



**ANALISIS AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI
PUBLIK *COMMUTER LINE* BAGI PENYANDANG
DISABILITAS DI STASIUN MANGGARAI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana
(S1) pada Progam Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

JESIA CHAREL JOVANSA

NIM. 14020220140081

**S-1 ADMINISTRASI PUBLIK K. REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Jesia Charel Jovansa
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140081
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 23 September 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang SI
5. Alamat : KPAD Cibubur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* Bagi Penyanggah Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 06 Juni 2024

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



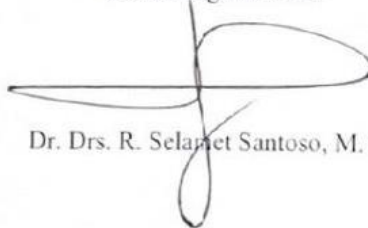
Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T.

Pembuat Pernyataan,



Jesia Charel Jovansa

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Selamet Santoso, M. Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line*
Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan
Nama Penyusun : Jesia Charel Jovansa
NIM : 14020220140081
Program Studi : Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program Studi Administrasi Publik

Semarang, 06 Juni 2024

Dekan

Wakil Dekan I

Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

2. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si

(.....)

2. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

3. Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

(.....)

MOTTO

Deuteronomy 31:8 “The Lord himself goes before you and will be with you; he will never leave you nor forsake you. Do not be afraid; do not be discouraged.”
NIV

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal
2. Bapak Agus Sudrajat dan Ibu Amelia Marchela Nichita K. selaku kedua orang tua yang selama ini selalu mendukung saya sepenuhnya dalam segi materi dan mental. Selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan. Yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi penulis berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia.
3. Kepada saudara-saudara terkasih Christabel Cherine Agchelia, Callista Chevanya Abigail, Adrian Hazkel Stefanus, dan Havier Yabez Glorius yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis.
4. Kepada Satrya Tedianta terima kasih atas kasih sayang, dukungan, kebaikan, perhatian selama penulis mengerjakan skripsi dan masa perkuliahan. Walaupun pada akhirnya penulis mendapatkan pembelajaran bahwa kebahagiaan dan dukungan tidak selalu datang dari orang terdekat.
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang juga setia dalam mendukung dan berteman dengan penulis, Norisa Salsabila, Sevia Tri Rahayu, Meylani Arum Jagaddhita. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat penulis membutuhkannya dengan tulus dan setia.
6. Kepada Adelia Putri D, Aurelia Dara D, dan teman-teman BBK yang juga selalu memberikan dukungan.
7. Kepada Arbi, ko Wil, teman-teman CG 56. Terima kasih atas dukungan doa dan kekuatan selama proses penulisan.

Abstrak

Penelitian ini Menganalisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingginya tingkat animo masyarakat dalam menggunakan KRL *Commuter Line* yang tidak sebanding dengan kapasitas stasiun Manggarai sehingga menyusahakan bagi para disabilitas yang sering memilih KRL dalam berpergian. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis aksesibilitas dan faktor pendukung terhadap pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan dikatakan belum optimal Hal ini dinyatakan dengan 3 dari 4 dimensi yang belum optimal yaitu kemudahan, kegunaan, dan kemandirian. Untuk dimensi yang sudah optimal yaitu keselamatan. Hal berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) menyatakan terdapat 4 indikator aksesibilitas yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian.

Kata Kunci: aksesibilitas, pelayanan, transportasi publik, *commuter line*, disabilitas

Abstract

This research analyzes the accessibility of commuter line public transportation services for people with physical disabilities at Manggarai Station, South Jakarta. This research is motivated by the high level of public interest in using the KRL Commuter Line which is not comparable to the capacity of the Manggarai station, making it difficult for people with disabilities who often choose the KRL to travel. The aim of this research is to analyze accessibility and supporting factors for commuter line public transportation services for people with disabilities at Manggarai Station, South Jakarta. The research method uses a qualitative approach by collecting data through in-depth interviews and observation. The results of this research show that the accessibility of commuter line public transportation services for people with disabilities at Manggarai Station, South Jakarta, is said to be not optimal. This is expressed in 3 of the 4 dimensions that are not yet optimal, namely convenience, usability and independence. For optimal dimensions, namely safety. This is based on the theory put forward by John Black (in Endang Sri Wahyuni, 2016) which states that there are 4 indicators of accessibility, namely convenience, usability, safety and independence.

