

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik berupa barang maupun jasa, yang dianggap sebagai tanggung jawab utama pemerintah untuk dilaksanakan dan diberikan kepada masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat guna menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak menerima layanan terbaik dari pemerintah karena mereka telah menyumbangkan dana melalui pajak, retribusi, dan pungutan lainnya.

Menurut pendekatan umum manajemen pelayanan, suatu pelayanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan bisa menjadi tidak efisien dan efektif.

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service*) (Susila, 2019). Oleh karena itu, peran aparat pemerintah dalam pelayanan umum memiliki posisi yang sangat penting karena akan mempengaruhi kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, peran aparat pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana negara dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan pendiriannya untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya, sesuai dengan konsep "*welfare state*".

Negara mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negaranya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pasal 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk menurut ketentuan undang-undang untuk penyerahan barang dan layanan. Penyedia pelayanan dan/atau administrasi publik. Pelayanan publik merupakan upaya lembaga atau sekelompok individu untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik adalah angkutan umum. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan No. PM 98 Tahun 2017 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang menjamin ketersediaan pelayanan angkutan umum bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik diperuntukkan bagi seluruh warga negara dan penduduk, namun hingga saat ini masih sering terjadi diskriminasi dalam bidang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan publik terjadi dalam berbagai bentuk, seperti kurangnya aksesibilitas fisik, kebijakan dan standar operasional yang netral dalam pemberian layanan publik kepada penyandang disabilitas. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas seringkali dipengaruhi oleh pandangan para pembuat kebijakan yang tetap berpegang pada paradigma tradisional dan medis dalam menangani penyandang disabilitas. Penelitian sebelumnya telah mengkonfirmasi hal ini. Misalnya penelitian Ishak Salim DKK dalam buku Difabel Merebut Bilik Suara yang menjelaskan bahwa masih kuatnya

paradigma medis yang dimiliki oleh penyelenggara negara yang menyebabkan pada kurangnya kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses haknya (Salim I, 2015).

Teori model medis dan teori model tradisional, sebagaimana dijelaskan dalam studi disabilitas, melihat disabilitas sebagai masalah individu, sedangkan model disabilitas sosial melihat disabilitas sebagai akibat interaksi hambatan lingkungan sosial dan disabilitas individu. (Colin Barnes & Geof Mercer, 2004).

Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti penyedia layanan publik harus menjamin akses bagi penyandang disabilitas terhadap seluruh aspek layanan publik, mulai dari kebijakan, aksesibilitas fisik hingga standar operasional. Merujuk pada pendekatan model sosial, maka lingkungan sosial yang dalam konteks ini adalah pelayanan publik harus beradaptasi dengan kondisi penyandang disabilitas yang berbeda-beda. Hal ini tentunya sesuai dengan Konstitusi Indonesia dan undang-undang yang dihasilkan tentang perlindungan, penghormatan dan pemenuhan hak asasi manusia. Namun, pemerintah dan masyarakat mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak atas pelayanan publik. Padahal pemerintah Indonesia berkomitmen memenuhi hak-hak penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Undang-undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *United Convention On The Rights For Persons With Disabilities*, t.t.)

Indonesia menekankan pengakuan terhadap hak-hak penyandang disabilitas dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Salah satu ketentuan Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang

Disabilitas yang diadopsi dalam UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menurut Pasal 19 UU Nomor 19, terdapat ketentuan mengenai penyediaan akomodasi yang layak. 8/2016 yang mengatur tentang hak atas pelayanan publik.

Saat ini, beberapa kota besar di Indonesia memiliki jaringan transportasi umum yang beragam, antara lain angkutan kota, taksi, kereta api, kapal feri, dan pesawat. Perubahan ruang terjadi apabila seorang penumpang berpindah dari satu alat angkut ke alat angkut yang lain atau berpindah antar dua jasa moda angkutan yang sama. Jika transportasi antar moda ini dapat menjadi lebih sederhana, lebih murah, lebih cepat, lebih baik dan lebih nyaman, maka integrasi dan fleksibilitas seluruh jaringan akan meningkat dengan cepat. (Rio Bagus Firmansyah Al Rasyid, 2015).

Transportasi darat merupakan salah satu bagian terpenting dan terbesar dalam dunia transportasi Indonesia. Angkutan umum di tanah air terdiri dari kereta api, bus, angkutan umum/minibus. Ketika angkutan umum tidak dapat mengangkut sebagian orang dan banyak kesenjangan dalam pelayanan penumpang, sebagian masyarakat beralih ke kendaraan pribadi, yaitu sepeda motor dan mobil. Banyaknya angkutan umum dan kendaraan pribadi di jalan menimbulkan permasalahan lalu lintas di ibu kota dan sekitar Jakarta yaitu kemacetan lalu lintas. Kemacetan lalu lintas semakin hari semakin meningkat, terutama saat hujan dan banjir. Hingga kemacetan kini sulit diatasi (Deslida Saidah, 2017).

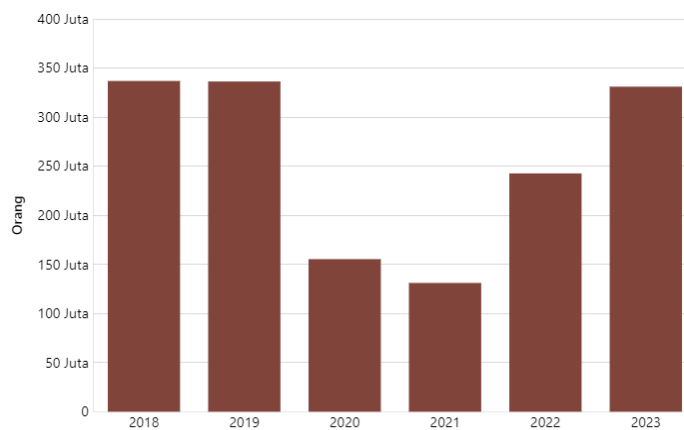
Kereta api adalah salah satu bentuk transportasi darat yang tersedia untuk umum, transportasi kereta api adalah salah satu bentuk transportasi yang bergerak

di atas kereta api. Kereta api merupakan alat transportasi yang murah, hemat energi, dan rendah polusi karena massanya yang besar, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Pelayanan angkutan umum salah satunya kereta api juga disebutkan dalam Peraturan No. PM 63 Tahun 2019 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api.

Menurut Salim (2004), Angkutan kereta api adalah penyediaan jasa angkutan dengan kereta api untuk pengangkutan barang dan penumpang. Kereta api memberikan pelayanan keselamatan, kenyamanan dan keamanan kepada penumpang. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa angkutan darat untuk memperlancar pergerakan orang atau barang secara massal guna menunjang pembangunan negara. Kereta api mempunyai peranan penting dalam transportasi umum. Kereta api sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia karena menawarkan keunggulan dibandingkan transportasi darat lainnya dalam hal kecepatan, tidak adanya kemacetan, ketepatan waktu, dan keunggulan lainnya.

Kebijakan Perda Perlindungan Penyandang Disabilitas Tahun 2011 menunjukkan bahwa pemerintah daerah sebagai pengambil keputusan pada dasarnya memperhatikan dan mengakui hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga kota Jakarta. Namun dari sisi implementasi, akses penyandang disabilitas terhadap ruang publik di DKI Jakarta belum berjalan baik sejak adanya Perda tahun 2011.

Permasalahan terbesar DKI terkait transportasi adalah masalah kemacetan, salah satu solusi untuk mengatasi masalah transportasi dan kemacetan tersebut adalah penerapan sistem angkutan cepat massal (Statistik Transportasi DKI Jakarta, 2016). Salah satu moda transportasi yang mengukung sistem angkutan massal cepat adalah transportasi kereta api, seperti KRL *Commuter Line*. Berdasarkan data KAI *Commuter*, jumlah penumpang KRL *Commuter Line* tahun 2018-2023 ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek 2018-2023

*Sumber: databoks.katadata.co.id*

Pada gambar 1. 1 menggambarkan terkait jumlah penumpang KRL *Commuter Line* dari tahun 2018-2021 yang mengalami penurunan namun kembali meningkat di tahun 2022-2023. Salah satu moda transportasi yang mengukung sistem angkutan cepat massal adalah transportasi kereta api, seperti *Commuter Line*.

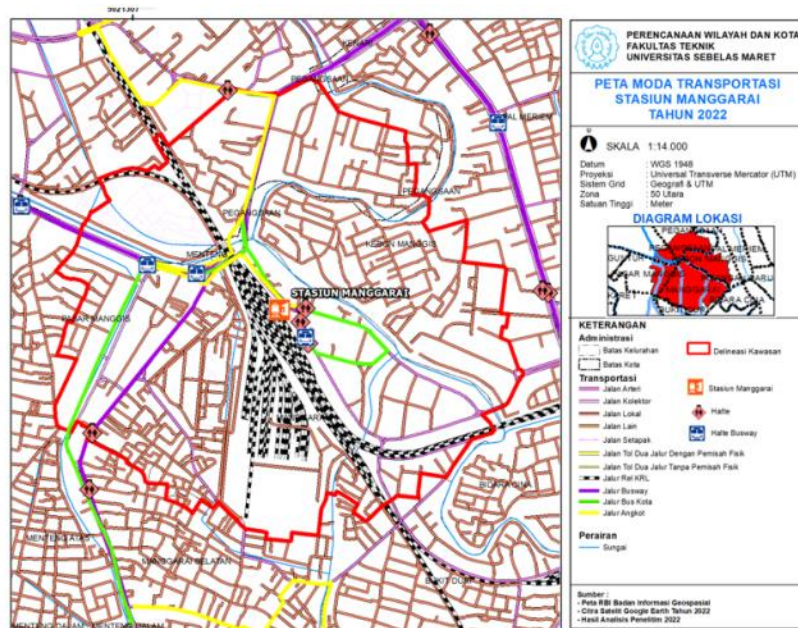
PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya memenuhi kebutuhan pengguna jasa, salah satunya dengan mengurangi waktu perjalanan. Keselamatan harus diutamakan dengan meningkatkan volume transportasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna kereta api. KCI merupakan

perseroan terbatas yang merupakan anak perusahaan PT KAI (Persero) yang mengoperasikan kereta api listrik (KRL). PT. KCI menjadi alternatif kawasan yang bermasalah lalu lintas. Bagi masyarakat yang tinggal di pinggiran kota seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Cikarang, kereta api menjadi pilihan transportasi menuju Jakarta untuk bekerja dan beraktivitas. Angkutan ini terbilang murah dan cepat, karena keretanya memiliki rute sendiri dan tentunya tidak ada kemacetan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai satu-satunya penyedia jasa angkutan kereta api di Indonesia, mendirikan anak perusahaan bernama PT KAI Angkutan Lokal Jabodetabek sebagai satu-satunya penyedia jasa angkutan kereta api di Indonesia, yang beroperasi sebagai penyedia layanan di wilayah Jabodetabek.

Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang jalur KRL setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi tersebut relatif tinggi. Moda transportasi seperti KRL commuter line dipilih karena memiliki potensi yang baik untuk mengangkut dan mengangkut penumpang dalam jumlah besar dalam jarak pendek, menengah, atau jauh serta menyediakan moda transportasi yang terjangkau dan nyaman bagi para komuter. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kemacetan di ibu kota. *Commuter Line* tidak hanya menjadi transportasi pilihan warga DKI Jakarta saja, *Commuter Line* juga digunakan bagi masyarakat yang tinggal di kota-kota seperti Bekasi, Bogor, Tangerang, dan Depok dalam perjalanan ke Jakarta. Secara umum tujuan kegiatan bekerja, bersantai dan belajar di kereta komuter adalah perjalanan yang cepat dan akurat serta penghematan biaya, karena tiket kereta api murah menjadi solusi untuk menikmati ruang kosong, bebas polusi dan nyaman.

Pertumbuhan penduduk yang pesat dan pembangunan perumahan menciptakan mobilitas yang besar dalam aktivitas penduduk, sehingga dikembangkanlah teknologi transportasi umum berbasis kereta api yang dapat membawa masyarakat dari pinggiran kota ke pusat kota. Meski bertempat tinggal jauh, mereka bisa mengakses pusat kota dengan Kereta Api Commuter (KCI) di kawasan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, khususnya di jalur Stasiun Kranji Bekasi-Stasiun Kota Jakarta Barat. untuk memudahkan aktivitas masyarakat dalam kehidupannya. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat penggunaan dan pelayanan Kereta Commuter Indonesia (KCI) rute Stasiun Kranji Bekasi-Stasiun Kota Jakarta Barat.



**Gambar 1. 2** Peta Jaringan Moda Transportasi Kawasan Stasiun Manggarai

*Sumber: Jurnal Universitas Sebelas Maret*

Stasiun Manggarai memiliki tiga moda transportasi di kawasan tersebut, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT) Transjakarta, bus kota, dan angkutan perkotaan dengan jaringan moda. Berdasarkan peta jaringan transportasi stasiun Manggarai



pada Gambar 1. 2, terdapat tiga jalur Transjakarta, satu jalur bus PPD dan satu jalur TransBajaj di kawasan stasiun Manggarai. Keberagaman moda Stasiun Manggarai dapat memperlancar arus perjalanan pengguna KRL menuju Stasiun Manggarai. Pemilihan moda transportasi yang berbeda dapat meminimalkan penggunaan angkutan pribadi yang berdampak pada banyak kendaraan (Adjrina Fildzah Pelawi, Paramita Rahayu, Hakimatul Mukaramah, 2022).

Salah satu wilayah yang terdampak adalah Stasiun Kereta Api Manggarai. Stasiun Kereta Api Manggarai (MRI) adalah stasiun besar kelas A di Manggarai, Tebet, Jakarta Selatan; Tingginya +13 meter dan termasuk wilayah operasional I Jakarta. Stasiun ini merupakan stasiun terluas di DKI Jakarta dengan luas  $\pm 2,47$  ha. Stasiun ini melayani komuter KAI tujuan Bogor, Depok, Jatinegara, Jakarta Kota, Cikarang, dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Stasiun ini terletak di tujuh persimpangan: Jatinegara, Jakarta Kota, Tanah Abang, Bogor, Depo KRL Bukit Duri, Kepala Urusan Kereta Api dan Balai Yasa Manggarai. Seperti halnya Stasiun Pasar Senen, stasiun ini dulunya memiliki jalur kereta bawah tanah yang memudahkan penumpang berpindah antar peron. Namun, jalur metro stasiun tersebut saat ini ditutup karena pekerjaan konstruksi yang sedang berlangsung. Saat ini kereta api jarak jauh tidak berhenti di stasiun ini, kecuali terdapat perlintasan dan antrian antar kereta. (*website* [p2k.stekom.ac.id](http://p2k.stekom.ac.id)).

