

BAB IV

KESIMPULAN DAN PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, temuan lapangan, serta pembahasan yang telah diuraikan dalam Bab III mengenai implementasi kebijakan aksesibilitas pelayanan transportasi publik Commuter Line bagi penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen Jakarta Pusat, maka kesimpulan utama penelitian ini dapat dirumuskan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan sebagai berikut:

4.1.1 Implementasi Kebijakan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Pasar Senen

Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun Pasar Senen secara umum belum berjalan secara optimal dan masih bersifat parsial. Kebijakan ini baru terealisasi secara substantif pada dimensi pelayanan personal (*human-assisted service*), sedangkan pada dimensi infrastruktur fisik dan kemandirian pengguna masih mengalami kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara regulasi normatif dan realitas operasional. Evaluasi mendalam berdasarkan empat indikator utama menunjukkan kondisi berikut:

1. Aksesibilitas Fisik dan Infrastruktur:

Terdapat kegagalan pemenuhan standar akses vertikal akibat tidak tersedianya fasilitas lift maupun *ramp* landai standar (kemiringan $\leq 10^\circ$) menuju peron 3, 4, dan 6. Hambatan ini memaksa penyandang disabilitas fisik (khususnya pengguna kursi roda) melewati jalur evakuasi/rel barang yang berisiko tinggi atau diangkat secara manual oleh petugas. Selain itu, ubin pemandu (*guiding block*) bagi penyandang disabilitas netra belum terpasang secara kontinu (terputus di area hall utama) serta kerap terhalang oleh barang atau kerumunan penumpang. Celah horizontal dan vertikal antara bibir peron dengan pintu kereta yang lebar juga menjadi titik rawan keselamatan.

2. Ketersediaan Informasi Pelayanan:

Sistem informasi perjalanan belum sepenuhnya mengakomodasi prinsip multi-sensori (*universal design*). Pengumuman suara (*audio announcement*) sering tidak terdengar jelas akibat tingkat kebisingan stasiun (*acoustic clutter*), serta belum dilengkapi petunjuk arah berbasis suara (*audio guidance*) pada titik-titik vital seperti eskalator dan toilet. Signage visual dan papan informasi digital belum ramah bagi penyandang disabilitas sensorik pendengaran dan disabilitas intelektual karena ukuran visual yang kurang proporsional dan kerumitan format informasi.

3. Pelayanan Selama Perjalanan (In-Transit Service):

Penyediaan kursi prioritas dan ruang khusus kursi roda secara kuantitatif telah memenuhi standar teknis di dalam kereta, namun aksesibilitas substantifnya terhambat oleh perilaku penumpang umum yang enggan memberikan hak kursi prioritas. Hal ini paling dirasakan oleh penyandang disabilitas non-fisik/tersembunyi (seperti disabilitas intelektual atau gangguan pendengaran ringan) yang penampilannya tidak tampak secara kasat mata, sehingga hak mereka sering terabaikan tanpa intervensi aktif petugas.

4. Sumber Daya dan Keterampilan Petugas:

Petugas lapangan (PKD dan *Customer Service*) menunjukkan responsivitas, empati, dan keramahan yang sangat tinggi. Namun, secara teknis-operasional, terdapat ketimpangan variasi keterampilan pendampingan antarpetugas (misalnya teknik menuntun penyandang disabilitas netra atau teknik mengangkat kursi roda yang aman). Hal ini disebabkan oleh belum adanya pelatihan teknis inklusif yang terstruktur dan terevaluasi secara berkala pasca-perekrutan awal.

Interpretasi Teoritis & Implikasi Kebijakan: Kesenjangan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan di Stasiun Pasar Senen masih terjebak dalam paradigma tradisional-medis (*medical model of disability*), di mana disabilitas dianggap sebagai 'keterbatasan individu' yang solusinya ditutupi melalui bantuan/kasih petugas (*charity approach*). Berdasarkan *Social Model of Disability*, hambatan hakiki sejatinya diciptakan oleh struktur lingkungan dan infrastruktur yang tidak inklusif (*disabling environment*). Akibat tidak

4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan

(Perspektif Van Meter & Van Horn)

Dengan menganalisis dinamika implementasi melalui enam variabel teori Van Meter dan Van Horn (1975), ditemukan pola hubungan kausalitas antara faktor kelembagaan, lingkungan, dan perilaku pelaksana sebagai berikut:

1. Disposisi Pelaksana (Faktor Pendukung Utama):

Sikap, komitmen, dan penerimaan para petugas lapangan (PKD, *customer service*, dan pimpinan stasiun) sangat positif. Responsivitas dan kesediaan petugas memberikan bantuan fisik menjadi penopang utama agar pelayanan tetap berjalan di tengah keterbatasan fasilitas fisik.

