

**PEMENUHAN AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS
MELALUI TRANSPORTASI PUBLIK (STUDI KASUS PT KERETA API
INDONESIA DAERAH OPERASI VI YOGYAKARTA)**

*ACCESSIBILITY FULFILMENT FOR PEOPLE WITH DISABILITIES
THROUGH PUBLIC TRASPORTATION (A CASE STUDY OF PT KERETA API
INDONESIA OPERATION UNIT OF VI IN YOGYAKARTA)*

Oleh : Albertus Aditya Chrisna Novrian dan Utami Dewi, M.PP, Fakultas Ilmu
Sosial UNY, albertus.aditya@student.uny.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas, hambatan dan upaya PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta dalam mengatasi permasalahan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi serta dokumentasi. Kemudian teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data yang dianalisis menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia sudah memahami kebutuhan para penyandang disabilitas, walaupun masih terdapat beberapa hambatan, diantaranya koordinasi yang kurang baik antara pusat dan DAOP serta keterbatasan informasi dan regulasi mengenai penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Transportasi Publik, PT. Kereta Api Indonesia

ABSTRACT

This research is aimed to examine the accessibility fulfilment for those who have different abilities, identify the obstacles, and the efforts have been made by PT. Kereta Api Indonesia Operation Area of VI in Yogyakarta. The method used in this study was descriptive qualitative. The data were collected via in-depth interview, observation, and also physical documentations. To check the validity, triangulation technique was utilized using the analysis model of Miles and Huberman. This study, found, that PT. Kereta Api Indonesia was already well informed of what the disabilities need; even though, there are some obstacles, for example; the main unit failed to coordinate with the unit specifically in Yogyakarta region, and minimum information and regulation about the fulfilment for disabilities.

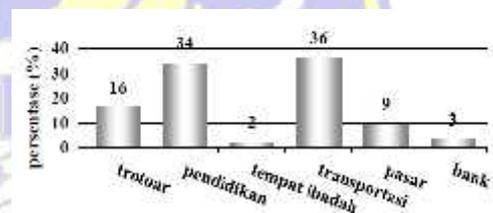
Keyword: Accessibility, People with Disabilities, Public Transportation, PT. Kereta Api Indonesia

Pendahuluan

Kebutuhan akan fasilitas dan pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara untuk mendapatkan perlakuan yang sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya. Para penyandang disabilitas juga merupakan warga negara yang perlu mendapat perlakuan yang layak dari pemerintah untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan publik yang aksesibel. Penyediaan fasilitas yang memadai tentunya diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur tentang asas-asas pelayanan publik. Salah satu asas yang perlu diperhatikan yakni asas aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas, sebab para penyandang disabilitas dirasa kurang mendapat perlakuan yang sesuai dengan kemampuannya sehingga lingkup gerakannya kurang terakomodir secara penuh.

Bidang transportasi menduduki peringkat pertama dalam penyediaan pelayanan publik yang aksesibel dengan presentase yakni

sebesar 36%. Kemudian disusul oleh fasilitas pendidikan sebesar 34% dan fasilitas trotoar sebesar 16%. Sisanya ditempati oleh fasilitas pasar sebesar 9%, fasilitas bank sebesar 3% dan tempat ibadah dengan persentase sebesar 2% (Tohari, Slamet 2014:2). Sektor transportasi menjadi prioritas fasilitas yang dinilai paling membutuhkan aksesibilitas yang tinggi. Data tentang prioritas aksesibilitas pelayanan publik tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Data Fasilitas Publik yang dinilai Membutuhkan Aksesibilitas yang Memadai (Tohari, Slamet, 2014)

Penggunaan transportasi publik di Daerah Istimewa Yogyakarta juga merupakan kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dari masyarakat. Kebutuhan untuk menunjang kegiatan sehari-hari seperti bepergian ke pasar, bekerja, ataupun pariwisata merupakan suatu hal yang sangat umum bagi masyarakat di

Yogyakarta, terlebih Yogyakarta adalah salah satu kota dengan destinasi wisatawan terbesar di Indonesia, tetapi terkait dengan penyediaan transportasi publik yang aksesibel bagi para penyandang disabilitas belum semuanya terakomodir dengan baik.