**Tabel 1.1.** Data Penumpang Disabilitas Stasiun Manggarai 2018-2023

NO	TAHUN	PNP DISABILITAS	RATA RATA PERBULAN	RATA RATA PERHARI
1	2018	4464	372	12
2	2019	4500	375	13
3	2020	204	17	1
4	2021	1800	150	5

5	2022	5100	425	14
6	2023	6828	569	19

*Sumber: Data PT KAI*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa volume penumpang disabilitas pengguna *commuter line* di stasiun Manggarai memiliki peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Tentunya di karenakan stasiun Manggarai sebagai stasiun besar yang digunakan untuk melakukan transit ke rute lain.

Stasiun Manggarai akan diintegrasikan dengan kawasan *Transit Oriented Development* (TOD), hal ini bertujuan untuk perjalanan masyarakat dapat lebih efektif dan efisien (Ryan Maulana, 2021 dalam tempo.co).

Presiden Jokowi menargetkan bahwa proyek revitalisasi II Stasiun Manggarai akan selesai pada 2024-2025 dan menjadi stasiun sentral yang terintegrasi untuk melayani penumpang menggunakan KRL *Commuter Line*, kereta jarak jauh, dan kereta bandara, dengan 18 jalur rel aktif. Dalam merespon hal ini, PT KAI Commuter saat ini sedang memberlakukan aturan *switch over* di Stasiun Manggarai. Dalam pelayanannya Stasiun Manggarai rata-rata melayani 150 ribu hingga 200 ribu penumpang transit setiap harinya.

## Perubahan Rute KRL Sebabkan Antrean Penumpang di Stasiun Manggarai



Oleh **Happy Fajrian**  
28 Mei 2022, 16:49



Suasana di Stasiun Manggarai pasca perubahan rute KRL CommuterLine, Sabtu (28/5), pukul 14.30.

### **Gambar 1.3** Berita Perubahan Rute KRL Sebabkan Antrean Penumpang di Stasiun Manggarai

*Sumber: Website Katadata.co.id*

Dikutip dari Instagram resmi KRL @Commuterline, Konversi berarti mengubah atau mengganti sistem persinyalan operasional layanan. Tujuan perubahan tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna kereta api. Perlintasan sebidang tersebut akan digunakan untuk perbaikan dan pemeliharaan jalur Stasiun Manggarai agar pembangunan dapat terus berjalan. Persimpangan itu akan mengubah jalur KRL Jabodetabek menjadi jalur Bogor dan Cikarang. (Happy Fajrian, 2022 dalam katadata.co.id).

## Pakar Kritik Rute Baru KRL Transit Manggarai: Tambah Derita Difabel

Rakhmad Hidayatulloh Permana - detikNews

Selasa, 07 Jun 2022 18:08 WIB



Penumpang KRL di Stasiun Manggarai (Dwi/detik.com)

### **Gambar 1. 4** Berita Pakar Kritik Rute Baru KRL Transt Manggarai: Tambah Derita Difabel

*Sumber: website news.detik.com*

Dijelaskan dari tempo.co VP *Corporate Secretary* PT KCI Erni Sylviane Purba dalam konferensi pers di Stasiun Juanda, Jakarta pada Senin, 29 Mei 2023. Bahwa Sekarang ini, rata-rata penumpang yang ada menyampai 150 ribu sampai 200 ribu orang yang menggunakan kereta Listrik yang transit di Stasiun Manggarai. Dengan meningkatnya penggunaan volume penumpang setiap harinya, penumpang yang akan transit di Stasiun Manggarai juga akan bertambah.

Pada tanggal 28 Mei 2022, PT KAI Commuter Indonesia memberlakukan switch over (SO) ke-5 Stasiun Manggarai, hal ini terjadi sejumlah perubahan diantaranya mengubah pola operasi jalur Bogor, Bekasi, Depok, dan Cikarang, perubahan jadwal perjalanan kereta, dan perubahan rekayasa lalu lintas kereta api.

Kegiatan switch over ini dilakukan untuk menata dan mengkondisikan jalur kereta api sehingga pembangunan Stasiun Manggarai dapat dilaksanakan dan selesai sesuai jadwalnya.

Adapun tujuan dari kegiatan SO 5 Stasiun Manggarai ini adalah, menurut Direktur Utama KAI, Didiek Hartantyo mengatakan bahwa switch over ke-5 bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan Kereta Api di Stasiun Manggarai yaitu perjalanan KA Jarak Jauh, KRL Commuter Line, dan KA Bandara sehingga nantinya Stasiun Manggarai akan menjadi Stasiun Sentral. (<https://www.kompasiana.com/rizkyikhwan9290/62b98943bb4486138f27c3b4/pe-mberlakuan-switch-over-so-5-stasiun-manggarai>)

PT KAI Commuter memberlakukan aturan *switch over* di Stasiun Manggarai hingga menyebabkan kepadatan penumpang. Pemberlakuan rute baru ini dinilai justru membuat kekacauan di Stasiun Manggarai dan menambah derita difabel.

"Telah seminggu, switch over diberlakukan di Stasiun Manggarai. Release ini dibuat karena desakan dari mayoritas pengguna KRL, khususnya dari pengguna dari Bogor/Depok yang merasa dirugikan oleh kebijakan SO5 tersebut. Desakan ini dapat dibenarkan karena mayoritas pengguna adalah dari lintas Bogor dan Depok, sehingga terjadi 'kekacauan' ketika transit di Stasiun Manggarai ketika peak pagi atau sore hari," kata Direktur Eksekutif INSTRAN, Deddy Herlambang, dalam keterangan tertulis, Selasa (7/6/2022). (Sumber: website news.detik.com)

Dengan adanya perubahan rute ini justru semakin menyebabkan kepadatan penumpang bahkan menambah derita difabel (Rakhmad H, 2022 dalam detikNews.com).

Berdasarkan hal ini perlu diketahui bahwa sebelumnya pengguna KRL dari Bogor/Depok tidak perlu untuk melakukan transit terlebih dahulu apabila ingin

melanjutkan perjalanan menuju Stasiun Sudirman dan Tanah Abang. Namun, sejak adanya pemberlakuan sistem *switch over*, dalam melakukan perjalanannya penumpang harus melakukan transit di Stasiun Manggarai terlebih dahulu. Tentunya hal ini justru semakin mempersulit penumpang yang harus naik turun tangga dan menambah kesulitan bagi penumpang difabel.

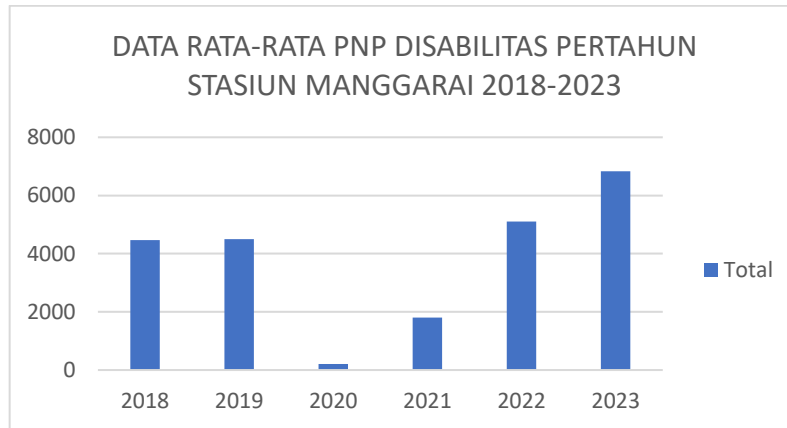
Antrean panjang penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* juga terjadi di Stasiun Manggarai. Dikutip dalam [katadata.co.id](http://katadata.co.id) seorang penumpang *Commuter Line*, Bernama Abdul Azis, mengatakan bahwa saat menggunakan KRL dengan rute Tanah Abang-Manggarai, sesaatnya sampai di Stasiun Manggarai, penumpang yang ingin turun dari kereta untuk melakukan transit di stasiun Manggarai harus berdesakan dengan penumpang yang mengantre di peron, dan terjadi antrean di tangga peron.

Selain itu, Azis juga menuturkan bahwa antrean juga disebabkan karena adanya kedatangan kereta dari arah Tanah Abang menuju Manggarai-Bekasi yang lama. (Happy Fajrian, 2022 dalam [katadata.co.id](http://katadata.co.id)).

Keluhan pengguna transit di Manggarai karena naik turun dari lantai 1 ke 3 dan sebaliknya dan akses transit hanya ada tangga manual dan eskalator yang sempit sehingga sangat tidak nyaman untuk proses transit yang membutuhkan waktu cepat dalam transit 5-7 menit untuk mengejar KRL lintas yang lain. Proses transit tersebut menambah derita bagi difabel (disabilitas, manula, ibu hamil, anak-anak, dan orang dengan bawaan berat).

Melihat hal ini tentunya sangat menyusahakan bagi para disabilitas fisik yang sering memilik KRL dalam berpergian. Dengan fasilitas yang terbatas dan keadaan

yang sesak menyulitkan ruang gerak disabilitas fisik dalam menggunakan layanan transportasi publik *Commuter Line* di stasiun Manggarai.



**Gambar 1. 5** Jumlah Penumpang Disabilitas Pertahun Stasiun Manggarai 2018-2023

*Sumber: Data PT KAI*

Dari data yang dipaparkan pada gambar di atas, penumpang disabilitas pengguna jasa layanan transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia khususnya *Commuter Line* terus mengalami penambahan jumlah penumpang disetiap tahunnya. Maka dari itu perlunya peningkatan kualitas pelayanan dalam pemenuhan aksesibilitas bagi para penumpang disabilitas pengguna jasa layanan transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia yang kebutuhannya masih belum terpenuhi secara penuh.

Fokus penulis dalam skripsi ini adalah pada hak-hak penyandang disabilitas terkait aksesibilitas angkutan umum menurut UU No. 8 tahun 2016. Sesuai undang-undang *a quo*, dimana kebijakan ini memiliki fokus utama yaitu pada aksesibilitas pelayanan publik kepada penyandang disabilitas. Karena aksesibilitas memiliki arti kenyamanan yang diberikan kepada pengguna jasa berkebutuhan khusus untuk

mencapai kesetaraan kesempatan (Peraturan Menteri Jalan tentang Penyediaan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi, 2017).

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas di bidang pelayanan publik terjadi dalam berbagai bentuk, seperti aksesibilitas fisik, kurangnya kepekaan petugas stasiun terhadap penyandang disabilitas. Bahkan ada pula yang menghindari kewajiban membantu penyandang disabilitas. Selain itu, minimnya popularitas bahasa isyarat juga menyebabkan diskriminasi terhadap penyandang tunarungu dalam mengakses informasi (Sri, 2018). Akses terhadap perlindungan hukum, yang merupakan hak mendasar setiap orang dan prasyarat untuk melaksanakan semua hak lainnya, sangatlah penting bagi penyandang disabilitas dan dapat menjadi alat unik dalam melawan diskriminasi yang sering terjadi (Ashar et al., 2019 : 10).

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dalam pasal 3 dan 4 nya terkait kriteria aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi.

Masih banyak ruang dan layanan publik yang belum memenuhi standar desain umum sehingga membuat penyandang disabilitas tidak dapat merasakan manfaatnya, padahal dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas. Hal ini disebabkan masih kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap desain universal, sehingga ruang aksesibel bagi penyandang disabilitas hanya sekedar formalitas, sedangkan masih banyak ruang lain yang



masih belum memiliki desain universal untuk penyandang disabilitas (Fathimah dan Apsari), 2020).

Petugas harus bisa responsif terhadap kebutuhan para penyandang disabilitas Dimana hal ini juga yang perlu diperhatikan. Peran para petugas yang masih pasif terhadap para penyandang disabilitas menjadi hal yang perlu dibenahi, karena tentunya petugas PT. Kereta Api Indonesia dan PT KCI harus dapat memberikan layanan secara maksimal dan terjaminnya kemudahan, kenyamanan dan keamanan para pengguna jasa layanan transportasi publik khususnya PT Kereta Api Indonesia DAOP 1 Jakarta dan PT KCI (Albertus Aditya Chrisna Novrian dan Utami Dewi, M.PP, 2018).

Penelitian mengenai aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas juga pernah dilakukan oleh Jane Kartika Propiona (2021), namun penelitian tersebut tidak terfokus meneliti tentang *Commuter Line*, tetapi membahas secara keseluruhan terkait aksesibilitas penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas publik di DKI Jakarta. Dari penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa implementasi kebijakan peraturan daerah terkait fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Masih ditemukannya fasilitas publik yang belum ramah dan tidak dapat diakses secara leluasa oleh penyandang disabilitas.

Penelitian dengan jurnal internasional terhadap panduan jalur standar bagi penyandang disabilitas di stasiun *commuter line* di stasiun Manggarai juga pernah dilakukan oleh Ryan Ikhsan Laksana, Maria Immaculata Ririk Winandari, Julindiani Iskandar (2019). Namun, perbedaan penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan hanya membahas terkait aksesibilitas di stasiun Manggarai

saja tidak membahas *commuter line*. Dari hasil penelitian dapat dijelaskan juga bahwa menunjukkan Stasiun Tanah Abang dan Stasiun Bogor telah memenuhi seluruh panduan yang dipersyaratkan sebesar 100%. Namun, Stasiun Bekasi memenuhi ketentuan sebesar 20% dengan hanya memenuhi persyaratan ketersediaan ubin marker kuning atau oranye di dekat peron. Selain itu, ketiga stasiun padat penduduk ini memiliki persentase rata-rata 73, dalam hal ketersediaan fasilitas standar dan aksesibilitas bangunan oleh penyandang disabilitas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di beberapa stasiun tersebut masih belum optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini penting dilakukan dan pertanyaan penelitian yang akan di jawab adalah mengapa jasa transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan belum optimal?