Keywords: *accessibility, services, public transportation, commuter line, disability*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Anugerah dan Rahmat-Nya, Sehingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**” sebagai salah satu syarat mengikuti sidang skripsi sebagai salah satu syarat untuk lulus. Menyelesaikan pendidikan sarjana di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Ucapan tersebut ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr.A.P. Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Bapak Drs. R Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program S-1 Administrasi Publik K. Rembang.
4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. dan Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuningsih, M.Si berperan sebagai pembimbing skripsi yang memberikan kemudahan, arahan, ilmu, dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. bertugas sebagai dosen wali yang selalu memberikan arahan dan mengayomi selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Universitas Diponegoro yang telah memberikan bantuan dan membekali penulis dengan beragam keahlian, dan ilmu pengetahuan.
7. Seluruh Tendik Program Studi Administrasi Publik PSDKU K. Rembang

Universitas Diponegoro yang selalu berusaha memberikan kenyamanan proses belajar dan membantu proses administrasi selama masa studi.

8. Bapak Kadiyono selaku Komite Audit 2016-2020 atas bantuannya untuk selalu menjembatani penulis, sehingga memiliki kemudahan untuk dapat melakukan penelitian.
9. Bapak Suharjono selaku Deputy KA DAOP 1 yang juga sudah membantu penulis untuk bisa mendapatkan kemudahan dalam melakukan penelitian dan mengumpulkan data.
10. Bapak Hafidz Saputra selaku Media Relations Supervisor KAI Commuter dan seluruh staff PT KCI.
11. Bapak Happy Aries Gunawan, Bapak Aulia Fahmi dan staff Stasiun Kereta Api Manggarai.
12. Informan Disabilitas yang bersedia untuk terlibat memberikan informasi dalam proses pengumpulan data.
13. Seluruh teman-teman Administrasi Publik K. Rembang 2020

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 06 Juni 2024

Penulis



Jesia Charel Jovansa

NIM. 14020220140081

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1Error! Bookmark not defined.

PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

- 1.1. Latar Belakang**Error! Bookmark not defined.**
- 1.2. Perumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2.1. Identifikasi Masalah**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2.2. Rumusan masalah.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.3. Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.4. Kegunaan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.1. Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.2. Administrasi Publik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.3. Manajemen Publik**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.4. Pelayanan Publik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.4.1. Standar Pelayanan Publik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.5. Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.5.1 Pelayanan Publik Inklusif**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.6. Transportasi Publik**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5.7. Aksesibilitas**Error! Bookmark not defined.**

- 1.5.8. Definisi Penyandang Disabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5.9. Faktor Kualitas Pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5.10. Kerangka Berpikir.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.6. Operasionalisasi Konsep**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7. Argumen Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 1.8. Metode Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.1. Tipe Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.2. Situs Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.3. Subjek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.4. Jenis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.5. Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.6. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.8.8. Kualitas Data (*goodness criteria*)**Error! Bookmark not defined.**

BAB IIError! Bookmark not defined.

GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

- 2.1. Transportasi Publik Kereta *Commuter Line* (KRL)**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.1. Sejarah PT Kereta Commuter Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.2. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3. Visi dan Misi.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.4. Filosofi Logo.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.5. Nilai dan Budaya Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6. Struktur Organisasi PT Kereta *Commuter* Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.1. Direksi dan Komisaris.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.2. Struktur Organisasi PT KCI.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.6.3. Struktur Organisasi Unit Humas KAI Commuter **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2. Stasiun Manggarai**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1. Profil Stasiun Manggarai.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.2. Kondisi Geografis Stasiun Manggarai **Error! Bookmark not defined.**

2.2.3. Struktur Organisasi Stasiun Manggarai **Error! Bookmark not defined.**

BAB III.....**Error! Bookmark not defined.**

TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

3.1. Identitas Informan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.2. Hasil Temuan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1. Kemudahan**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1.1. Akses Informasi bagi Penumpang Disabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1.2. Akses Komunikasi bagi Penumpang Disabilitas.**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. Kegunaan.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2.1. Celah Peron dengan Kereta.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2.2. Kapasitas Kereta bagi Penumpang Disabilitas....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2.3. Kemudahan Berpindah Tempat bagi Penumpang Disabilitas di Area Stasiun.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3. Keselamatan**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3.1. Ketersediaan Petugas**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3.2. Peringatan dan Tanda Keselamatan bagi Penumpang Disabilitas**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3.3. Kenyamanan bagi Penyandang Disabilitas .. **Error! Bookmark not defined.**