Pada moda kereta api keterbatasan aksesibilitas terjadi karena tidak adanya petunjuk mengarahkan penyandang disabilitas menuju toilet, tempat ibadah, loket, ataupun lokasi lainnya. Petugas yang bertugas juga belum terlihat tanggap terhadap kebutuhan para penyandang disabilitas (Sugi Rahayu, dkk, 2013: 116).

Sebagai Persero yang melayani jasa transportasi publik PT Kereta Api Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1, berikut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (2018):

Tabel 1. Jumlah Penumpang PT Kereta Api Indonesia tahun 2013-2017

No	Tahun	Jumlah Penumpang (ribu orang)
1	2013	216010
2	2014	277508
3	2015	325945
4	2016	351820
5	2017	393268

Sumber: Badan Pusat Statistik <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815> diakses pada tanggal 20 Maret 2018

Dari data yang dipaparkan pada tabel tersebut, pengguna jasa layanan transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia terus mengalami pertambahan jumlah penumpang disetiap tahunnya. Maka dari itu perlunya peningkatan kualitas pelayanan dalam pemenuhan aksesibilitas bagi para penumpang atau pengguna jasa layanan transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia khususnya bagi para penyandang disabilitas yang kebutuhannya masih belum terpenuhi secara penuh.

Bentuk dari kepedulian PT Kereta Api Indonesia dalam menjamin kemudahan bagi para penyandang disabilitas dalam perkeretaapian di Indonesia diwujudkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Tanggap terhadap kebutuhan para penyandang disabilitas juga merupakan hal yang perlu diperhatikan. Peran para petugas yang masih pasif terhadap para penyandang disabilitas menjadi hal yang perlu dibenahi, sebab peran petugas PT. Kereta Api Indonesia yaitu memberikan layanan secara maksimal dan terjaminnya kemudahan, kenyamanan dan keamanan para pengguna jasa layanan transportasi publik khususnya PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta.

Melihat dari kompleksitas permasalahan dan juga batasan masalah, rumusan masalah yang akan diajukan peneliti adalah :

1. Bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas pada transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan publik terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pada transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia

DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta?

3. Bagaimana upaya PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta dalam mengatasi permasalahan pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta?

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang menurut David Kline dalam Sugiyono (2011:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel maupun lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian tentang Pemenuhan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada Moda Transportasi PT Kereta Api Indonesia DAOP VI Yogyakarta ini dilaksanakan di DAOP VI Yogyakarta PT. Kereta Api Indonesia. Waktu pelaksanaan

penelitian dilakukan mulai Maret 2018 sampai Desember 2018.

Subjek Penelitian

Moleong (2012:132) menjelaskan bahwa subjek penelitian adalah informan, yang merupakan orang untuk dimanfaatkan tentang kondisi dan situasi dari latar penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kompetensi atau setidaknya mempunyai pengalaman dan pengetahuan tentang latar penelitian.

Maka dari itu, subjek penelitian tentang Pemenuhan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada transportasi publik di Yogyakarta (Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta) adalah :

1. Bapak Eman selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan.
2. Bapak Sukino selaku Kepala Bagian Pelayanan Publik PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI.
3. Bapak Ajiwan selaku staf media LSM SIGAB

4. Ibu Yusticia Noor Arif selaku Ketua Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Bapak Danu selaku Para Pengguna jasa layanan transportasi PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta

6. Ibu Tatik dan Ibu Menik Para Penyandang Disabilitas pengguna pelayanan publik transportasi PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data menurut Miles dan Huberman yang dijelaskan dalam Sugiyono (2011:246) yang menjelaskan bahwa teknik analisis

data pada dasarnya terdiri dari empat tahap, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan dialami, dan temuan apa yang dijumpai selama penelitian yang merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari pola dan menyesuaikan dengan temanya.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan data dalam bentuk uraian singkat berupa bagan, hubungan antar kategori, diagram, dan lain sebagainya.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas melalui Transportasi Publik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI Yogyakarta

Berdasarkan Permen PU No. 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan ada beberapa fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, jalur pemandu, jalur landai, hand rail, huruf braile, tempat duduk prioritas, serta simbol-simbol penunjuk arah yang aksesibel. Kemudian Bhat (2000:5) mengklasifikasi aksesibilitas menjadi empat yaitu; *safety*, *convenience*, *comfort*, dan *aesthetic*. Mengacu kepada teori yang dikemukakan Bath maka penelitian dilaksanakan di dua lokasi yaitu Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan yang merupakan dua stasiun besar yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Bath aksesibilitas terdiri dari empat komponen utama yaitu *safety*, *comfort*, *convenience*, *aesthetic*.