## **1.2. Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini:

1. 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,
2. Adanya sistem *switch over* perubahan rute sehingga diharuskannya transit di stasiun Manggarai menyebabkan bertambahnya jumlah pengguna di stasiun Manggarai,

3. Sulitnya aksesibilitas penyandang disabilitas pengguna KRL *Commuter Line* dalam transit tangga manual dan eskalator,
4. Fasilitas pendukung bagi penumpang disabilitas yang masih sering tidak dapat digunakan,
5. Kurangnya kepekaan terhadap penyandang disabilitas.

#### **1.2.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan?

#### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini:

1. Menganalisis aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan.
2. Menganalisis faktor pendukung aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada DAOP 1 PT KAI DAN PT KCI. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu jasa pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di *Commuter Line* Stasiun Manggarai.

##### **2. Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi civitas akademika dan menjadi acuan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian dalam permasalahan akuntabilitas pelayanan publik khususnya bagi penyandang disabilitas. Juga memberikan masukan dan informasi ilmiah terutama kepada mahasiswa dan peneliti lainnya.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis**

##### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan penelitian ini, tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai acuan dan eksplorasi pengetahuan serta informasi dan referensi terhadap rumusan maupun hasil dari penelitian ini. Berdasarkan acuan dari penelitian terdahulu mengenai Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas yang ditemukan dalam 25 penelitian terdahulu yang terdapat dari jurnal, skripsi, dan artikel. Penelitian-penelitian terdahulu ini peneliti temukan pada *website* Garuda dan *googlescholar* 2016-2023. Namun, peneliti belum menemukan kesamaan judul dengan penelitian sebelumnya. Berikut dipaparkan

hasil dari *literature review* berdasarkan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini.

**Tabel 1.2.** Penelitian terdahulu

NO	NAMA PENULIS	TEORI	TUJUAN	METODE	HASIL
1.	Ryan Ikhsan Laksana, Maria Immaculata Ririk Winandari, Julindiani Iskandar ( <i>Standard Pathways Guides For The Disabled At The Commuter Line Stations In Stasiun Manggarai, 2019</i> )	Menurut Buku Pegangan Desain Universal [15], 3 aspek disabilitas 1. fisik, 2. sensorik, dan 3. kognitif	Tujuan dari penelitian yaitu untuk mendapatkan dan membandingkan persentase fasilitas jalur pemandu pada bangunan stasiun kereta api komuter. Tiga stasiun terpadat di JABODETABEK yaitu Tanah Abang, Bogor, dan Bekasi terlibat dalam penelitian ini	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Stasiun Tanah Abang dan Stasiun Bogor telah memenuhi seluruh panduan yang dipersyaratkan sebesar 100%. Namun, Stasiun Bekasi memenuhi ketentuan sebesar 20% dengan hanya memenuhi persyaratan ketersediaan ubin marker kuning atau oranye di dekat peron. Selain itu, ketiga stasiun padat penduduk ini memiliki persentase rata-rata 73, dalam hal ketersediaan fasilitas standar dan aksesibilitas bangunan oleh penyandang disabilitas.
2.	Endang Sri Wahyuni, Bhisma Murti, Hermanu Joebagio ( <i>Public Transport Accessibility for People with Disabilities, 2016</i> )	Teori aksesibilitas 1. keselamatan, 2. kenyamanan, 3. kegunaan, dan 4. kemandirian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas angkutan umum bagi penyandang disabilitas dan memberikan solusi alternatif.	Kualitatif	Pemerintah Kota Surakarta telah menyediakan beberapa fasilitas transportasi. Namun, fasilitas transportasi ini berstandar rendah dan tidak dapat diakses bagi penyandang disabilitas. Transportasi yang dapat diakses bagi penyandang disabilitas bukanlah prioritas. Menurut provider hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran. Konsultasi dan koordinasi antar penyedia

					terus dilakukan untuk menyediakan sistem transportasi yang lebih baik agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas secara leluasa.
3.	Aisyah Nur Jannah, Prayogo Afang Prayitno, Prima Juanita Romadhona (Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Yogyakarta, 2021)	Teori aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan 1. lokasi, 2. warna, dan 3. tekstur ubin pemandu.	Studi ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas di Stasiun Yogyakarta. Dengan memahami evaluasi tersebut, operator kereta api dan pemerintah akan melakukan pembenahan khusus yang akan menjadikan stasiun lebih inklusif.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 15 (lima belas) loket dan juga toilet, fasilitas informasi yang berbentuk huruf braille, loket tiket/loket khusus, dan ruang informasi/layanan pelanggan yang dapat diakses dengan mudah. Selain itu, berdasarkan IPA metode, peningkatan fasilitas untuk penumpang penyandang cacat di Stasiun Yogyakarta harus diprioritaskan untuk fasilitas kursi roda siap pakai, akses dari dan ke penumpang bertingkat bangunan, dan akses toilet.
4.	Jane Kartika Propiona (Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas, 2021)	(Maftuhin,2017) pembangunan inklusif (1) aspek kesejahteraan; (2) aspek aksesibilitas layanan publik; (3) aspek akses terhadap pekerjaan dan (4) aspek partisipasi pembangunan teori aksesibilitas	Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana keadaan pemenuhan aksesibilitas fasilitas publik oleh penyandang disabilitas di DKI Jakarta melalui Perda Nomor 10 Tahun 2011.	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan implementasi perda terkait fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Masih ditemukan adanya fasilitas publik yang belum ramah dan tidak dapat diakses oleh penyandang disabilitas secara leluasa.
5.	Jessica Paulina, Christina Sari,	Standar Pelayanan	Penelitian ini memiliki tujuan	Kuantitatif	Hasil penelitian yang diuji validitas dan

	Dewi Rintawati (Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol, 2020)	1. berkualitas, 2. cepat, 3. mudah, 4. terjangkau dan terukur	yaitu untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang.		reliabilitasnya kemudian diolah melalui Important Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil evaluasi penelitian, posisi Grogol memenuhi 78,72% nilai kendali yang diberikan dalam PM 63/2019. Diukur dari kepuasan penumpang, rata-rata tingkat kepatuhan masih di bawah 100% yaitu 77,07% Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dan fasilitas Stasiun Grogol masih belum memenuhi harapan dan kepuasan penumpang. Hal ini disebabkan letak atribut yang masih berada pada A keempat yang mempunyai prioritas tertinggi untuk meningkatkan kinerja
6.	Diah Pranasari, Sendi Arief Prawira (Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta, 2020)	Aksesibilitas (X1), Inovasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang penyandang disabilitas terhadap kereta listrik di Jakarta dengan menguji hubungan pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan.	Kuantitatif	Analisis koefisien determinasi digunakan dalam analisis bahan penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, inovasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada saat yang sama, aksesibilitas, inovasi dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

7.	<p>Winny Oktavianty, Lilik Setiawan HP., ST., MT (Tinjauan Aksesibilitas Dan Sirkulasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Bogor <i>Review Of Accessibility And Circulation For People With Disabilities In Bogor Station</i>, 2022)</p>	<p>Aksesibilitas (Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan</li> <li>2. Kegunaan</li> <li>3. Keselamatan</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemandirian</li> </ul>	<p>Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk melakukan mengobservasi dan mengomparasikan elemen aksesibilitas pada fasilitas stasiun berdasarkan ketentuan pemerintah. Hal ini diujukan untuk meninjau fasilitas sebagai pengguna fasilitas di dalam stasiun Bogor yang layak bagi penyandang disabilitas.</p>	Kualitatif	<p>Beberapa fasilitas di Stasiun Bogor masih belum memenuhi persyaratan minimal aksesibilitas dan sirkulasi bagi penyandang disabilitas, terutama sebaran dan kondisi blok kendali yang seringkali terisolasi dan tidak berfungsi. Karena kurangnya pintu masuk di Jalan Walikota Oking sebagai pembatas akses bagi tunanetra, ukuran peron tidak memenuhi standar yang ditetapkan dan tidak ada jalur aman di Jalan 2. Preferensi harus diberikan pada pembangunan fasilitas umum . sesuai dengan kebutuhan pengguna khususnya penyandang disabilitas, agar seluruh warga negara dapat dengan mudah dan tanpa kesulitan mengakses pelayanan publik, maka pemeliharaan fasilitas umum juga harus dilakukan, agar tidak terlalu sering dilakukan renovasi dan perbaikan dasar yang memakan biaya cukup besar.</p>
8.	<p>Sendi Arief Prawira, Dr. Ir. Diah Prantasari, S.P., M.M. (Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik</p>	<p>Aksesibilitas (X1), Inovasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3)</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh positif dan terkadang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini variabel inovasi berpengaruh positif dan terkadang signifikan</p>



	Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta, 2020)		penumpang penyandang disabilitas kereta listrik di Jakarta..		terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terkadang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu aksesibilitas, inovasi dan kualitas layanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
9.	Tio Tegar Wicaksono, Glinggang Hima Pradana, Jhon Ias Ganesa Simamora (Pelayanan Umum Kereta Api Di Yogyakarta Bagi Difabel, 2019)	Transportasi Publik a. Keamanan; b. Keselamatan; c. kenyamanan; d. naik turun penumpang; e. penyandang cacat; f. kesehatan; dan g. fasilitas umum	Penelitian ini fokus pada penyediaan pelayanan publik dan optimalisasi pelayanan publik bagi penumpang penyandang disabilitas di stasiun Yogyakarta dan Lempuyangan	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas berpengaruh positif dan terkadang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini variabel inovasi berpengaruh positif dan terkadang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terkadang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu aksesibilitas, inovasi dan kualitas layanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
10.	Tamara Bonita, Aldyfra L. Lukman, Ph. D ( <i>Accessibility Evaluation Of The Transit Plaza Of Tanah Abang Station</i> )	Ruang publik, Walzer (1986) 1. Berjalan ( <i>Walking</i> ), 2. Berdiri ( <i>Standing</i> ), 3. Duduk ( <i>Sitting</i> ),	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penyandang tunanetra dapat	Kualitatif	Rangkuman skor aksesibilitas berdasarkan persyaratan teknis menunjukkan bahwa ruang terbuka publik memenuhi persyaratan aksesibilitas dengan cukup baik. Nilai-nilai

	<i>According To Users With Visual Impairment, 2022)</i>		mengakses koridor tersebut		tersebut dibandingkan dengan pengalaman penyandang tunanetra dan ditemukan adanya beberapa perbedaan kenyamanan penyandang tunanetra. Bagi penyandang tunanetra, mobilitas di kawasan lalu lintas cukup mudah dan aman. Penyandang tunanetra yang tidak mengetahui letak lalu lintas masih kesulitan menentukan arah atau jalur dan belum mampu melakukannya secara mandiri. Menghadapi kesulitan yang ada saat ini, penyandang tunanetra beradaptasi dengan mengandalkan kemampuan non-visual sebagai alternatif. Transportasi umum dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunaannya dengan menyediakan aksesibilitas yang tidak hanya mengedepankan kemandirian bagi penyandang tunanetra, namun juga mendukung kenyamanan dan keselamatan semua orang
11.	Putri, Diandra Rahma (Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Tentang Fasilitas Lift Di Jalan Bawah Tanah	Teori aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan 1. lokasi, 2. warna, dan 3. tekstur ubin pemandu.	Dalam karya ini penulis mencoba mencari tahu bagaimana PT Kereta Commuter Indonesia selaku operator KRL Commuter Line dapat memenuhi standar pelayanan	Kualitatif	Dari hasil penelusuran diketahui bahwa PT Kereta Commuter Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang angkutan lokal KRL telah memenuhi standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan

	(Underpass) Stasiun Krl Commuter Line Tebet Bagi Konsumen Penyandang Disabilitas ( Studi Pada Stasiun KRL Commuter Line Tebet, Jakarta Selatan, 2020)		aksesibilitas layanan khusus penumpang disabilitas		Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018. Menyediakan layanan. . Sebagai penyedia jasa angkutan umum di Indonesia, PT Kereta belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal yang disyaratkan undang-undang, karena platform bawah stasiun kereta komuter KRL tidak memiliki lift khusus bagi penyandang disabilitas. Tebet, Jakarta Selatan
12.	Ida Deliyarti Agustina, Wiwin Nurzanah (Studi Aksesibilitas Transportasi Berkelanjutan Untuk Penyandang Cacat (Disabilitas) Di Pusat Kota Medan, 2018)	<p>Elemen– Elemen Transportasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jalur Pedestrian</li> <li>• Halte</li> <li>• Angkutan Umum</li> </ul> <p>Aksesibilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan,</li> <li>2. Kenyamanan,</li> <li>3. Kemudahan</li> </ol>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan studi evaluasi aksesibilitas sebagai penghubung suatu kesatuan sistem transportasi yang akan digunakan oleh penyandang disabilitas di pusat kota Medan	Kualitatif	Lokasi penelitian yang diusulkan adalah pusat operasional dan administrasi Kota Medan yang terbatas pada satu wilayah yaitu Kota Medan, Medan Baru, Medan Maimun, Medan Barat yang sering disebut dengan Pusat Kota Medan. Pasalnya, aktivitas wisata di kawasan ini terbukti sangat tinggi karena banyak terdapat pusat bisnis dan komersial, pusat perkantoran dan bisnis, pusat pendidikan, lembaga rekreasi, kesehatan, dan keagamaan. (2) Kajian ini tidak membahas tentang hak dan tanggung jawab Pemerintah Kota Medan mengenai pendanaan/penganggaran, pengadaan tanah dan hal-hal non-perencanaan lainnya

13.	Umami Zakiyah, Dina Fadiah (Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas Di DKI Jakarta, 2020)	Teori Pelayanan Publik inklusif Dwiyanto dalam Widodo (2013): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersamaan</li> <li>• Pengakuan</li> <li>• Tanpa lebel</li> </ul> Teori aksesibilitas ramah disabilitas	Tujuan penelitian ini adalah menganalisis aksesibilitas angkutan umum bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta	Kualitatif	Hasil survei menunjukkan Pemprov DKI Jakarta, Perusahaan Daerah PT TransJakarta saat ini menyediakan model transportasi ramah disabilitas berupa minibus. Moda transportasi ini bisa digunakan oleh seluruh warga penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Moda transportasi ini tidak hanya mudah diakses, tetapi juga gratis. Moda transportasi ini dapat dipesan menggunakan aplikasi standar ponsel atau smartphone. Inovasi DKI Jakarta pada angkutan umum yang aksesibel diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain dalam memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas di ruang publik
14.	Adjrina Fildzah Pelawi, Paramita Rahayu, Hakimatul Mukaramah (Kajian Aksesibilitas dan Konektivitas Stasiun Transit KRL Manggarai dan Depok terhadap Jalur KRL Regional Jakarta-Depok <i>Accessibility and Connectivity of Manggarai and DepokCommuter</i> )	Aksesibilitas (Geurs & van Wee, 2004) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Interaksi gunalahan</li> </ul>	Angkutan umum di wilayah perkotaan Jabodetabek akibat urbanisasi telah meningkatkan kebutuhan akan jaringan transportasi. Kebutuhan akan jaringan dan moda transportasi mendorong terciptanya koridor perkotaan, termasuk Jakarta-	Kuantitatif	Hasilnya menunjukkan bahwa aksesibilitas sistem jalan lokal dalam radius 800 meter dari stasiun kereta api sangat baik. Jaringan jalan utama berupa jalan sekunder bermanfaat bagi Stasiun Manggarai dan aksesibilitas sedang bagi Stasiun Depok. Keterhubungan yang menghubungkan daerah perbatasan dengan berbagai pusat kegiatan perkotaan di wilayah yang lebih luas sangatlah berharga. Dapat