2. Standar dan Sasaran Kebijakan (Faktor Pendukung):

Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan penetapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Perhubungan telah dipahami dengan baik oleh pelaksana melalui *briefing* rutin dan audit berkala. Namun, standar normatif ini belum dilengkapi dengan pedoman teknis adaptif khusus untuk stasiun berstatus cagar budaya.

3. Karakteristik Agen Pelaksana dan Komunikasi Inter-Organisasi (Faktor Pendukung & Penghambat):

Struktur organisasi operasional dan komunikasi antarsatuan di lapangan (menggunakan radio HT) berjalan sangat solid dan terkoordinasi *real-time* dari gate, peron, hingga petugas pengawal kereta (Walka). Kendati demikian, tingkat pengawasan hierarkis dan kewenangan pelaksana lapangan sangat terbatas (*decentralization gap*). Keputusan perbaikan fisik berskala besar berada di luar wewenang unit operasional stasiun dan memerlukan birokrasi lintas instansi yang rumit.

4. Sumber Daya (Faktor Penghambat Utama):

Terdapat keterbatasan alokasi anggaran pemeliharaan dan pengembangan infrastruktur khusus aksesibilitas di tingkat lokal. Selain itu, rasio jumlah petugas pengamanan (PKD) tidak seimbang saat jam sibuk (*peak hours*), di mana petugas harus membagi fokus antara manajemen kerumunan massa (*crowd management*) dan pelayanan pendampingan khusus disabilitas.

5. Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik (Faktor Penghambat):

Faktor lingkungan memengaruhi implementasi melalui tiga dimensi:

(a) lingkungan sosial, berupa rendahnya kesadaran sebagian penumpang terhadap jalur pemandu, kursi prioritas, dan ruang gerak pengguna kursi roda; (b) lingkungan ekonomi, berupa pertumbuhan kebutuhan layanan pada Commuter Line sebagai moda yang terjangkau, yang meningkatkan tekanan pelayanan terutama pada jam sibuk; dan (c) lingkungan politik, berupa kebutuhan koordinasi dan persetujuan lintas instansi dalam penyesuaian bangunan Stasiun Pasar Senen yang berstatus cagar budaya.

Implikasi Paradigmik (*Governance Perspective*): Pembahasan ini memperjelas implikasi tata kelola dalam paradigma *Governance* (Paradigma VI Administrasi Publik). Kegagalan mewujudkan transportasi inklusif di Stasiun Pasar Senen disebabkan oleh pendekatan tata kelola yang masih bersifat *top-down*, fragmented, serta belum mengadopsi *Collaborative Governance* secara penuh. Pemenuhan aksesibilitas tidak dapat dibebankan hanya kepada PT KAI / PT KAI Commuter sebagai operator tunggal, melainkan memerlukan sinergi terintegrasi antara Kementerian Perhubungan (regulator), Kementerian Kebudayaan/Cagar Budaya, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (integrasi antarmoda & kawasan luar stasiun), serta Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD/NGO) sebagai mitra pengawas dan perancang kebijakan.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, analisis kesenjangan, dan implikasi teoritis yang telah dibahas, berikut disampaikan saran-saran praktis dan aplikatif yang ditujukan kepada pihak-pihak berkepentingan:

4.2.1 Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

1. Pengembangan Kajian Universal Design pada Heritage Building:

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi mendalam mengenai rekayasa arsitektur dan inovasi teknologi aksesibilitas (seperti *stair-lift* fleksibel atau rampport portable modular) yang dapat diterapkan pada bangunan cagar budaya tanpa merusak nilai histori atau melanggar undang-undang cagar budaya.

2. Perluasan Lokus dan Pendekatan Kuantitatif/Mix-Methods:

Mengembangkan penelitian komparatif berbasis kuantitatif atau campuran (*mixed-methods*) dengan mengukur Index of Accessibility atau Disability Satisfaction Index di seluruh jaringan stasiun KRL Jabodetabek guna menghasilkan model generalisasi kebijakan transportasi publik inklusif di tingkat nasional.