Tabel 2. Deskripsi umum fasilitas ramah penyandang disabilitas pada Stasiun Tugu dan Lempuyangan pada indikator keamanan (*safety*)

No	Indikator	Variabel	Keterangan
1	Keamanan <i>((safety))</i>	Pegangan Rambat/ <i>Handrail</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak tersedianya handrail pada <i>ramp</i> pintu masuk selatan stasiun Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta - Handrail pada jalur penyandang disabilitas tidak ramah bagi anak-anak dan pengguna kursi roda pada stasiun Tugu Yogyakarta
2	Keamanan <i>(safety)</i>	<i>Ramp</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ramp</i> menggunakan ubin bertekstur licin pada Stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan kecuali pada peron - Menggunakan pelapis karet bertekstur pada Stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan - <i>Ramp</i> tanpa handrail pada pintu masuk selatan Stasiun Tugu Yogyakarta - Tidak tersedia handrail para <i>ramp</i> ruang tunggu dan pintu masuk stasiun Lempuyangan - Ketinggian <i>ramp</i> pada pintu masuk yang lebih dari 7 drajat pada stasiun Lempuyangan

Sumber : Data Pribadi Penulis, data diolah.

Keamanan yang dimaksud yaitu jaminan keselamatan tidak terkecuali keamanan terhadap pengguna jasa para penyandang disabilitas maupun non penyandang disabilitas. Keamana pengguna dari awal proses hingga tiba di tujuan adalah hal yang perlu diperhatikan.

Kemudahan dalam Sugi Rahayu,dkk. 2013: 111) mengatakan bahwa azas keselamatan diatrikan setiap orang dalam suatu lingkungan atau bangunan perlu mendapatkan

jaminan keselamatan tidak terkecuali para penyandang disabilitas.

Pemenuhan fasilitas ramah penyandang disabilitas pada indikator keamanan belum dapat sepenuhnya dikatakan aksesibel.

Penyediaan handrail pada stasiun Lempuyangan belum sebaik stasiun Tugu Yogyakarta yang telah memfasilitasi beberapa *ramp* dan toilet dengan *handrail*.

Tabel 3. Deskripsi umum fasilitas ramah penyandang disabilitas pada Stasiun Tugu dan Lempuyangan pada indikator Kenyamanan (*Comfort*)

No	Indikator	Variabel	Keterangan
1	Kenyamana (<i>Comfort</i>)	Kursi Prioritas	<ul style="list-style-type: none">- Tersedia empat (4) kursi prioritas di setiap ruang tunggu- Kursi paling depan dari ruang tunggu- Setiap gerbong kereta memiliki minimal 2 kursi prioritas
2	Kenyamana (<i>Comfort</i>)	Gerbong Khusus Penyandang Disabilitas	<ul style="list-style-type: none">- Disediakan satu (1) gerbong khusus (KA Gaya Baru Malam, KA kelas Ekonomi Premium, Solo Ekspres)

Sumber : Data Pribadi Penulis, data diolah.

Pada Stasiun Tugu Yogyakarta kursi prioritas sudah menjadi suatu hal yang wajib, disediakan setidaknya 4 kursi prioritas disetiap ruang tunggu stasiun. Disediakan juga gerbong khusus pada KA tertentu, salah satunya KA Premium dan Solo Ekspres.



Gambar 3. Tempat Duduk Prioritas Stasiun Tugu Yogyakarta (data pribadi peneliti)



Gambar 4. Gerbong Ramah Penyandang disabilitas KA Premium

Sumber:

<https://kumparan.com/@kumparanbisnis/kereta-seri-terbaru-buatan-inka-ramah-bagi-penyandang-penyandang-disabilitas>. Diakses pada 17 Desember 2018.