	<i>Line Transit Stations to the Regional Commuter Line of Jakarta-Depok, 2022)</i>		Depok. Jaringan transportasi dan sumber daya yang berbeda saling berhubungan melalui jaringan transportasi lokal yang dikembangkan. Salah satunya Kereta Rel Listrik (KRL) Manggarai-Depok yang memiliki banyak layanan antar jemput		dikatakan bahwa kedua stasiun transit tersebut memiliki koneksi yang baik baik secara lokal maupun di wilayah kota yang lebih luas. Oleh karena itu, aksesibilitas dan konektivitas Stasiun Manggarai dan Depok dapat mendukung mobilitas wilayah di koridor perkotaan Jakarta-Depok
15.	Tiara Andriani Ahmadi (Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik <i>Commuter Line</i> Di Jabodetabek, 2019)	Kualitas layanan (Algifari (2015)): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reliability</li> <li>• <i>Tangible</i></li> <li>• <i>Assurances</i></li> <li>• <i>Emphaty</i></li> <li>• <i>Responsiveness</i></li> </ul>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja penilaian dan penilaian penumpang terhadap layanan transportasi KRL	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan 57 persen pemudik KRL sebagian besar adalah perempuan, berusia 16-25 tahun, wiraswasta, berpendidikan SMA, berpenghasilan 2,6-5 juta rupiah, dan tujuan perjalanan untuk bekerja. Perbedaan terbesar antara pelayanan yang diberikan kepada penumpang KRL dengan pelayanan yang diharapkan adalah -0,80 dengan perbedaan pada dimensi Reliability. Selisihnya sebesar -0,69 pada dimensi jaminan, -0,79 pada dimensi nyata, -0,37 pada dimensi daya tanggap, dan -0,10 pada dimensi empati. Atribut dimensi reliabel dengan nilai rata-rata tertinggi adalah pembentukan 12 gerbong untuk beberapa penumpang, jam buka KRL dan keakuratan

					keberangkatan dan kedatangan KA.
16.	Rizka Ramadanti (Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Banda Aceh, 2019)	Teori aksesibilitas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan,</li> <li>• Keselamatan,</li> <li>• Kegunaan</li> <li>• Kemandirian</li> </ul>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aksesibilitas angkutan umum bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh dan apa yang telah dilakukan pemerintah untuk menjamin aksesibilitas tersebut	Kualitatif	Hasil survei menunjukkan bahwa penyediaan layanan publik di bidang transportasi masih belum dapat diakses oleh penyandang disabilitas, khususnya di luar bus
17.	Yeni Wulansari, Indah Prabawati (Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Aksesibilitas Bangunan Umum Di Stasiun Malang Kota Baru), 2021)	Implementasi yang berhasil (Ripley dan Franklin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- tingkat kepatuhan,</li> <li>- proses lancar dan tanpa hambatan,</li> <li>- pencapaian kinerja dan dampak yang diinginkan..</li> </ul>	Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, Stasiun Malang Kota Baru menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas menurut faktor kepatuhan yaitu toilet penyandang disabilitas, kemiringan 10°, pos kesehatan, tempat parkir dan ruang tunggu penyandang disabilitas, elemen ramp, teras. ada yang berlubang, tidak ada tangga khusus naik turun untuk difabel. Salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran operasional adalah masih adanya keluhan penumpang yang merasa tidak nyaman saat menaiki tangga. Faktor efisiensi dan efektivitas, stasiun baik untuk menunjang kegiatan, memberikan efek positif bagi penyandang disabilitas, pengisian

					ruang memudahkan mereka dalam beroperasi, dampak negatif, jika ruang tidak terisi maka sulit untuk melakukan aktivitas. di stasiun kereta
18.	Slamet Zaenur Rohman (Analisis Pelayanan Dan Fasilitas Kereta Api Terhadap Penyandang Difabel Di Stasiun Tawang Kota Semarang, 2022)	SOP Stasiun Kereta Api untuk Penyandang Difabel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keselamatan</li> <li>• Kenyamanan</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Kesetaraan</li> </ul>	Penelitian ini menganalisis fasilitas dan pelayanan PT. KAI terhadap penumpang difabel yang telah diatur dalam Permen PUPR No. 14 Tahun 2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung	Kuantitatif	Hasil analisis pada pelayanan keselamatan di peron 83,33%, pelayanan kenyamanan fasilitas difabel 87, 65%, pelayanan kemudahan akses difabel 84, 41%, pelayanan kesetaraan fasilitas bagi difabel 83, 92%, pelayanan petugas bagi difabel 88, 04%, dan pelayanan loket bagi difabel sebesar 78, 24%. Sedangkan fasilitas difabel yang terdapat di Stasiun Tawang sebagian besar sudah sesuai dengan Permen PUPR No. 14 Tahun 2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, hanya fasilitas pendukung seperti jalur pemandu diluar ruangan belum tersedia dan ukuran loket belum sesuai dengan ukuran bagi difabel.
19.	Albertus Aditya Chrisna Novrian dan Utami Dewi, M.PP (Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Melalui Transportasi Publik (Studi Kasus Pt Kereta	Aksesibilitas (Bhat (2000:5)): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Safety,</li> <li>• Convenience,</li> <li>• Comfort,</li> <li>• Aesthetic.</li> </ul>	Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk mengetahui bagaimana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diwujudkan, apa saja keterbatasan yang ada dan bagaimana upaya	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Indonesia Railway memahami kebutuhan penyandang disabilitas, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti buruknya koordinasi antara pusat dan DAOP serta terbatasnya informasi dan peraturan

	Api Indonesia Daerah Operasi Vi Yogyakarta), 2019)		PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta untuk mengatasi permasalahan tersebut		mengenai penyandang disabilitas
20.	Bimo Andang Seto (Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta, 2013)	Aksesibilitas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensi Kognitif</li> <li>• Dimensi Perilaku</li> <li>• Dimensi Birokrasi Administratif</li> <li>• Dimensi Sarana Dan Prasarana</li> </ul>	Tujuan penelitian ini adalah yaitu untuk menganalisis aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap layanan publik di bidang pendidikan dan dunia kerja, serta reaksi penyandang disabilitas terhadap layanan publik tersebut.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di Kota Surakarta bervariasi sesuai dimensinya. Pada dimensi kognitif, semua aspek sangat mudah diakses. Dimensi perilaku juga menunjukkan aksesibilitas yang baik karena mencakup seluruh aspek. Dimensi birokrasi administrasi menunjukkan aksesibilitas yang baik, meskipun ketersediaan sarana komunikasi untuk menanyakan atau menyampaikan keluhan dalam pelayanan publik kurang baik. Berbeda dengan tiga dimensi sebelumnya, dimensi sarana dan prasarana menunjukkan aksesibilitas yang buruk. Terkait pelayanan publik, menurut penyandang disabilitas, negara ini menawarkan pelayanan publik yang baik, namun belum dimanfaatkan secara optimal dan memerlukan evaluasi yang mendalam



21.	Tiarahayu Sanjaya, Mohammad Riduansyah, Sri Susilih (Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyediaan aksesibilitas pada pelayanan jasa transportasi publik bagi penyandang disabilitas di <i>Commuter Line</i> Jabodetabek, 2018)	Implementasi Kebijakan ( Edward III) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi,</li> <li>• Sumber-sumber,</li> <li>• Disposisi,</li> <li>• Struktur Birokrasi</li> </ul>	Kebijakan ini bertujuan untuk memudahkan penggunaan angkutan umum oleh penyandang disabilitas, salah satunya adalah jalan Jabodetabek yang merupakan moda transportasi terpopuler di wilayah Jabodetabek	Kualitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan yang ada adalah kurangnya komunikasi antara kerabat dan penyandang disabilitas, tempat yang tidak memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas atau rusak, listrik tidak digunakan dengan benar, dan pemahaman petugas garda terdepan
22.	Fatiha Tiara Setiawan, Iim Halimatusadiyah (Pengalaman Penyandang Disabilitas Dalam Menggunakan BRT Transjakarta, 2023)	<i>Teori Model Sosial Disabilitas (Social Model Of Disability) Mike Oliver</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman apa saja yang dialami para penyandang disabilitas ketika menggunakan fasilitas BRT Transjakarta dan kendala apa saja yang mereka temui ketika menggunakan fasilitas tersebut, serta bagaimana inklusi sosial terjadi di lingkungan BRT Transjakarta.	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas mempunyai pengalaman berbeda dalam menggunakan Transjakarta. Sebagian besar penyandang disabilitas merasa nyaman menggunakan Transjakarta, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan petugas terkait. Namun dalam menggunakan Transjakarta seringkali mereka menemui kendala seperti aksesibilitas yang kurang memadai sehingga menyulitkan penggunaan BRT Transjakarta. Pemerintah dan pengelola Transjakarta harus melibatkan penyandang disabilitas dalam proses

					pembangunan agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan penyandang disabilitas dan menjadikan lingkungan BRT Transjakarta lebih inklusif.
23.	Herdanu, Muhammad Tri Novialdi (Strategi PT. KAI Commuter Indonesia Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus KRL Commuter Line Rute Jakarta Kota – Bogor 2022, (2023))	Strategi Pemerintahan ( Geoff Mulgan (2009:19)) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Purposes</i> (Tujuan),</li> <li>• <i>Environtment</i> (Lingkungan),</li> <li>• <i>Direction</i> (Pengarahan),</li> <li>• <i>Action</i> (Tindakan),</li> <li>• <i>Learning</i> (Pembelajaran).</li> </ul>	Penumpang lanjut usia dan ibu hamil kesulitan mendapatkan tempat duduk di PT. KAI Commuter mengatur strategi bagi penumpang berkebutuhan khusus agar dapat menggunakan commuter line dengan nyaman.	Kualitatif	Strategi PT. KAI Commuter bagi pengguna berkebutuhan khusus, KRL Commuter Line dinilai bagus. Walaupun masih belum maksimal karena kendala pelatihan petugas dalam memahami pengguna berkebutuhan khusus, namun dapat disimpulkan bahwa PT. KAI Commuter sangat cocok bagi pengguna berkebutuhan khusus. Hal ini terlihat dari pengguna yang berkebutuhan khusus dan tetap memilih commuter line sebagai transportasi umum yang nyaman.
24.	Fatmawati, (Penyediaan Aksesibilitas Fasilitas Umum Bagi Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Perhubungan Kota Dumai Di Pelabuhan Bandar Sri Junjungan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020	Teori aksesibilitas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan,</li> <li>2. Keselamatan,</li> <li>3. Kegunaa</li> <li>4. Kemandirian</li> </ol>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk aksesibilitas ruang publik dan kebutuhan ruang publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Perhubungan Kota Dumai Pelabuhan Bandar Sri Junjungan. Hasil penelitian ini diharapkan	Kualitatif	Kajian ini menunjukkan bahwa ruang publik yang disediakan Dinas Perhubungan Kota Dumais untuk penyandang disabilitas belum sepenuhnya terlaksana karena kurangnya anggaran dan sumber daya pemerintah. Hal ini mengacu pada standar pelayanan yang diperlukan bagi penyandang disabilitas, khususnya di fasilitas Sri Junjungan

	Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, 2021)		dapat menjadi acuan bagi Dinas Perhubungan Kota Dumai dalam menyediakan ruang publik yang aksesibel bagi penyandang disabilitas di Dumai		
25.	Novita Sari (Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pemanfaatan Bangunan Umum dan Transportasi Umum di kota Pekanbaru, 2019)	Aksesibilitas (Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) 4. Kemudahan 5. Kegunaan 6. Keselamatan 7. Kemandirian	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis partisipasi penyandang disabilitas dalam pemanfaatan gedung-gedung publik dan angkutan umum di Pekanbaru serta untuk mengetahui dan menganalisis hambatan penyandang disabilitas dalam pemanfaatan gedung-gedung publik dan angkutan umum di Pekanbaru	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian tersebut, fasilitas dan sarana pendukung bagi penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru masih kurang, karena kurangnya koordinasi antar instansi. , fasilitas tersebut tidak digunakan sebagaimana mestinya karena ketidaktahuan masyarakat tentang pemeliharaan dan penggunaannya. Fasilitas untuk penyandang disabilitas sangat sedikit, dan penyandang disabilitas kurang memahami fungsi dari fasilitas yang disediakan pemerintah.

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi adalah sekumpulan aktivitas melalui formulasi kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengaturan, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan (Hardiansyah, 2012:12). Administrasi merupakan tugas yang dilakukan orang ataupun sekelompok orang melalui kerjasama untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (2013:3). Sedangkan publik adalah sekumpulan manusia yang mempunyai kesamaan berpikir serta keputusan yang benar berdasarkan nilai yang dimiliki (Syafiie, 2010:17). Publik merupakan sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan yang sama didalam sebuah organisasi (Mukarom, 2015:17).