3. Kajian Perilaku Sosial dan Kebijakan Publik:

Mengkaji secara khusus efektivitas strategi intervensi perilaku (*behavioral intervention*) dan kampanye kebudayaan publik dalam meningkatkan kesadaran empati penumpang umum terhadap fasilitas prioritas di ruang publik.

4.2.2 Bagi Praktisi dan Pengelola Transportasi (PT KAI & PT KAI Commuter)

1. Penyediaan Fasilitas Akses Vertikal Ramah Cagar Budaya:

Segera mengintensifkan koordinasi dengan Badan Pelestarian Kebudayaan untuk merealisasikan pembangunan *underpass/skybridge* terintegrasi yang dilengkapi *ramp* landai non-permanen atau instalasi vertical platform lift yang aman bagi pengguna kursi roda tanpa merusak struktur asli stasiun.

2. Standarisasi dan Evaluasi Pelatihan Keterampilan Petugas (Disability Service Training):

Pihak manajemen perlu menyusun kurikulum dan Standar Sertifikasi Pelayanan Disabilitas yang wajib diikuti oleh seluruh petugas lapangan secara berkala (tiap 6 bulan). Pelatihan ini harus melibatkan instruktur penyandang disabilitas langsung agar petugas memiliki keterampilan teknis yang presisi (misal: teknik menuntun tunanetra, etika berkomunikasi dengan disabilitas kognitif/tunarungu).

3. Optimalisasi Sistem Informasi Multi-Sensori:

Melakukan perbaikan pada akustik *audio announcement*, menambah sistem informasi penunjuk arah berbasis suara (audio beacon/guidance) di titik kritis, memperbarui papan informasi visual dengan huruf berukuran besar/kontras, serta menyediakan fitur layanan asistensi disabilitas secara *real-time* pada aplikasi C-Access.

4. Audit Fasilitas Fisik Secara Berkala:

Melakukan pembenahan teknis secara berkelanjutan meliputi penyambungan *guiding block* yang terputus, perbaikan permukaan jalur khusus, penyediaan portable *ramp*/bridge plate di setiap peron untuk mengatasi celah peron-kereta, serta memastikan toilet khusus disabilitas senantiasa siap pakai dan dapat diakses mandiri.

4.2.3 Bagi Pembuat Kebijakan (Kementerian Perhubungan & Pemprov DKI Jakarta)

1. Penyusunan Pedoman Pelayanan Teknis Inklusif Khusus Stasiun Cagar Budaya:

Kementerian Perhubungan bersama Kementerian Kebudayaan perlu menerbitkan Peraturan Bersama atau Keputusan Menteri yang memberikan pedoman fleksibilitas rekayasa teknis SPM pada stasiun-stasiun heritage, sehingga kepatuhan regulasi tidak mengorbankan hak-hak penyandang disabilitas.

2. Kejelasan Alokasi Anggaran dan Mekanisme Collaborative Governance:

Pemerintah perlu mengalokasikan anggaran khusus (*dedicated budget*) yang bersumber dari APBN/APBD untuk revitalisasi aksesibilitas transportasi publik. Selain itu, dibentuk Forum Komunikasi Aksesibilitas Transportasi Publik yang melibatkan Kemenhub, Pemprov DKI Jakarta, PT KAI, serta Organisasi Penyandang Disabilitas (seperti HWDI, Pertuni, GAUM) dalam merencanakan dan mengawasi setiap kebijakan infrastruktur.

3. Penegakan Aturan dan Pengawasan Regulasi:

Meningkatkan frekuensi audit kepatuhan SPM berbasis hak asasi manusia secara independen dan memberikan sanksi administratif atau pemotongan insentif operasional bagi stasiun yang tidak memenuhi standar kelayakan aksesibilitas dasar.

4.2.4 Bagi Masyarakat Umum dan Penumpang Transportasi Publik

1. Peningkatan Kebiasaan Etika Kebudayaan Inklusif (Disability Awareness):

Masyarakat umum pengguna Commuter Line diharapkan meningkatkan kesadaran empati sosial dengan secara sukarela memberikan hak tempat duduk prioritas, tidak menempati atau menghalangi jalur pemandu kuning