Tabel 4. Deskripsi umum fasilitas ramah penyandang disabilitas pada Stasiun Tugu dan Lempuyangan pada indikator Kemudahan (*Convenience*)

No	Indikator	Variabel	Keterangan
1	Kemudahan (<i>Convenience</i>)	Toilet Ramah Penyandang Disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Tersedia satu (1) toilet khusus bagi penyandang disabilitas di stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan - Wastafel dan kloset duduk - Lebar ruangan 1,8m x 1,8m pada stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan - Tersedia toilet khusus penyandang disabilitas pada gerbong khusus penyandang disabilitas pada kereta KA Premium - Pintu geser yang rusak sehingga sulit untuk dibuka pada stasiun Tugu Yogyakarta
2	Kemudahan (<i>Convenience</i>)	Area Parkir Khusus Penyandang Disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat satu (1) lahan parkir khusus bagi penyandang disabilitas pada pitnu masuk selatan pada stasiun Tugu Yogyakarta - Tidak tersedia area parkir khusus bagi penyandang disabilitas pada stasiun Lmpuyangan

Sumber : Data Pribadi Penulis, data diolah.

Mohammed dalam Bintarto (1986: 7) Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya (Mohammed, 2010). Sistem jaringan yang terbentuk akan memudahkan para penyandang disabilitas dalam melakukan mobilitas

Area parkir bagi penyandang disabilitas, Stasiun Tugu Yogyakarta menyediakan 1 area parkir bagi para



Gambar 6. Area Parkir Khusus Penyandang Disabilitas pada Stasiun Tugu Yogyakarta (data pribadi peneliti)

Kemudian mengenai efisiensi waktu dan jarak juga dipengaruhi

oleh perencanaan peletakan fasilitas yang meminimalisir waktu tempuh agar tergolong efisien (Mohammed, 2010: 7).

Sehingga Pengadaan peletakan area parkir pada stasiun Tugu Yogyakarta dapat diaktakan sudah aksesibel karena letaknya yang berdekatan dengan pintu masuk stasiun.

Dalam penelitian (Sugi Rahayu, ddk, 2013: 111) mengatakan bahwa salah satu azas untuk menunjang aksesibilitas yaitu azas kemudahan, kemudahan yang dimaksud yaitu bahwa setiap orang dapat menjangkau atau mengakses semua tempat yang telah disediakan.

Tabel 5. Penyediaan Simbol dan Marka pada Stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan

No	Indikator	Variabel	Keterangan
1	Keindahan (<i>Aesthetic</i>)	Simbol dan Marka (Stasiun Tugu Yogyakarta)	<ul style="list-style-type: none"> - Marka terdapat pada ruang tunggu, gerbong kereta, dan beberapa fasilitas lainnya - Menggunakan warna yang mudah di lihat
		Simbol dan Marka (Stasiun Lempuyangan)	<ul style="list-style-type: none"> - Marka terdapat pada ruang tunggu, gerbong kereta, dan beberapa fasilitas lainnya - Menggunakan warna yang mudah di lihat

Sumber : Data Pribadi Penulis, data diolah.

Pada table 5 dapat diketahui bahwa penyediaan simbol dan marka masih belum aksesibel bagi para penyandang tuna netra. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Menik salah satu penumpang tuna daksa yang menggarapakan akan adanya informasi berupa marka timbul yang letaknya

mudah dijangkau oleh tuna netra. (wawancara 18 September 2018)

Dalam ADA (American with Disability Act, 2010: *chapter* 703.1) di jelaskan bahwa marka menggunakan huruf timbul atau braile untuk mempermudah penyandang tuna netra memahami informasi.



Gambar 2. Marka Petunjuk Arah pada Stasiun Tugu Yogyakarta (data pribadi peneliti)

Hambatan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Transportasi Publik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI

Dalam upaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI Yogyakarta mewujudkan pelayanan transportasi yang aksesibel bagi penyandang disabilitas masih mengalami berbagai kendala sehingga program tersebut tidak berjalan sesuai dengan yang semestinya. Hambatan tersebut diantaranya yaitu keterbatasan sumber daya manusia sehingga pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP VI kurang optimal.

Kemudian hambatan terkait Gedung dan infrastruktur adalah keterbatasan lahan serta larangan mengubah bentuk serta struktur gedung stasiun. Hal ini disebabkan

oleh ketentuan bahwa Stasiun Lempuyangan dan Tugu Yogyakarta adalah sebuah bangunan cagar budaya yang perlu dipertahankan keasliannya sehingga membutuhkan proses yang panjang dan rumit ketika ingin merubah bentuk ataupun struktur.