Administrasi publik adalah ilmu perencanaan pemerintahan yang baik (Thoha, 2008:94). Administrasi publik adalah langkah koordinasi merancang, menerapkan kebijakan untuk mensejahterakan masyarakat dan mencapai tujuan negara (Wirman, 2012:25). Selanjutnya menurut Ibrahim (2009:17) yaitu penyelenggaraan birokrasi melalui pengelolaan pemerintahan dengan cara kerja dan dukungan SDM. Kemudian Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2010:25) mendeskripsikan sebagai pengelolaan organisasi dari untuk mencapai tujuan bangsa. Administrasi publik merupakan kerja sama dalam organisasi publik meliputi yudikatif, legislatif dan eksekutif (Nigro dan Nigro dalam Anggara, 2016:46), Sedangkan Pasolong (2013:8) menggambarkan administrasi publik adalah kerja sama untuk melaksanakan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka dapat diketahui bahwa administrasi publik adalah suatu ilmu yang mengatur dan mengelola organisasi pemerintahan serta penyelenggaraan birokrasi, yang meliputi eksekutif, legislatif, dan yudikatif guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien. Administrasi publik juga merupakan suatu ilmu perencanaan pengelolaan pemerintahan dengan dukungan berbagai sumber daya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Selain itu administrasi publik adalah suatu kegiatan pemerintahan yang meliputi pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan guna mencapai tujuan negara.

#### **1.5.2.1. Paradigma Administrasi Publik**

Bidang administrasi publik tidak dapat menghindari dampak perkembangan lingkungan, salah satunya berasal dari kemajuan teknologi. Administrasi publik harus menyesuaikan diri dengan paradigma yang mendasarinya, memungkinkannya untuk melakukan reformasi sesuai dengan kebutuhan tata kelola yang baik dalam masyarakat saat ini. Mengenai paradigma, Nicholas Henry terkenal atas kontribusinya terhadap paradigma manajemen publik. Pada awalnya, pada tahun 1970-an, Henry menguraikan lima paradigma administrasi publik. Namun pada tahun 2018 Nicholas Henry merevisi bukunya dan memunculkan paradigma baru sehingga saat ini jumlahnya ada 6 paradigma (Muluk, 2020):

##### **1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (Tahun 1900-1926)**

Pada paradigma pertama, perhatian politik difokuskan pada ekspresi politik atau kehendak rakyat. Pembagian antara politik dan administrasi terjadi antara badan

legislatif, yang mewakili kehendak rakyat, dan badan eksekutif, yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kehendak tersebut.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (Tahun 1927-1937)

Paradigma kedua menggunakan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (Tahun 1950-1970)

Dalam paradigma ketiga, teori administrasi publik sebenarnya juga merupakan teori politik. Akibatnya, administrasi publik diyakini secara luas sebagai ilmu politik yang berbasis pada birokrasi negara. Namun, dalam paradigma ini, administrasi publik dianggap telah kehilangan identitasnya terhadap ilmu politik.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (Tahun 1956-1970)

Dalam paradigma keempat, prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya populer dikembangkan secara ilmiah dan komprehensif. Dalam paradigma ini, terdapat dua pendekatan pengembangan: satu bertujuan untuk pengembangan ilmu manajemen umum yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan yang lainnya ditujukan pada kebijakan publik.

5. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970an)

Paradigma kelima memiliki fokus dan area tertentu antara lain teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan bidangnya adalah urusan publik.

#### 6. Paradigma Administrasi Publik sebagai *Governance* (sejak 1990-sekarang)

Pada paradigma keenam, administrasi publik berfokus pada pencapaian tata kelola yang baik dan dapat dipercaya. Sistem pemerintahan demokratis yang terorganisir dengan baik, bersih, transparan, dan berwibawa dapat mendorong tata kelola yang baik. Sistem tata kelola demokratis menekankan bahwa pusat dan fokus kekuasaan tidak semata-mata ada di pemerintah tetapi beralih ke tangan rakyat. Implementasi tata kelola yang baik terletak pada hubungan antara tiga komponen: rakyat, pemerintah, dan sektor bisnis, yang seharusnya beroperasi secara padu, harmonis, kongruen, dan proporsional.

Berdasarkan uraian berikut, penelitian ini menggunakan paradigma ke-6 yaitu Paradigma Administrasi Publik sebagai *Governance*.

#### **1.5.3. Manajemen Publik**

Menurut Overman (dalam Keban, 2004 :45 ) dalam buku Ladzi Safroni Administrasi publik adalah studi dari bidang organisasi yang luas, yang mengintegrasikan aktivitas manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, di satu sisi, dan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik, di sisi lain.

Menurut Jay Shafrits, Albert Hyde dan Steven Ott (1997:46), dalam buku yang diedit oleh Ladzi Safron, tahun 1990-an terjadi perubahan dalam administrasi publik. Transisi ini menyangkut beberapa aspek, antara lain: (1) perlindungan privasi sebagai alternatif pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik. (2) Pengambilan keputusan dan tanggung jawab. (3) Perencanaan dan pengendalian. (4) Keuangan dan anggaran. (5) Produktivitas sumber daya manusia. Kelima topik

ini merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dan dipromosikan dalam administrasi publik.

#### **1.5.4. Pelayanan Publik**

Kata "layanan" berasal dari kata "melayani," yang berarti membantu orang lain dalam memberikan apa yang mereka butuhkan untuk melayani. Tentu saja, setiap orang membutuhkan layanan, dan yang paling penting, dapat dikatakan bahwa pekerjaan dan kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan (Sinambela, 2010:3).

Saat ini, kata "*public*" berasal dari bahasa Inggris "*public*," yang merujuk kepada penonton, komunitas, atau orang-orang. Kata "publik" telah diterima secara luas dalam bahasa Indonesia baku. Tentu saja, terjemahan yang tepat untuk "*public*" dalam konteks bahasa Indonesia adalah "publik."

Beberapa tokoh ahli yang memahami pelayanan publik antara lain Agung Kurniawan (2005: 6), yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau orang lain yang berdampak pada manajemen. Ada undang-undang dan peraturan negara.

Menurut Chapman dan Cowdell (1998), pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh lembaga-lembaga publik yang dimiliki oleh pemerintah dan dipromosikan oleh pemerintah untuk kepentingan publik serta beroperasi dalam kerangka pemerintahan saat menetapkan tujuan.

Menurut Ratminto (2005), pelayanan publik atau layanan publik mencakup segala jenis layanan dalam bentuk barang publik dan layanan yang disediakan oleh kantor pemerintah pusat, daerah, dan lokal, baik di tingkat nasional maupun



regional, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menerapkan langkah-langkah hukum dan peraturan.

Selain itu menurut Sinambela, saat ini, pelayanan adalah segala hal yang dilakukan pemerintah dalam pekerjaan yang bermanfaat bagi kolektif atau kolektif, dan sebaiknya tidak mengaitkan hasilnya dengan produk fisik.

Selain itu, Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pemberdayaan Badan Pemerintah memperjelas pengertian pelayanan publik untuk seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Terapkan persyaratan hukum. Saat ini, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 berfokus pada penyedia layanan publik. Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan departemen pemerintah sebagai istilah kolektif yang mencakup kantor, departemen, departemen non-pemerintah, sekretaris departemen pemerintah besar dan besar, dan unit/organisasi fungsional lembaga pemerintah pusat dan daerah (termasuk lembaga pemerintah). Harus bisnis, bisnis lokal, atau penyedia utilitas. Sementara itu, pengguna layanan publik adalah individu, masyarakat, lembaga pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan dari lembaga pemerintah. Berdasarkan berbagai definisi layanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan publik dalam konteks pemerintahan daerah adalah layanan yang memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat, komunitas, dan organisasi lain yang tertarik pada organisasi tersebut. Aturan dan ketentuan dasar telah ditetapkan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi penerima layanan.

#### **1.5.4.1. Standar Pelayanan Publik**

Semua penyedia layanan publik harus memiliki standar layanan yang memastikan bahwa penyedia memenuhi peran dan tanggung jawab mereka dan bahwa penerima layanan mengajukan permintaan. Standar layanan adalah pedoman yang harus dipatuhi dan diterapkan oleh penyedia layanan, prosedur yang ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik, dan berfungsi sebagai pedoman bagi penerima layanan serta sebagai sarana manajemen bagi masyarakat umum ketika membuat penawaran. Penerima layanan kepada penyedia layanan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan dengan mempertimbangkan lingkungan, berdasarkan sifat, jenis, dan karakteristik pelayanan yang diberikan. Selama proses perencanaan dan persiapan, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya (termasuk birokrat) dilibatkan untuk memperoleh masukan dan umpan balik serta membangun kesadaran dan komitmen. Sinambela (2010, hal : 6), Secara teori, tujuan pelayanan publik adalah untuk memberdayakan masyarakat. Kualitas yang baik tentu memerlukan pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. **Transparan**

Pelayanan yang dapat diakses, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami oleh seluruh orang yang memiliki kepentingan secara terbuka.

2. **Akuntabilitas**

Layanan yang mungkin dikenakan biaya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. **Kondisional**

Pelayanan yang memenuhi kondisi dan kemungkinan dari pemberi dan penerima layanan, sambil mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang non-diskriminatif dipertimbangkan dari segala sudut pandang, terutama kewarganegaraan, ras, agama, etnis, status sosial, dan lain-lain.

#### 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan keadilan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

### **1.5.5. Kualitas Pelayanan**

Perkembangan zaman selalu menimbulkan persaingan yang ketat dalam kehidupan sehari-hari. Ada banyak cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu strategi yang digunakan perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah kualitas pelayanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli suatu produk atau jasa karena kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Tjiptono (2014:268), kualitas pelayanan pada tingkat tertinggi dan manajemen keunggulan layanan diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan menitikberatkan pada kepuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian sesuai harapan

pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan dan sifat perusahaan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Definisi kualitas menurut Lupiyoad (2013:212) adalah kombinasi dari fitur dan karakteristik yang menentukan sejauh mana suatu produk dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Konsumen menentukan dan mengevaluasi seberapa baik fitur-fitur ini memenuhi kebutuhan mereka. Dalam penelitian oleh Triana, Pranitasari, dan Marichs (2017), ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima indikator atau faktor dominan, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu: 1. Berwujud (*Tangible*) 2. Empati (*Emphaty*) 3. Cepat tanggap (*Responsiveness*) 4. Keandalan (*Reliability*) 5. Kepastian (*Assurance*)

Penjelasan dimensi di atas, Zeithaml dkk. Mengembangkan kembali dimensi yang ada tersebut menjadi 10 dimensi antara lain:

1. *Tangible*, dimensi ini dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, dimensi ini dapat diartikan sebagai kemampuan unit pelayanan bagi pemberian pelayanan yang cepat dan tepat;
3. *Responsiveness*, dimensi ini dapat diartikan tanggap dan sigap dalam memberikan layanan yang dapat berkualitas;
4. *Competence*, dalam pelayan ada permintaan yang diharapkan, tidak hanya memiliki penguasaan pengetahuan tetapi juga keterampilan yang harus dikuasai aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, dimensi ini yaitu memiliki sikap dan perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap bagi kebutuhan masyarakat;

6. *Credibility*, memiliki sikap yang jujur dalam setiap pelayanannya dan pekerjaan untuk memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat;
7. *Security*, adanya jaminan yang di berikan bagi masyarakat untuk masyarakat bisa mendapatkan keamanan juga terbebas dari adanya bahaya dan resiko;
8. *Access*, memiliki akses kemudahan untuk memberikan pelayanan;
9. *Communication*, Kesiediaan penyedia layanan untuk mendengarkan kebutuhan, keinginan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan
10. *Understanding the customer*, dapat memberikan segala usaha agar mengetahui apa kebutuhan masyarakat. (Zeithaml dkk, 1990:21).

#### **1.5.5.1 Pelayanan Publik Inklusif**

Kesadaran akan keberagaman masyarakat Indonesia dengan model pelayanan yang berbeda-beda dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan, termasuk perencanaan khusus terhadap kebutuhan penyandang disabilitas fisik, kelompok rentan atau kelompok berkebutuhan khusus. Menurut Widodo (2013), Pelayanan inklusif adalah suatu sistem pelayanan yang dapat menghilangkan segala hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Artinya pelayanan inklusif merupakan model pelayanan yang dirancang untuk memenuhi nilai-nilai pluralistik yang berlaku di masyarakat pada umumnya.

Menurut Dwiyanto dalam Widodo (2013) berikut beberapa ciri layanan inklusif yang harus dipahami terlebih dahulu adalah sebagai berikut:

- a. **Kebersamaan:** Karakteristik yang dipahami untuk layanan inklusif harus mempunyai koherensi, yakni: semua pihak harus didorong untuk melakukan pendekatan pelayanan publik secara bersama-sama.

- b. Pengakuan: Perbedaan, yaitu kesamaan dan perbedaan antara satu orang dengan orang lain, diakui sehingga seharusnya dilihat sebagai kekayaan yang dapat dijadikan inspirasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Tanpa Label: Ini berarti tidak ada penyedia layanan yang mencap sebagai kelompok tertentu hingga merasa terpinggirkan. Pelayanan inklusif membutuhkan kepedulian dan empati masyarakat terhadap kelompok rentan. Pelayanan inklusif adalah upaya untuk mencapai akses yang sama terhadap layanan publik bagi setiap warga negara sebagai proses perubahan sistem layanan dan penyediaan fasilitas layanan (dalam hal penerimaan, perilaku, sikap, dll.) untuk mewujudkan hak semua orang terhadap layanan publik secara merata dan bersama-sama.

Pelayanan inklusif didasarkan pada kesadaran para pemangku kepentingan bahwa birokrasi harus merespons produksi layanan yang beragam, sehingga birokrasi harus mengembangkan manajemen layanan yang secara sadar dirancang:

1. Kualitas kebijakan: Pemerintah perlu meninjau ulang semua prosedur pemberian layanan publik. Apakah ada undang-undang atau peraturan yang bertentangan atau tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pemberian layanan yang menegakkan nilai-nilai pluralisme, kreativitas, dan keadilan.
2. Prosedur pelayanan: Pelayanan publik harus terbuka, partisipatif, responsif, dan dapat diakses oleh semua orang, termasuk warga negara dengan keterbatasan fisik, berbagai status sosial-ekonomi dan karakteristik, usia, atau kendala geografis, yang menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan secara sesuai.

3. Ruang diskresi: dalam hal personel (perangkat keras), sistem layanan harus memberikan fleksibilitas yang memadai kepada birokrat untuk memenuhi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat. Ruang lingkup seleksi sumber daya manusia (peralatan) sangat penting agar birokrasi dan aparatnya dapat dengan cepat dan tepat merespons berbagai situasi khusus yang dihadapi oleh layanan birokrasi saat melayani warga dengan kebutuhan khusus.
4. Pengarustamaan *Gender*: birokrasi pemerintah harus menerapkan budaya inklusif gender bagi kelompok rentan atau terpinggirkan.

