar stasiun yang dapat memengaruhi tingkat aksesibilitas, seperti kepadatan penumpang dan respons masyarakat umum terhadap penyandang disabilitas. Observasi dilakukan secara partisipatif dan non-partisipatif, dengan mencatat temuan-temuan penting yang relevan dengan fokus penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kebijakan aksesibilitas transportasi publik, baik di tingkat nasional maupun lokal. Dokumen yang dikaji meliputi undang-undang, peraturan menteri, pedoman teknis, laporan evaluasi, serta dokumen resmi dari PT KAI Commuter.

1.12.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data merupakan tahap di mana proses pengumpulan segala informasi yang telah didapat dengan tujuan untuk menyusun kesimpulan. Pada dasarnya, analisis data dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan hingga akhir dari suatu penelitian. Namun, dalam konteks penelitian kualitatif, analisis data

berfokus pada segala proses yang terjadi di lapangan seiring dengan pengumpulan informasi. Menurut Miles dan Huberman terdapat 3 (tiga) proses analisis dan interpretasi data:

- Reduksi Data

Reduksi Data atau *Data Reduction* merupakan proses di mana peneliti merangkum, mencari inti pokok, melakukan kategorisasi terhadap hal-hal yang dianggap penting dari informasi dan data yang sudah didapatkan.

- Penyajian Data

Penyajian data juga dapat disebut sebagai *data display*. Penyajian data merupakan sebuah kegiatan untuk memberikan informasi yang tersusun supaya lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa bagan, uraian singkat, maupun hubungan antar kategori.

- Penarikan Kesimpulan

Merupakan langkah dimana peneliti melakukan verifikasi kesimpulan selama melakukan penelitian. Verifikasi tersebut dapat dilakukan dengan cara menulis, tinjauan ulang catatan lapangan, maupun brainstorming untuk mengembangkan sebuah kesepakatan.

1.12.8 Kualitas Data

Dalam melakukan penelitian tentu dibutuhkan keabsahan data yang dilakukan melalui validitas dan realibilitas. Validasi hasil penelitian bertujuan untuk menentukan akurasi serta kredibilitas hasil melalui strategi yang tepat, contohnya *member checking* atau triangulasi (Raco, 2010: 133). Tahap-tahap uji validitas data dapat dilakukan dengan cara:

- a. Strategi triangulasi dan member checking, seperti yang dijelaskan dalam temuan terbaru oleh Nowell et al. (2023). Penelitian mereka

dalam *International Journal of Qualitative Methods* menekankan pentingnya reflektivitas peneliti sebagai upaya kritis untuk meningkatkan kredibilitas data. Reflektivitas melibatkan pengakuan secara eksplisit tentang posisi subjektivitas peneliti, asumsi pribadi, dan bias potensial yang mungkin memengaruhi interpretasi data.