Selanjutnya terkait dengan Koordinasi antara KAI Pusat dengan DAOP dirasa kurang efektif dan terkoordinir. Pandangan bahwa menunggu disposisi dari KAI Pusat mengenai inovasi dan pengadaan fasilitas ramah penyandang disabilitas masih tergantung terhadap kebijakan dari KAI Pusat sehingga tidak ada kebijakan inovasi mandiri yang dilakukan oleh DAOP VI untuk menjamin pelayanan transportasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Terakhir yaitu keterbatasan informasi mengenai standarisasi pelayanan inklusi baik berupa dokumen, kajian ilmiah serta kritik dan saran bagi penyandang disabilitas, sehingga membatasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI dalam membenahi pelayanan transportasi publik yang

ramah penyandang disabilitas. Strategi Nasional Akses terhadap Keadilan mengakui bahwa keikutsertaan publik dalam reformasi hukum dan pengadilan terus menghadapi hambatan, di antaranya ialah ketiadaan akses terhadap informasi. (Nicola Colbran, 2010 199). Keterbukaan akan informasi yang dapat diakses melalui lembaga-lembaga riset serta kementerian memerlukan *cost* legalisasi yang tidak sedikit.

Upaya Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Transportasi Publik PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta

Ada beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta salah satunya yaitu dengan mengadakan sebuah forum diskusi demi mengkaji layanan transportasi yang ramah bagi penyandang disabilitas sehingga dampaknya dapat dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas. Forum diskusi yang selenggarakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta

menghadirkan Bapak Hendy Helmy dan beberapa LSM seperti SIGAB, Founder Ojek Difa, komunitas, serta akademisi yang turut serta menghadiri forum diskusi tersebut yang mengusung tema “Menuju Pelayanan Stasiun dan Kereta Api Yang Ramah Penyandang disabilitas”. (Yusticia

Arif,.Kompasiana.com/menyoal-perkeretaapian-ramah-penyandang disabilitas diakses pada 27 Maret 2017).

Kemudian upaya selanjutnya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia yaitu dengan penyediaan Gerbong khusus bagi penyandang disabilitas. langkah ini merupakan usaha pemenuhan aksesibilitas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengakomodir penumpang penyandang disabilitas diharapkan dengan adanya gerbong khusus penyandang disabilitas dapat dengan nyaman menggunakan jasa layanan transportasi PT . Kereta Api Indonesia (Persero).

Upaya ketiga yang dilakukan oleh PT . Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu dengan pengoptimalan kinerja petugas.

Keterbatasan akan sumber daya menjadi hambatan bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan aksesibilitas para penyandang disabilitas. Baik dari infrastruktur maupun dari sumber daya manusia, sehingga PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha mengoptimalkan kinerja petugas yang ada untuk membantu para penyandang disabilitas melalui pendampingan khusus mulai dari awal prosos hingga akhir.

Upaya yang terakhir yaitu dengan menyediakan layanan pengaduan yang terbuka bagi masyarakat. Layanan pengaduan ini dapat menjadi jembatan bagi masyarakat untuk mengajukan kritik dan saran bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang nantinya akan diproses ke pihak yang bersangkutan. Pengaduan tersebut dapat diakses melalui sambungan telepon ataupun melalui media sosial PT. Kereta Api Indonesia (Persero). (www.kai.id/kontakkami)

Dr. Sunny Ummul Firdaus mengatakan bahwa permasalahan penyandang disabilitas timbul karena adanya hambatan untuk melakukan

interaksi dalam aktivitas-aktivitas sosial, ekonomi, budaya maupun politik sehingga mengurangi haknya untuk beraktivitas penuh dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. (Firdaus, 2010: 199)

Simpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

a. Pemenuhan aksesibilitas tersebut dapat dilihat pada empat indikator sebagai berikut :

1) *Safety* (Keamanan)

Masih terdapat berbagai kekurangan yang perlu di benahi contohnya pada kualitas sumberdaya penjaga keamanan, toilet, permukaan lantai, handrail, *ramp*, jalur evakuasi, dan jarak peron dengan pintu masuk kereta.

2) *Comfort* (Kenyamanan)

Dapat diketahui bahwa pada indikator Kenyamanan (*Comfort*), Kursi Priortias pada Stasiun Tugu Yogyakarta dirasa sudah aksesibel.