#### **1.5.6. Transportasi Publik**

Transportasi adalah kegiatan memindahkan, mengangkut atau mengarahkan suatu benda dari suatu tempat atau daerah ke tempat lain atau dari suatu tempat asal ke suatu tempat tujuan dimana benda tersebut lebih berguna dan berguna untuk tujuan tertentu. (Miro, 2005). Transportasi merupakan pusat kegiatan manusia dalam bidang pendidikan, olah raga, rumah tangga, sosial, kesehatan, ekonomi, hiburan dan bidang lainnya. (Susanti dkk, 2018).

Menurut Nasution (1996), transportasi adalah perpindahan barang dan orang dari suatu tempat asal ke suatu tempat tujuan. Oleh karena itu, ada tiga hal yang terlibat dalam proses ini: keberadaan barang yang akan diangkut, keberadaan kendaraan sebagai alat pengangkut, dan adanya jalan memutar. Proses pergerakan dimulai dari titik asal dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan berakhir di tempat tujuan dimana kegiatan tersebut berakhir. Oleh karena itu, transportasi yang meliputi pergerakan barang dan penumpang merupakan salah satu cabang

perekonomian yang dapat menunjang kegiatan perekonomian (*support sector*) dan memberikan jasa (*service sector*) bagi perkembangan perekonomian.

Simbolon (2003) Hal itu menyatakan bahwa ada ungkapan atau istilah khusus dalam bidang transportasi, yaitu bahwa transportasi selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan perdagangan (kapal mengikuti perdagangan) dan perkembangan perdagangan sangat bergantung pada transportasi (perdagangan mengikuti kapal). Berdasarkan ungkapan ini, dapat disimpulkan bahwa suatu wilayah akan berkembang dan maju dengan cepat dalam bisnis dan ekonomi jika lalu lintas berkembang, terutama berkaitan dengan pilihan transportasi dan infrastruktur sedemikian rupa sehingga kedua aspek ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan saling memengaruhi.

Dikutip dari *website* Kompasiana.com Pendapat Marie Thynell (2007), pakar transportasi asal Swedia dari University of Gothenburg, menyatakan ada 13 indikator yang dapat digunakan untuk menilai apakah sistem transportasi umum suatu kota/negara memenuhi kebutuhan dan harapan penduduk. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Aksesibilitas (*Accessibility*). Aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai suatu tempat yang diukur berdasarkan jarak, waktu tempuh, kapasitas kendaraan, frekuensi pelayanan, metode pembayaran, cakupan, dan kualitas.
- b. Mobilitas (*Mobility*). Pengguna angkutan umum dapat dengan mudah berpindah atau berpindah tempat.
- c. Ketersediaan (*Availability*). Ketersediaan kendaraan angkutan umum atau kesiapan untuk digunakan dalam jangka waktu tertentu.



- d. Keterjangkauan (*Affordability*). Untuk harga tarif transportasi publik tidak melebihi batas ketentuan persentase umum dari pendapatan rumah tangga.
- e. Ketepatan (*Appropriateness*). Adanya ketepatan dengan kebutuhan, dengan demikian penumpang dapat merasakan kenyamanan saat melakukan perjalanannya.
- f. Keandalan (*Reliability*). layanan transportasi publik tentunya harus mudah untuk diprediksi sesuai dengan jadwal yang ada. Perubahan layanan harus disegerakan di beritahukan kepada pengguna jasa.
- g. Keselamatan (*Safety*). Penumpang dapat terjauhi dari risiko kecelakaan yang penyebabnya adalah oleh kendaraan, jalan, manusia, dan/atau lingkungan.
- h. Keamanan (*Security*). Setiap penumpang, barang, dan/atau kendaraan memiliki kebebasan dari adanya gangguan yang berhubungan dengan melawan hukum, dan/atau rasa takut untuk berlalu lintas.
- i. Kesehatan (*Health*). Kesehatan penumpang dan pengguna jalan lain atau orang yang tinggal di sepanjang lintasan atau jalan harus terjamin. Transportasi umum juga harus mampu meningkatkan peluang masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan.
- j. Informasi (*Information*). Tersedianya informasi mengenai rute, harga, rute, jadwal dll dari tempat yang mudah dijangkau.
- k. Keterlibatan masyarakat (*Public involvement*). Masyarakat mempunyai kesempatan untuk memberikan masukan yang kritis dan konstruktif.
- l. Menghemat waktu (*Time saving*). Pelayanan angkutan umum seharusnya bisa menghemat waktu, bukan sebaliknya.

m. Manfaat ekonomi (*Economic benefit*). Pelayanan angkutan umum harus mampu meningkatkan peluang masyarakat memperoleh berbagai sumber pendapatan produktif, menciptakan peluang ekonomi dan investasi.

Dari uraian berikut fokus penelitian ini adalah pada indikator pertama yaitu aksesibilitas (*Accessibility*).

Angkutan dapat diklasifikasikan berdasarkan tipe atau jenisnya. Menurut Utami (2009), moda dan jenis transportasi dipertimbangkan berdasarkan barang yang diangkut, wilayah geografis dan sudut teknis serta sarana transportasi. Berdasarkan barang yang diangkut

1. Angkutan barang
2. Angkutan penumpang
3. Angkutan pos (surat)

Berdasarkan letak geografis

- a. Angkutan antar benua
- b. Transportasi antar pulau Transportasi antar daerah
- c. Transportasi dalam kota.

Tergantung pada teknologi dan sarana transportasi

- a. Transportasi kereta api
- b. Transportasi jalan raya atau transportasi jalan raya (transportasi jalan raya)
- c. Transportasi air (transportasi darat)
- d. Transportasi pipa
- e. Angkutan laut atau angkutan internasional (sea transport)
- f. Angkutan udara (air transport).

Kereta api terdiri dari dua bagian, lokomotif dan gerbong. Lokomotif adalah kendaraan kereta api yang mempunyai daya gerak tersendiri untuk menarik dan/atau mendorong suatu gerbong. Troli adalah bagian kereta api yang dibawa oleh lokomotif untuk mengangkut barang (Utari, E.S, 2016).

Kereta api merupakan salah satu transportasi darat yang dapat diandalkan karena menawarkan keunggulan dalam hal kecepatan, kenyamanan dan keselamatan penumpang selama perjalanan. (Saidah, 2017). Kereta api menjadi alat transportasi favorit banyak orang. Banyak orang memilih moda transportasi ini karena selain waktu, keselamatan juga menjadi prioritas dalam menggunakan moda transportasi tersebut. Menurut Nooran (2014), Kereta api juga merupakan sarana transportasi yang cepat, nyaman dan murah serta mewakili sarana transportasi khusus yaitu kereta api. Melihat keunggulan yang dimiliki oleh kereta api, diharapkan pemerintah dapat memberikan perhatian lebih terhadap alat transportasi tersebut agar kereta api dapat mempunyai reputasi yang baik di mata penggunanya di kemudian hari.

Ada berbagai jenis kereta api. Menurut UU Perkeretaapian Nomor 23 Tahun 2007, terdapat jenis kereta api adalah sebagai berikut:

1. Kereta api dengan kecepatan normal
2. Kereta berkecepatan tinggi
3. Monorel
4. Jalur motor induksi linier
5. Kereta gantung udara
6. Maglev

7. Trem
8. Kereta gantung

Kereta cepat reguler di Indonesia adalah kereta komuter listrik. Kereta api lokal KRL atau kereta api komuter diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2008. Kereta api komuter merupakan salah satu alat transportasi yang digunakan untuk angkutan penumpang di perkotaan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Nomor 72 Tahun 2009 tentang Angkutan dan Lalu Lintas Kereta Api, ciri-ciri angkutan kereta api perkotaan adalah sebagai berikut: 1. menghubungkan beberapa stasiun di kawasan perkotaan 2. melayani penumpang banyak yang berdiri 3. pulang pergi 4. waktu tempuh dan/atau waktu tempuh jarak pendek 5. melayani kebutuhan angkutan penumpang jalur perkotaan dan pinggiran kota menuju pusat kota atau sebaliknya. Kereta pinggiran kota merupakan kereta regional yang berjalan antara kereta penumpang reguler dan kereta S-Bahn. Kereta komuter mencakup pinggiran kota yang mengelilingi pusat kota. Oleh karena itu, dalam penelitian ini saya memfokuskan penelitian saya pada kereta listrik *Commuter Line*.

#### **1.5.7. Aksesibilitas**

Aksesibilitas memfasilitasi tercapainya kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas di semua bidang kehidupan dan penghidupan, seperti mempertimbangkan kenyamanan dan kelayakan, kemudahan bergerak dan penggunaan bangunan dan lingkungan, transportasi, visibilitas dan komponen organisasi. Lubis (2008).

Menurut Prajalani (2017) Aksesibilitas mempunyai arti meningkatkan kenyamanan yang ditawarkan kepada penyandang disabilitas melalui

penyelenggaraan yang optimal untuk mencapai pemerataan kesempatan mengakses berbagai fungsi, pemerataan pelayanan di bidang kehidupan setelah real estate, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Menurut Sheth dan Sisodia (2012:15), aksesibilitas adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan suatu produk. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

- a. Ketersediaan: ditentukan oleh faktor-faktor seperti penawaran versus permintaan, volume produk dalam stok, produk dan layanan terkait.
- b. Kenyamanan: faktor-faktor seperti waktu dan tenaga yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan mencari produk di berbagai lokasi, ukuran kemasan yang sesuai.

Menurut Tjiptono (2014:159), aksesibilitas adalah suatu tempat yang dapat dijangkau dengan mudah atau dengan angkutan umum. Indikator aksesibilitas adalah : Jarak : akses terhadap suatu tempat, Aksesibilitas : arus lalu lintas. Sefaji dkk. (2018), tingkat aksesibilitas dapat diukur berdasarkan ketersediaan transportasi dan jarak pendek. Selain faktor jarak, faktor lain seperti faktor waktu perjalanan, faktor biaya atau biaya perjalanan, faktor intensitas penggunaan lahan, dan faktor pendapatan wisatawan dapat mempengaruhi kemudahan mencapai suatu tujuan.

Aksesibilitas fisik merupakan isu penting dalam implementasi perencanaan disabilitas. Dalam perkembangan saat ini, banyak bangunan yang mulai memperhatikan aksesibilitas. (Narulita Anugraching Widi dan Rullan Nirwansyah, 2013, p. 20). Aksesibilitas adalah kemampuan semua orang, termasuk penyandang disabilitas dan lanjut usia, untuk mencapai kesempatan yang sama di semua bidang

kehidupan dan penghidupan. (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 30/PRT/M/2006, 2006). Aksesibilitas merupakan syarat penting bagi penyandang disabilitas untuk menjalani kehidupan sesuai standar yang ditetapkan negara. (Priscyllia, 2016).

Pasal 1 ayat 8 UU Penyandang Disabilitas Tahun 2016 memuat pengertian aksesibilitas, yaitu: “Aksesibilitas adalah pemajuan persamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas” pasal 2 ayat 2 Nomor 1 UU tersebut. Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa: Aksesibilitas adalah peningkatan kesempatan yang setara bagi para penyandang disabilitas dengan mengedepankan peluang yang setara.

Menurut Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) terdapat 4 indikator aksesibilitas:

- a. Kemudahan, artinya siapapun dapat mengakses seluruh area publik atau bangunan yang ada di subdivisi.
- b. Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat memanfaatkan suatu tempat atau bangunan umum yang ada di lingkungan tersebut.
- c. Keselamatan, Lingkungan binaan setiap bangunan publik harus menjamin keselamatan, yaitu keselamatan semua orang.
- d. Kemandirian, yaitu setiap orang harus dapat pergi dan menggunakan seluruh tempat umum atau bangunan yang ada di lingkungannya tanpa bergantung pada bantuan orang lain

Tamin (2000) Sarana atau prasarana transportasi dapat dilihat mempunyai dua peranan utama, yaitu: 1) sebagai alat yang mengarahkan perkembangan kawasan

perkotaan; 2) Sebagai prasarana pergerakan barang hasil kegiatan manusia atau perkotaan. Aksesibilitas adalah salah satu metrik yang memungkinkan untuk bepergian. Langkah ini menghubungkan budidaya geografis dengan sistem jaringan transportasi. Berikut ini adalah beberapa variabel yang biasa digunakan untuk mengukur aksesibilitas dan kejelasan..

a. Jarak Tempuh

Aksesibilitas merupakan sebuah konsep yang menghubungkan pengelolaan penggunaan lahan dan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas mengukur seberapa mudah atau sulitnya penggunaan lahan berkomunikasi satu sama lain melalui sistem jaringan transportasi (Tamin, 2000).

b. Waktu Tempuh

Begitu pula dari segi jarak, jika menggunakan angkutan dari satu tempat ke tempat lain membutuhkan waktu yang sangat lama, maka aksesibilitasnya kurang baik. Sebaliknya jika waktu tempuh dari suatu tempat ke tempat lain singkat/cepat maka aksesibilitasnya sangat baik.

c. Biaya Perjalanan

Biaya perjalanan ini merupakan suatu bentuk nilai moneter yang terdiri dari total biaya perjalanan, seperti tiket parkir, biaya angkutan umum, biaya bahan bakar dan penggunaan kendaraan lainnya, serta nilai waktu perjalanan. Tidak semua ukuran aksesibilitas dapat memperhitungkan biaya perjalanan, karena biasanya tidak menunjukkan perbedaan pentingnya waktu dan biaya secara terpisah.

d. Tata Guna Lahan

Penggunaan lahan mempunyai dampak yang signifikan terhadap aksesibilitas. Jika tata guna lahan berdekatan (bertetangga) dan hubungan tata guna lahan tertata dengan baik, maka aksesibilitasnya baik. Sebaliknya jika tata guna lahan berada di daerah terpencil dan aksesnya buruk, maka aksesibilitas daerah tersebut juga buruk.

e. Kecepatan Rata-Rata

Manual Kapasitas Jalan Indonesia (1997) menggunakan kecepatan sebagai ukuran utama efisiensi ruas jalan. Kecepatan berkendara adalah kecepatan rata-rata arus lalu lintas (km/jam) dibagi dengan waktu tempuh rata-rata kendaraan yang melaju pada jalan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas teori yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) yang menjelaskan 4 indikator yaitu kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian.