3.2.4. Kemandirian.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.4.1. Fasilitas Pendukung bagi Penyandang Disabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.4.2. Koneksi Antar-Moda bagi Penumpang Disabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3. Hasil Temuan Faktor Pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1. Faktor Kesadaran**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1.1. Kesungguhan Hati.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1.2. Kedisiplinan dalam Bertugas	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Faktor Aturan	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.1. Regulasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Faktor Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.1. Standar Layanan bagi Penumpang Disabilitas....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.2. Kondisi Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
3.3.4. Faktor Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4.1. Gaji.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.5. Faktor Sarana Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.3.5.1. Mempercepat Pelaksanaan Kerja ...	Error! Bookmark not defined.
3.3.6. Faktor Kemampuan Dan Keterampilan	Error! Bookmark not defined.
3.3.6.1. Kemampuan Teknik	Error! Bookmark not defined.
3.3.6.2. Pemberian Pelatihan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Analisis Hasil Temuan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penumpang Disabilitas Stasiun Manggarai 2018-2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2. Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3. Operasionalisasi Konsep	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1. Formasi Pekerja Tahun 2024.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1. Identitas Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Matriks Rekapitan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1** Jumlah Penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek 2018-2023
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2** Peta Jaringan Moda Transportasi Kawasan Stasiun Manggarai
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3** Berita Perubahan Rute KRL Sebabkan Antrean Penumpang d
Stasiun Manggarai.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4** Berita Pakar Kritik Rute Baru KRL Transt Manggarai: Tambah
Derita Difabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5** Jumlah Penumpang Disabilitas Pernah Stasiun Manggarai 2018-
2023.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1** Logo KAI Commuter.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2** Nilai dan Budaya Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3** Direksi KAI Commuter**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4** Komisaris KAI Commuter.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 5** Struktur Organisasi KCI**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 6** Struktur Organisasi KCI**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 7** Stasiun Manggarai**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 8** Lokasi Kawasan Manggarai**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 9** Struktur Organisasi Stasiun Manggarai **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1** Akses Informasi Area Peron.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2** Akses Informasi Area dalam Stasiun Manggarai **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3** Akses Informasi di Lantai Area dalam Stasiun Manggarai .. **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 4** Akses Informasi Peta Jaringan Rute KRL di dalam Kereta . **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 5** Petugas yang Berjaga di Peron**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 6** Celah Peron dan Kereta**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 7** Gap antara Peron dengan Kereta ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 8** Tempat Duduk Khusus Prioritas...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 9** Tempat Duduk di Kereta**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 10** Guiding Block di Area Pintu Masuk Stasiun.....**Error! Bookmark
not defined.**
- Gambar 3. 11** Guiding Block di Area Stasiun**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 12** Fasilitas Lift Bagi Penumpang Prioritas..... **Error! Bookmark not
defined.**
- Gambar 3. 13** Lift yang Tidak dapat Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 14** Lift Peron 3-4 yang Terputus dengan Jalur Guiding Block.. **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 15** Lift Peron 1-2 yang Terputus dengan Jalur Guiding Block.. **Error!
Bookmark not defined.**

- Gambar 3. 16** Pintu Masuk Stasiun Manggarai dari Arah Jl. Manggarai Utara 2**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 17** Petugas di Stasiun Manggarai.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 18** Apar yang Tersedia di Stasiun**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 19** Sign Petunjuk Keadaan Darurat di dalam Kereta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 20** Sign Jalur Evakuasi di Stasiun.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 21** Fasilitas Eskalator**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 22** Fasilitas Kursi Roda di Setiap Area Stasiun**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 23** Lift Khusus Penumpang Prioritas.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 24** Sign Fasilitas Umum.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 25** Toilet Khusus Disabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 26** Vending Machine di Stasiun Manggarai **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 27** Loket Manual di Stasiun Manggarai..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 28** Akses Mesin Tap Kartu**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 29** Akses Masuk Guiding Block Ditutup..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 30** Jalur Menuju Halte Transjakarta Pasaraya Manggarai **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 31** Jalur Menuju Halte Transjakarta Plaza St. Manggarai **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 32** Nomor Layanan Disabilitas oleh PT KCI... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 33** Sign Contact Center di dalam Kereta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 34** SPM 63 Tahun 2019 Bab 4 Tentang Penumpang Berkebutuhan Khusus.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	1 Panduan Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2.	1 Transkrip Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3.	1 Hasil Observasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4.	1 Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5.	1 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6.	1 Tabel Hasil Rekap.....	Error! Bookmark not defined.