Kemudian pada Stasiun Tugu Yogyakarta gerbong prioritas sudah tersedia pada beberapa kereta seperti KA kelas Premium, Gaya baru Malam, dan Solo Express.

3) *Convenience* (Kemudahan)

Dapat disimpulkan bahwa keadaan toilet pada Stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan dirasa kurang aksesibel dikarenakan pintu toilet yang terkadang masih dikunci sehingga tidak dapat diakses oleh penyandang disabilitas begitu juga kondisi toilet pada gerbong kereta yang belum ramah penyandang disabilitas.

4) *Aesthetic* (Keindahan)

Dapat disimpulkan bahwa dari segi keindahan dan penempatan marka dan simbol pada stasiun Tugu Yogyakarta dan Lempuyangan dapat dikategorikan kurang aksesibel, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti tidak tersedianya marka petunjuk arah bagi penyandang tuna netra.

b. Hambatan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI dalam pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas melalui transportasi publik.

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam Bidang Keamanan.

Keterbatasan akan SDM bidang keamanan menghambat PT.

KAI DAOP VI dalam menangani setiap titik rawan selama 24 jam.

2) Keterbatasan Informasi Mengenai Kebutuhan Penyandang Disabilitas.

Kurangnya informasi mengenai kebutuhan para penyandang disabilitas mengakibatkan kurang optimalnya pemberian jaminan pemenuhan aksesibilitas bagi para penyandang disabilitas.

3) Bangunan Stasiun sebagai Cagar Budaya.

Dengan adanya peraturan yang mengatur mengenai bangunan stasiun sebagai cagar budaya maka memerlukan proses yang cukup lama untuk melakukan perubahan struktur bangunan.

4) Koordinasi antara KAI Pusat dan DAOP.

Terhambatnya pemenuhan fasilitas penyandang disabilitas akibat kurangnya koordinasi antara PT. KAI pusat dengan kebutuhan di setiap stasiun pada masing-masing DAOP.

c. Upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia yaitu:

1) Forum Diskusi

Forum diskusi pernah dilaksanakan DAOP VI pada 27 Maret 2017 dengan melibatkan akademisi, lembaga, pegiat disabilitas untuk mewujudkan transportasi publik ramah disabilitas.

2) Penyediaan Gerbong Khusus Penyandang Disabilitas

Gerbong khusus telah disediakan pada kereta-kereta tertentu seperti KA Premium dan KA Solo Ekspres.

3) Pengoptimalan Kinerja Pegawai

Untuk memberikan jaminan kemudahan, keamanan, kenyamanan penyandang disabilitas maka pengoptimalan kinerja pegawai dengan pendampingan akan lebih ditingkatkan.

4) Layanan Pengaduan Penumpang

Sarana layanan pengaduan disediakan untuk memperbaiki layanan PT. KAI DAOP VI dalam pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas.

Saran

Beberapa saran yang bisa peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Memperkuat komunikasi antar venture yang saling bekerjasama

dalam membangun pelayanan transportasi publik PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

2. Perlu adanya pengkajian lebih lanjut mengenai standarisasi fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas.

3. Untuk mewujudkan pelayanan transportasi publik yang ramah penyandang disabilitas maka perlu adanya pembenahan dan penambahan pada regulasi perkeretaapian.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penumpang Kereta Api* . 2018 pada tanggal 20 Maret 2018 dari <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815>

Bath. et.al. (2000). *Accessibility Measures: Formulation Considerations and Current Applications*. The University of Texas Austin.

Bintarto. (1989). *Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta.

Department of Justice, *American with Disability Act (ADA) standard for Accessible Design*, 2010, pada tanggal 20 Februari 2018

- dari
<https://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards.htm>
- Elfarischa P, Deasy. (2013). *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik dalam Rangka Mewujudkan Sistem Transportasi Berkelanjutan (Studi pada PT. Kereta Api Daerah Operasi VIII Surabaya)*. Skripsi Sarjana. Malang. Universitas Brawijaya Malang.
- Firdaus, Ferry & Iswahyudi, F. (2008). *Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum (Permen PU) Nomor 30 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Perkeretaapian
- Rahayu, S, Dewi, U & Adhiyana, M, (2013). *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta*, September.
- Slamet, Thohari. (2014). *Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang*. Skripsi, Jurusan Sosiologi, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik