

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

KRL commuter line merupakan pelayanan publik yang seharusnya dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui penelitian yang dilakukan, secara umum dapat disimpulkan bahwa sebenarnya sudah terdapat akses bagi penyandang disabilitas fisik serta didukung dengan beberapa regulasi dalam menggunakan layanan KRL commuter line, akan tetapi masih terdapat beberapa permasalahan atau kesulitan yang dihadapi untuk orang dengan disabilitas yang menjadi pengguna KRL commuter line. Masih perlu adanya peningkatan pelayanan dan perbaikan dari sisi regulasi yang sudah ada. Berdasarkan hasil penelitian diatas, berikut beberapa rekomendasi yang telah peneliti simpulkan, yaitu:

1. Mengintegrasikan standar aksesibilitas yang lebih terperinci dan spesifik dalam UU No. 25 Tahun 2009. Penetapan standar teknis seperti ramp, lift, jalur pemandu, dan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas harus diatur secara jelas untuk memastikan keseragaman dan kepatuhan di seluruh sektor transportasi. Standar yang terperinci akan memudahkan implementasi dan pengawasan, serta memastikan bahwa semua penyelenggara layanan publik dapat memenuhi kebutuhan aksesibilitas dengan lebih efektif.
2. Menetapkan kewajiban anggaran khusus bagi pemerintah dan penyedia layanan transportasi publik untuk pengadaan dan pemeliharaan fasilitas aksesibilitas. Undang-undang harus mengatur alokasi dana yang cukup untuk memastikan bahwa semua fasilitas yang diperlukan dapat disediakan dan dipelihara secara berkelanjutan. Alokasi anggaran yang memadai adalah kunci untuk implementasi yang efektif. Dengan adanya kewajiban anggaran, pemerintah dan penyedia layanan akan lebih terdorong untuk memenuhi standar aksesibilitas<sup>45</sup>
3. Menetapkan standar kualitas dan pemeliharaan untuk fasilitas aksesibilitas, termasuk prosedur pemeriksaan rutin dan perbaikan yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas tetap berfungsi dengan baik. Standar kualitas dan pemeliharaan yang jelas akan membantu mencegah kerusakan dan memastikan bahwa fasilitas aksesibilitas selalu dalam kondisi yang layak digunakan oleh penyandang disabilitas.

---

<sup>45</sup> Lestari, R. (2021). *Alokasi Anggaran untuk Aksesibilitas: Studi Kasus dan Solusi*. Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik, 10(1), 12-25.

4. Mengembangkan program pendidikan dan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman mengenai peraturan aksesibilitas di kalangan penyelenggara transportasi publik, petugas, dan masyarakat umum. Pendidikan dan sosialisasi yang efektif akan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mematuhi ketentuan aksesibilitas, serta meningkatkan kesadaran tentang pentingnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
5. Menyusun pedoman implementasi yang jelas dan praktis terkait SPM, yang mencakup prosedur, tanggung jawab, dan contoh kasus. Pedoman ini harus mudah diakses dan dipahami oleh semua operator dan petugas. Pedoman yang jelas akan memudahkan operator dalam menerapkan standar dan memastikan bahwa semua pihak memahami dan mengikuti regulasi dengan benar.

Transportasi umum seharusnya dipandang sebagai pelayanan publik, bukan hanya sekedar komoditas belaka. Dibutuhkan political will agar transportasi tidak lagi menjadi isu kelas dua yang diabaikan oleh wakil rakyat. Kebijakan kota sudah seharusnya menyediakan transportasi umum yang memadai dan tidak memuliakan penjualan kendaraan pribadi karena alasan pertumbuhan ekonomi. Pemerintah butuh investasi besar untuk transportasi publik sehingga warga memiliki banyak pilihan bermobilitas yang terjangkau.

## **LAMPIRAN PERTANYAAN WAWANCARA**

### **Disabilitas Fisik (Pengguna Kursi Roda)**

- a. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan lift atau ramp di stasiun-stasiun KRL Commuter Line? Apakah fasilitas ini selalu berfungsi dengan baik?
- b. Apakah Anda pernah menemukan perbedaan dalam aksesibilitas di antara stasiun KRL yang berbeda? Jika iya, di stasiun mana Anda merasa aksesnya lebih sulit?
- c. Seberapa mudah atau sulit bagi Anda untuk bergerak dari pintu masuk stasiun ke peron saat menggunakan kursi roda? Apakah ada hambatan fisik yang sering Anda temui?
- d. Bagaimana pengalaman Anda saat naik dan turun kereta KRL? Apakah ada kesulitan tertentu, seperti jarak antara peron dan pintu kereta yang terlalu tinggi atau sempit?
- e. Apakah Anda pernah mengalami masalah saat mencari bantuan dari petugas KRL untuk pengguna kursi roda? Jika ya, masalah apa yang biasanya Anda temui?
- f. Apakah menurut Anda KRL Commuter Line sudah cukup ramah bagi pengguna kursi roda, atau ada area yang perlu diperbaiki?
- g. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan KRL Commuter Line sebagai pengguna kursi roda, terutama saat kereta penuh atau padat?
- h. Bagaimana pengalaman Anda saat berada di dalam kereta? Apakah area yang disediakan untuk pengguna kursi roda cukup luas dan nyaman?
- i. Apakah informasi mengenai aksesibilitas untuk pengguna kursi roda, seperti penunjuk arah atau tanda di stasiun, sudah cukup jelas dan mudah ditemukan?

**(Disabilitas Sensorik - Netra)**

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam mendapatkan informasi tentang jadwal kereta atau perubahan rute saat berada di stasiun KRL? Apakah fasilitas informasi sudah cukup mendukung bagi pengguna dengan disabilitas netra?
2. Apakah Anda merasa cukup terbantu oleh petunjuk dan tanda yang ada di stasiun, seperti penunjuk arah dan suara, untuk navigasi di dalam stasiun?
3. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat naik atau turun kereta di KRL Commuter Line? Jika ya, apa kesulitan yang paling sering Anda alami?
4. Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan petugas KRL? Apakah mereka cukup responsif dan memahami kebutuhan Anda sebagai pengguna dengan disabilitas netra?
5. Apakah Anda pernah merasa kesulitan dalam menemukan atau menggunakan fasilitas khusus, seperti jalur khusus atau area prioritas, yang disediakan untuk penyandang disabilitas di stasiun atau dalam kereta?

## DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, I. F., & Siregar, E. S. (2022). "Implementasi Standar Pelayanan Minimal di Bidang Perhubungan: Tantangan dan Peluang." *Jurnal Kebijakan Transportasi*, 8(1), 75-89.
- Santoso, B., & Putri, M. A. (2021). "Peran Standar Pelayanan Minimal dalam Meningkatkan Keamanan Transportasi Publik." *Jurnal Transportasi dan Keselamatan*, 12(3), 203-215.
- Haryanto, S., & Rizal, F. (2020). "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Transportasi Publik di Indonesia." *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 123-137.
- Yunus, A., & Prasetyo, D. (2019). "Evaluasi Ketersediaan Layanan Transportasi di Daerah Perkotaan dan Pedesaan: Implikasi terhadap Standar Pelayanan Minimal." *Jurnal Perencanaan Wilayah*, 14(1), 45-58.
- Wijaya, A., & Sutrisno, B. (2021). "Integrasi Keberlanjutan Lingkungan dalam Standar Pelayanan Minimal Transportasi: Studi Kasus di Indonesia." *Jurnal Lingkungan dan Transportasi*, 10(2), 89-102.
- Rahman, A., & Permana, T. (2022). "Keterjangkauan Layanan Transportasi Publik di Indonesia: Tantangan dalam Implementasi Standar Pelayanan Minimal." *Jurnal Sosial dan Ekonomi Transportasi*, 7(4), 241-256.
- Wulandari, S., & Handayani, R. (2020). "Pengelolaan Informasi dan Komunikasi dalam Transportasi Publik: Pentingnya Implementasi Standar Pelayanan Minimal." *Jurnal Teknologi Informasi Transportasi*, 11(3), 97-110.
- Anderson, P., & Kumar, S. (2020). "*Accessibility in Public Transportation: Enhancing Service Quality for Persons with Disabilities.*" *Journal of Transport Policy and Practice*, 15(4), 245-260.
- Jones, M., & Smit, L. (2019). "*Designing Accessible Railway Stations: Inclusive Infrastructure for All.*" *International Journal of Urban Mobility*, 8(2), 123-136.
- Lee, H., & Brown, T. (2021). "*Vehicle Design and Accessibility: A Case Study on Commuter Trains.*" *Journal of Transportation Design*, 14(3), 87-101.
- Singh, A., & Chen, J. (2022). "*Accessible Information Systems in Public Transport: Bridging the Gap for Persons with Disabilities.*" *Journal of Transportation Technology*, 12(1), 45-59.

- Peters, R., & Zhang, Y. (2018). *"Reliability in Public Transport: Assessing Timeliness for Disabled Passengers."* Journal of Public Transport Performance, 10(4), 321-335.
- Garcia, L., & Patel, V. (2019). *"Operational Reliability in Public Transit: Impacts on Accessibility for Disabled Riders."* Journal of Transportation Management, 11(2), 201-216.
- Taylor, K., & Wang, Q. (2020). *"Training Public Transit Staff for Disability Awareness: Enhancing Service Responsiveness."* Journal of Urban Transit Services, 6(3), 143-155.
- Miller, D., & Lopez, A. (2017). *"Complaint Management Systems in Public Transit: Addressing the Needs of Disabled Users."* Journal of Transport Policy, 14(1), 67-81.
- Harris, J., & Gomez, F. (2021). *"Building Trust through Staff Training in Public Transport for Disabled Passengers."* Journal of Urban Transportation Assurance, 9(2), 89-103.
- Roberts, E., & Kim, S. (2018). *"Security and Safety Measures in Public Transport for Persons with Disabilities."* Journal of Transport Safety, 13(2), 219-232.
- Baker, L., & Torres, M. (2019). *"Personalized Service in Public Transit for Disabled Passengers: A Case Study."* Journal of Transport Empathy, 7(4), 101-114.
- Nguyen, T., & Patel, V. (2020). *"Enhancing Empathy through Additional Facilities in Public Transport."* Journal of Transport Policy and Practice, 15(1), 37-50.
- D. P. Schmitt, "Designing Accessible Transit Systems: A Guide for Planners," Journal of Transport and Land Use, vol. 6, no. 1, pp. 29-45, 2013.
- A. M. Kershner et al., "Accessibility Features in Transit Vehicles: An Analysis," Transportation Research Record, vol. 2381, pp. 42-50, 2013.
- R. J. Cervero, "Public Transportation Planning and Management," \*Transportation Quarterly\*, vol. 56, no. 2, pp. 15-29, 2002.
- E. M. Miller, "Operational Efficiency in Public Transit Systems," Journal of Public Transportation, vol. 12, no. 1, pp. 1-20, 2009.
- S. M. Davis, "Financing Public Transit: Strategies and Challenges," Transport Policy, vol. 22, pp. 27-37, 2012.

- K. J. Button, "Social Impacts of Public Transportation Systems," *Public Transport International*, vol. 61, no. 3, pp. 24-29, 2013.
- J. W. Polzin, "Economic Benefits of Public Transportation Investments," *Transport Economics and Policy*, vol. 51, pp. 55-72, 2014.
- M. C. Miller, "Environmental Benefits of Public Transit: A Comprehensive Review," *Environmental Science & Policy*, vol. 13, no. 6, pp. 453-464, 2010.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.