#### **1.5.8. Definisi 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), Disabilitas adalah kelainan fisik atau mental serius yang membatasi kehidupan seseorang yang cacat atau mengalami gangguan. Menurut Chhabra (2016) difabel / *diffable* (*differently abled*) adalah penyandang disabilitas yang menyebabkan keterbatasan fungsional, aktivitas, atau disabilitas sosial.



Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat Indonesia dan mempunyai status, hak, tanggung jawab dan peran yang sama dengan masyarakat Indonesia lainnya dalam kehidupan dan penghidupan. Oleh karena itu diperlukan suatu kebijakan pemerintah yang memperhatikan hak-hak penyandang disabilitas di masyarakat.

Istilah “disabilitas” dahulu dikenal dengan istilah “cacat”. Namun karena perkembangan terkini, Komnas HAM dan Kementerian Sosial menilai istilah “disabilitas” dalam bahasa Indonesia mempunyai makna negatif dan tidak sesuai dengan prinsip dasar hak asasi manusia dan nilai-nilai luhur bangsa yang mendukung kemanusiaan, harga diri, hak martabat dan kehormatan manusia. Oleh karena itu diputuskan untuk mengganti istilah “cacat” dengan istilah “penyandang disabilitas”. Hal ini juga didukung oleh Undang-Undang Disabilitas Nomor 8 Tahun 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.

#### 1. Disabilitas fisik

Cacat fisik adalah suatu keadaan dimana kemampuan gerak terganggu dan pelaksanaan aktivitas, terutama aktivitas yang berhubungan dengan gerak menjadi terbatas. Beberapa contohnya adalah: kelumpuhan akibat amputasi, kelumpuhan, paraplegia (kelumpuhan dari pinggang ke bawah), distrofi (kelemahan otot), dwarfisme (penyakit pertumbuhan). Penggunaan alat bantu

biasanya memudahkan pergerakan penyandang disabilitas mobilitas. Jika anggota keluarga atau kolega Anda memiliki cacat fisik, tanyakan kepada mereka sebelum menawarkan bantuan.

## 2. Disabilitas intelektual

Disabilitas perkembangan, misalnya, adalah gangguan kemampuan dan fungsi mental. *Down syndrome* dan kelemahan. Penyandang disabilitas perkembangan biasanya memiliki keterbatasan dalam keterampilan, interaksi sosial, komunikasi, dan perawatan diri.

## 3. Disabilitas mental

Disabilitas perkembangan mengacu pada suatu kondisi di mana fungsi mental, emosi, perilaku dan pemikiran terganggu. Contohnya termasuk skizofrenia, gangguan bipolar, depresi, gangguan kecemasan, dan gangguan kepribadian.

## 4. Disabilitas sensorik

Gangguan sensorik adalah suatu kondisi dimana, misalnya, salah satu dari panca indera terganggu, pola visual, pendengaran atau ucapan.

Sesuai dengan penelitian ini mengacu pada semua ragam penyandang disabilitas.

Karena semua ragam penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam hal aksesibilitas layanan transportasi publik khususnya dengan fokus penelitian ini Kereta *Commuter Line*.

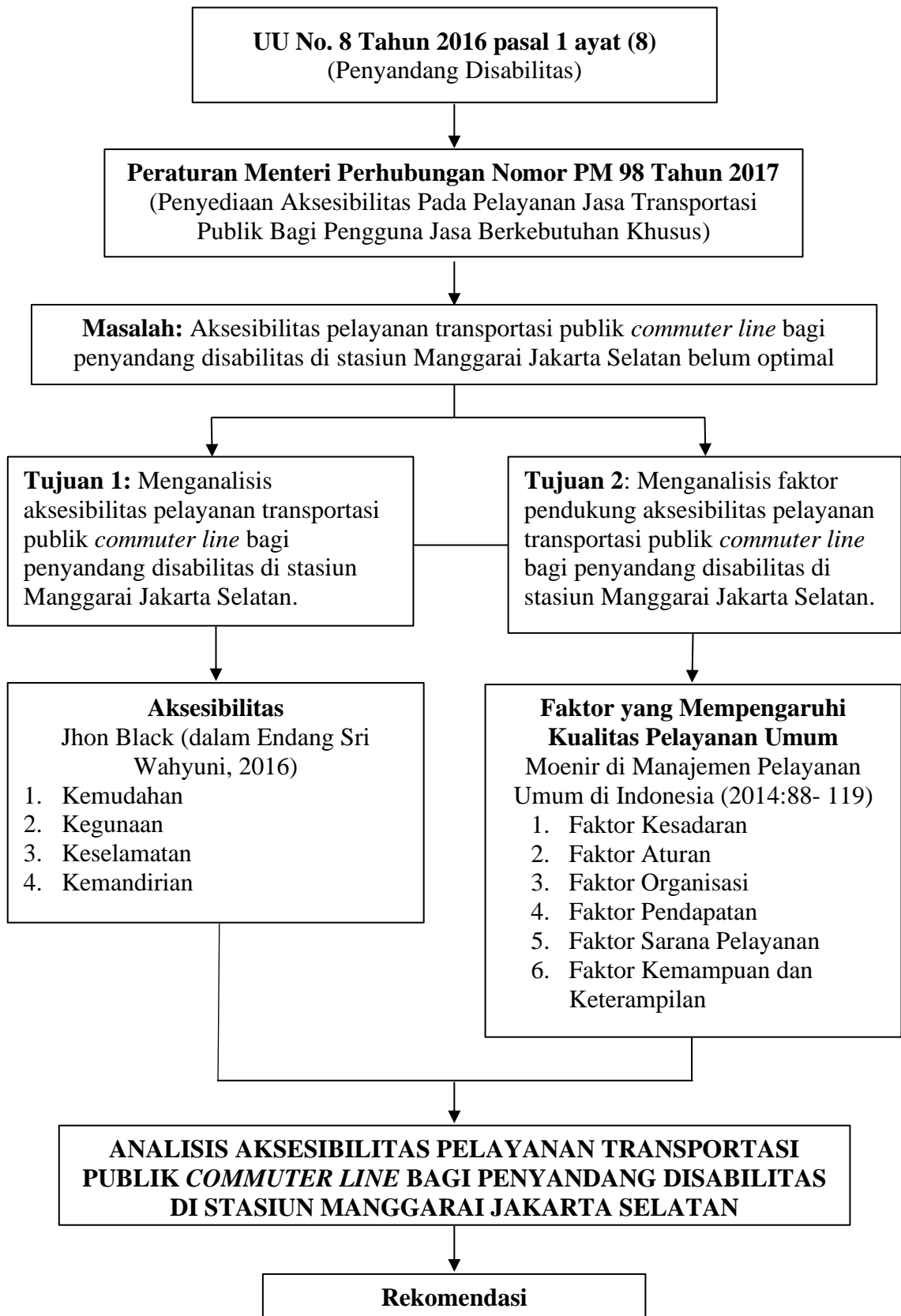
### **1.5.9. Faktor Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88- 119)

faktor dalam pelayanan umum yaitu:

- a. Faktor Kesadaran: Faktor-faktor yang mengaktifkan perilaku yang disengaja dalam lingkungan manajemen tenaga kerja. Misalnya jangan menganggap enteng pelayan, tapi ikhlas, serius, dan disiplin.
- b. Faktor Aturan: Ketaatan dan pelaksanaan wewenang dalam melaksanakan hak, tugas dan tanggung jawab. Anda memiliki pengetahuan, pengalaman dan keterampilan bahasa yang baik, serta pemahaman tentang cara menyelesaikan tugas.
- c. Faktor Organisasi: Pelayanan organisasi yang memberikan manfaat kepada seluruh konstituen sesuai uraian tugas. Hal ini menyangkut standar, waktu, alat yang digunakan, bahan dan kondisi kerja dengan mekanisme berbasis penelitian.
- d. Faktor Pendapatan: Faktor penghargaan bagi pejabat atau pegawai dianggap relevan dan tepat.
- e. Faktor Sarana Pelayanan: Faktor yang mempengaruhi seluruh peralatan, sumber daya kerja, sarana utama dan penunjang dalam pelaksanaan pekerjaan. Tugas objek pelayanan adalah: mempercepat pekerjaan atau lebih efisien. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa. Pastikan ukuran produk atau keakuratan kualitas. Ciptakan kenyamanan bagi penggemarnya. Menciptakan kepuasan dan mengurangi reaksi emosional dari pelanggan.
- f. Faktor Kemampuan dan Keterampilan: Ini mencakup tiga keterampilan utama: keterampilan teknis, keterampilan manusia, dan keterampilan konseptual.

### 1.5.10. Kerangka Berpikir



## 1.6. Operasionalisasi Konsep

Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas adalah kemudahan bagi para penyandang disabilitas dalam mendapatkan layanan transportasi publik dalam mengakses berbagai kegiatan dan perpindahan antar tempat menggunakan transportasi publik *commuter line* yaitu sistem transportasi angkutan cepat komuter berbasis Kereta Rel Listrik (KRL).

Penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud guna memaparkan hal-hal yang akan digali lebih mendalam oleh si peneliti di dalam mendeskripsikan permasalahan-permasalahan di lapangan sebagai objek penelitian. Adapun fenomena yang akan diteliti yakni terkait dengan “Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan”. Berikut merupakan fenomena yang akan diteliti dengan:

1. Aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan. Dengan indikator-indikator sebagai berikut:
  - a. Kemudahan, yaitu setiap penyandang disabilitas dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan menggunakan kereta *commuter line* di stasiun Manggarai.
  - b. Kegunaan, yaitu setiap penyandang disabilitas harus dapat mempergunakan tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam stasiun kereta *commuter line* di stasiun Manggarai.

- c. Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam lingkungan stasiun Manggarai, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang disabilitas.
  - d. Kemandirian, yaitu setiap penyandang disabilitas harus bisa mencapai masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum di lingkungan stasiun Manggarai tanpa membutuhkan bantuan orang lain.
4. Faktor pendukung dan penghambat aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan.
- a. Faktor Kesadaran: merupakan kesungguhan hati dan keikhlasan dalam melaksanakan suatu kehendak. Pada faktor ini menganalisis kesadaran petugas dalam melayani penumpang disabilitas sehingga penumpang disabilitas dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di stasiun Manggarai.
  - b. Faktor Aturan: merupakan perangkat penting dalam mengatur tindakan dan perbuatan orang. Pada faktor ini menganalisis regulasi yang digunakan oleh staff stasiun Manggarai dalam mendisipinkan petugas dalam melakukan pelaksanaan pelayanan terhadap penumpang disabilitas.
  - c. Faktor Organisasi: merupakan suatu kesatuan sosial yang dikordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan yang relatif jelas dan berfungsi secara teratur dalam mencapai rangkaian tujuan. Organisasi juga dapat dikatakan sistem yang merupakan suatu susunan komponen yang membentuk satu kesatuan yang utuh bersifat saling berhubungan.

- d. Faktor Pendapatan: merupakan imbalan yang didapatkan oleh staff stasiun Manggarai atas tenaga dan pikiran yang telah diberikan untuk organisasi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor Sarana Pelayanan: Faktor yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pendukung pelaksanaan kerja. Fungsi sarana pelayanan yaitu: Mempercepat proses pelaksanaan kerja atau lebih efisien. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa. Menjamin ketepatan ukuran atau kualitas produk. Menciptakan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan. Menghasilkan kepuasan dan mengurangi reaksi emosional pelanggan.
- f. Faktor Kemampuan dan Keterampilan: merupakan kemampuan petugas dalam memiliki pemahaman yang memadai. Faktor kemampuan disini menganalisis mengenai pelatihan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada petugas di stasiun Manggarai. Pelatihan yang diberikan kepada petugas bertujuan untuk memiliki kemampuan dalam mengatasi situasi darurat.

Dengan beberapa indikator yang dijelaskan di atas diharapkan stasiun Manggarai dapat memenuhi indikator sebagai stasiun yang ramah disabilitas.

**Tabel 1.3.** Operasionalisasi Konsep

<b>Fenomena Penelitian</b>	<b>Sub Fenomena</b>	<b>Gejala yang Diamati</b>
Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik <i>Commuter Line</i> bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan	Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses Informasi bagi Penumpang Disabilitas</li> <li>2. Akses Komunikasi bagi Penumpang Disabilitas</li> </ol>
	Kegunaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Celah Peron dengan Kereta</li> <li>2. Kapasitas Kereta bagi Penumpang Disabilitas</li> <li>3. Kemudahan Berpindah Tempat bagi Penumpang Disabilitas di Area Stasiun</li> </ol>
	Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan Petugas</li> <li>2. Peringatan dan Tanda Keselamatan bagi Penumpang Disabilitas</li> <li>3. Kenyamanan bagi Penyandang Disabilitas</li> </ol>
	Kemandirian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Pendukung bagi Penyandang Disabilitas</li> <li>2. Koneksi Antar-Moda bagi Penumpang Disabilitas</li> </ol>
Faktor yang Terkait dengan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik <i>Commuter Line</i> bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan	Faktor Kesadaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesungguhan Hati</li> <li>2. Kedisiplinan dalam Bertugas</li> </ol>
	Faktor Aturan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regulasi</li> </ol>
	Faktor Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar Layanan bagi Penumpang Disabilitas</li> <li>2. Kondisi Pekerjaan</li> </ol>
	Faktor Pendapatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaji</li> </ol>
	Faktor Sarana Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempercepat Pelaksanaan Kerja</li> </ol>
	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan Teknis</li> <li>2. Pemberian Pelatihan</li> </ol>



## **1.7. Argumen Penelitian**

Penulis mengambil judul ini dikarenakan isu terhadap ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan jasa transportasi publik yang khususnya dalam penggunaan *Commuter Line* Stasiun Manggarai memiliki permasalahan yang cukup kompleks dan belum optimal. Permasalahan yang paling utama salah satunya dapat terlihat bahwa stasiun Manggarai menjadi stasiun kelas A yang menjadi stasiun transit, dimana setiap harinya stasiun ini hampir tidak dapat menampung pengguna *Commuter Line* dikarenakan jumlahnya yang sangat membludak. Bahkan stasiun ini sering sekali tidak terdapat lagi akses jalan dikarenakan para pengguna yang sudah saling berdempetan. Tentunya hal ini menjadi perhatian khusus bagi keleluasaan para penyandang disabilitas dalam melakukan perjalanan menggunakan *Commuter Line* yang telah disediakan oleh PT. KAI yang dikelola oleh KA *Commuter*. Dimana seharusnya para penyandang disabilitas juga memiliki kesamaan hal dalam hal pelayanan publik.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan secara sistematis informasi yang ada, serta mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan mendeskripsikan kondisi yang muncul, menafsirkan.

Bagman dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku manusia yang diamati. Kirk dan Miller, sebaliknya, mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi ilmu sosial tertentu yang terutama didasarkan pada pengamatan orang-orang di bidangnya dan membangun hubungan dengan orang-orang tersebut melalui percakapan dan terminologi.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang menggambarkan keadaan subjek atau objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang muncul atau berubah, baik itu orang, lembaga, masyarakat atau yang lainnya. Menurut Nazir (1988: 63) dalam “Buku Contoh Metode Penelitian”, Metode deskriptif adalah metode yang mengkaji keadaan terkini sekelompok orang, suatu benda, sekelompok keadaan, suatu sistem pemikiran, atau sekelompok peristiwa. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk menciptakan gambaran yang sistematis, berdasarkan fakta dan akurat mengenai fakta, ciri-ciri dan hubungan fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2005: 21) mengatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis temuan penelitian tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan lebih lanjut. Menurut Whitney (1960: 160) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk menarik kesimpulan lebih lanjut.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa tempat yaitu di: stasiun Manggarai Jl. Manggarai Utara, RW.1, Manggarai, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12850, KAI Commuter Stasiun Juanda, Jl. Ir. H. Juanda I - Jakarta Pusat 10120 Indonesia.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Informan yang disebutkan dalam penelitian ini adalah pegawai KAI dan penumpang disabilitas yang menggunakan *commuter line* yang terlibat langsung dalam penelitian ini.. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penyandang disabilitas (Tunanetra, Tunarungu, Tunadaksa) pengguna *Commuter Line* Stasiun Manggarai
- b. Kepala Stasiun Kereta Api Manggarai
- c. Staff Pelayanan Stasiun Kereta Api Manggarai
- d. Humas KAI Commuter

### **1.8.4. Jenis Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Berikut penjelasannya:

- Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data non numerik atau numerik. Informasi ini biasanya mencakup analisis kondisi organisasi saat ini untuk membantu penyelidik mengidentifikasi masalah. Contoh data kualitatif adalah data wawancara, data observasi, catatan masalah yang dihadapi, dan lain-lain.

### **1.8.5. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

#### 1. Data primer

Data dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dan penilaian informan baik penyandang disabilitas yang menggunakan layanan transportasi *commuter line*, pengguna *commuter line*, Humas KAI Commuter, staff pelayanan stasiun Manggarai dan kepala stasiun kereta api Manggarai. Informasi dari penyandang disabilitas pengguna *Commuter Line* akan dibandingkan dengan informasi dari informan kunci yaitu Humas KAI Commuter, dan Kepala Stasiun Kereta Api Manggarai.

#### 2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari metode pengumpulan data mendukung data primer. Penelitian ini berdasarkan observasi penulis dan hasil penelitian literatur. Data sekunder dapat dikatakan berasal dari dokumen grafis seperti tabel, catatan, studi lapangan, dokumen, dan lain-lain.

### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal ini pemilihan sampel, seperti informasi kunci atau karakteristik sosial, harus dilakukan secara hati-hati atau tepat, yaitu melalui pengambilan *purposive sampling*. Metode sampling digunakan dalam penelitian ini. Menurut Dana P. Turner, *purposive sampling* Sampling adalah teknik di mana peneliti menggunakan individu yang cocok untuk proyek penelitian. Peneliti yakin bahwa sampelnya terdiri dari orang-orang yang mempunyai pemahaman baik terhadap masalah yang ingin diteliti. Keuntungan pengambilan sampel adalah menghemat waktu, namun

kelemahannya adalah sampel mungkin tidak mewakili populasi yang diteliti. Metode pengumpulan data dalam penelitian meliputi observasi, survei, dan tinjauan pustaka untuk proyek penelitian. Ada beberapa jenis pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan penulis yaitu:

1. Observasi/Pengamatan yaitu melalui observasi di tempat pemeriksaan. Teknik ini diterapkan untuk memperoleh data aksesibilitas angkutan umum bagi penyandang disabilitas di *Commuter Line* Stasiun Manggarai. Observasi dilakukan melalui observasi langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang terjadi pada subjek pemeriksaan.
2. Wawancara yang digunakan peneliti Wawancara tersebut merupakan wawancara bebas terpimpin yaitu peneliti melakukan percakapan langsung dan wawancara bebas yang artinya peneliti dapat menanyakan kepada responden berupa data dan informasi yang diperlukan penelitian ini. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data mengenai angkutan umum penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan.
3. Dokumentasi merupakan Data penelitian mengacu pada objek atau variabel yang berupa catatan, artikel, buku, surat kabar, majalah, notulensi rapat, catatan harian, dan lain-lain. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berupa narasi dan narasi yang berhubungan dengan bagaimana aksesibilitas transportasi *Commuter Line* Stasiun Manggarai bagi penyandang disabilitas, Dapatkan data yang tersedia dalam bentuk laporan atau buku untuk mendukung penelitian Anda dan bandingkan dengan temuan wawancara. Dokumen-dokumen yang dimiliki oleh pihak terkait yang berkaitan dengan masalah penelitian ini

diperoleh dari DAOP 1 dan KAI Commuter yang berupa informasi mengenai jumlah disabilitas pengguna *commuter line*.

### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti menganalisis jawaban responden. Jika analisis menunjukkan jawaban responden kurang memuaskan, peneliti akan mengajukan pertanyaan beberapa kali hingga data dianggap dapat diandalkan. Analisis data adalah langkah terpenting dalam penelitian. Pada langkah ini, data yang dihasilkan dianalisis dan ditarik kesimpulan. Metode analisis model Miles dan Huberman digunakan dalam penelitian ini. Menurut (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2005:91), “Analisis data kualitatif dilakukan melalui komunikasi yang terus berlanjut hingga selesai, sehingga menghasilkan data.”. Langkah–langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

#### **1. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Mereduksi informasi melibatkan merangkum, memilih elemen yang paling penting, memfokuskan pada elemen penting, dan mencari tema dan pola. Pembagian data dengan cara ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data tambahan bila diperlukan.

#### **2. Penyajian data (*Data Display*)**

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkannya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, diagram,

hubungan antar komponen, flowchart, dan lain-lain. Namun dalam penelitian kualitatif, data seringkali disajikan dalam bentuk naratif. Visualisasi data memudahkan untuk memahami proses dan merencanakan tindakan lebih lanjut berdasarkan wawasan yang diperoleh.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verfivation*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menggambar dan menguji kesimpulan. Kesimpulan awal yang diambil masih bersifat sementara dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung pengumpulan data tahap berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dapat dipercaya ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.

#### **1.8.8. Kualitas Data (*goodness criteria*)**

Kualitas data penelitian suatu permasalahan sebenarnya tergantung pada kualitas data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Alat pengumpulan data menentukan kualitas dan penelitian. Uji yang digunakan untuk memeriksa kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas. (Iskandar, 2010 : 68).

Validitas merupakan instrumen atau alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Alat ukur yang digunakan untuk melakukan penelitian harus terstandar dan dapat dijadikan pedoman dalam mengukur informasi yang dipelajari. Jika suatu skala pengukuran tidak valid, maka tidak ada gunanya bagi peneliti karena skala tersebut tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Data dianggap valid apabila data yang diberikan sesuai dengan hasil data

yang dikumpulkan peneliti. Validitas data dalam penelitian kualitatif adalah tingkat keakuratan antara informasi yang dikumpulkan tentang subjek dengan validitas yang dapat diberikan peneliti.

Menurut Creswell dan Miller, validitas bergantung pada akurat tidaknya temuan penelitian dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum. Validitas bergantung pada apakah temuan penelitian akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca umum.

Ada dua standar validitas yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal mengacu pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran berhasil mencerminkan item yang diukur dalam suatu penelitian tertentu. Sebaliknya, validitas eksternal mengacu pada keberhasilan instrumen ketika digunakan dalam penelitian yang berbeda. Keandalan adalah keandalan/ketepatan alat ukur pada saat mengukur suatu benda. Apabila suatu alat ukur digunakan untuk mengukur fenomena yang sama sebanyak dua (2) kali atau lebih dan diperoleh hasil yang konsisten, maka alat yang digunakan dianggap dapat diandalkan. Secara sederhana reliabilitas berarti konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur suatu fenomena yang sama.

Susan Stainback (1998) mengemukakan bahwa “*Reliability is often defined as the consistency and stability of data or results. From a positivist perspective, reliability is usually synonymous with the consistency of data obtained through observations by different researchers (e.g. test-retest) or by splitting a data set into two parts (split-half)*” Artinya, keandalan mengacu pada tingkat konsistensi dan stabilitas data atau hasil. Menurut pandangan positivis (kuantitatif), data dianggap



dapat diandalkan jika dua atau lebih peneliti menghasilkan informasi yang sama mengenai subjek yang sama, atau jika peneliti yang sama menghasilkan data yang sama pada waktu yang berbeda, atau jika kumpulan data dibagi menjadi beberapa bagian, dua bagian di mana tidak ada yang memiliki informasi berbeda. Data penelitian kualitatif dianggap dapat diandalkan apabila peneliti bekerja pada kondisi lapangan yang realistis. Penelitian kualitatif bersifat subyektif dan reflektif karena peneliti berperan sebagai instrumen.

Dalam penelitian kualitatif, reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran suatu tes tetap konsisten setelah diberikan berulang kali kepada orang yang sama dan dalam kondisi yang sama. Suatu penelitian dikatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang konsisten berdasarkan pengukuran yang sama. Validitas dan reliabilitas lebih bergantung pada kualitas data dan kesesuaian metode yang digunakan dalam melaksanakan proyek penelitian. Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif mengacu pada kemampuan memprediksi fenomena serupa, sedangkan validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada kualitas itu sendiri. Karena suatu fenomena dipengaruhi oleh banyak faktor dan mempengaruhi banyak hal, maka sulit untuk menemukan dua fenomena yang persis sama. Realitas penelitian kualitatif bersifat komposit atau beragam dan dinamis/berubah sehingga menghasilkan data yang saling bertentangan dan dapat terulang kembali seperti sebelumnya. Oleh karena itu, penulisan laporan penelitian kualitatif bersifat individual dan bervariasi dari orang ke orang.

Setiap penelitian tentunya memiliki perbedaan satu dengan yang lain dalam membuat laporannya sesuai dengan pemahaman dan kerangka pikir masing-masing.

## 1. Uji Kredibilitas (*Credibility Test*)

Uji kredibilitas merupakan istilah untuk pengujian validitas dalam penelitian kualitatif. Suatu klaim informasi diasumsikan reliabel atau reliabilitas tinggi, yakni fakta lapangan dan pandangan atau paradigma informan, narasumber, atau partisipan penelitian saling bersesuaian.

### a. Perpanjangan pengamatan

Meningkatkan partisipasi informan dalam pengumpulan data sangatlah penting. Karena dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat penelitian yang paling penting. Semakin lama peneliti terlibat dalam pengumpulan data, kemungkinan besar kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan akan semakin meningkat.

### b. Meningkatkan Ketekunan Kegiatan

Membangun ketahanan dapat berarti pemantauan yang lebih hati-hati dan terus-menerus. Dengan demikian, kepastian data dan rangkaian peristiwa dapat dipastikan secara definitif dan sistematis.

### c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik memeriksa data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Informasi yang seluas-luasnya atau terlengkap dapat diperoleh melalui teknik triangulasi ini.

Triangulasi terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, antara lain:

- 1) Triangulasi sumber yaitu teknik dengan cara mengkaji informasi dari berbagai sumber.

- 2) Triangulasi Teknik, adalah triangulasi berarti memverifikasi informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda..
  - 3) Triangulasi Waktu, merupakan teknik triangulasi yang memperkirakan waktu dan juga dapat mempengaruhi keandalan data. Artinya wawancara, observasi atau teknik lainnya dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda dari sebelumnya untuk memeriksa keandalan data.
- d. Analisis Kasus Negatif, Hal ini merupakan kasus yang tidak sesuai dengan hasil penelitian. Studi kasus negatif ini dapat digunakan sebagai referensi kasus atau sebagai dasar untuk menyanggah temuan penelitian. Namun jika informasi yang diperoleh tidak bertentangan dengan hasil, berarti dapat diandalkan atau dapat dipercaya.
  - e. Keterlibatan teman sejawat artinya teman-teman yang tidak terlibat dalam penelitian berdiskusi, berpartisipasi bahkan memberikan kritik sejak awal proses penelitian hingga hasil penelitian selesai. Hal ini diperlukan mengingat terbatasnya kemungkinan peneliti menghadapi kompleksitas fenomena sosial yang diteliti.
  - f. Mengadakan *member checking*, Ini adalah proses di mana peneliti memeriksa informasi yang diterima dari penghasil data, dengan tujuan memastikan bahwa informasi yang diterima dan digunakan dalam penyusunan laporan sesuai dengan maksud sumber data atau informan. Memeriksa data yang terkumpul, menganalisis, menafsirkan dan mengklasifikasikan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian bersama-sama dengan peneliti yang terlibat dalam pengumpulan data.

## 2. Uji *Transferability*

Uji *Transferability* merupakan uji validitas eksternal penelitian kualitatif. Validitas eksternal mengacu pada tingkat keakuratan atau penerapan temuan penelitian pada populasi dan sampel penelitian yang dikumpulkan. Kriteria transferabilitas mengacu pada kemampuan temuan penelitian kualitatif untuk menggeneralisasi atau mentransfer ke konteks atau setting lain. Transferabilitas adalah istilah yang dapat menggantikan generalisasi informasi dalam penelitian kuantitatif, yaitu. sejauh mana hasil penelitian yang dilakukan pada suatu kelompok tertentu dapat digeneralisasikan pada kelompok lain. Penelitian kualitatif dapat meningkatkan transferabilitas dengan mendeskripsikan konteks penelitian dan asumsi utama penelitian. Agar hasil penelitian kualitatif dapat dipahami oleh orang lain dan agar temuan penelitian dapat digunakan, maka peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya dalam penyajiannya. Uraian di atas menunjukkan kejelasan hasil penelitian dan dapat diputuskan apakah hasil penelitian tersebut dapat diterapkan di tempat lain atau tidak.

