

BAB III

PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menguraikan seluruh respon terhadap rumusan masalah yang sudah ditentukan pada bab I dalam identifikasi masalah.

Dalam laporan evaluasi yang diterbitkan oleh *Institute for Transportation and Development Policy* (ITDP) pada tahun 2021 berjudul “Menuju Transportasi Jakarta Ramah Disabilitas,” dilakukan perencanaan partisipatif di 37 lokasi RW yang memiliki karakteristik kampung-kota di seluruh wilayah Jakarta. Laporan tersebut mencatat adanya data spesifik mengenai penyandang disabilitas di tiap kelurahan yang menunjukkan beberapa isu utama yang dihadapi.

Salah satu isu utama adalah kurangnya infrastruktur pejalan kaki yang aman dan memadai bagi penyandang disabilitas untuk mencapai titik-titik transportasi umum. Minimnya infrastruktur aksesibilitas ini mengakibatkan penyandang disabilitas harus mengandalkan moda transportasi online, yang tidak hanya memakan biaya lebih besar tetapi juga membatasi kemandirian mereka dalam mobilitas sehari-hari. Dengan demikian, pengembangan infrastruktur pejalan kaki yang ramah disabilitas menjadi krusial.

Laporan ini menekankan bahwa perbaikan infrastruktur pejalan kaki, khususnya untuk penyandang disabilitas, harus menjadi prioritas bagi Dinas Bina Marga. Fokus ini tidak hanya akan meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga akan mendorong inklusi sosial dan kesejahteraan penyandang disabilitas dengan menyediakan alternatif transportasi yang lebih terjangkau dan aman. Upaya ini juga sejalan dengan tujuan pemerintah untuk menciptakan kota yang lebih inklusif dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Temuan Hasil Wawancara

18 Agustus 2024 (Haikal, Pengguna Kursi Roda)	
Eskalator atau Ramp di Stasiun	Pengalaman menggunakan eskalator atau ramp eskalator stasiun KRL Commuter Line bervariasi. Kadang-kadang

	<p>eskalator berfungsi dengan baik, tapi ada juga beberapa stasiun di mana tidak beroperasi, dan itu sangat mengganggu terutama jika ukuran eskalatornya terlalu kecil sehingga mengharuskan untuk berganti kursi roda kecil yang disediakan di stasiun agar dapat menggunakan eskalator. Ramp biasanya tersedia, tetapi tidak selalu dalam kondisi yang baik, beberapa terlalu curam, bahkan jarang digunakan sehingga mengharuskan kursi roda diangkat oleh beberapa petugas di stasiun dibantu oleh penumpang lain.</p>
Perbedaan Aksesibilitas antar Stasiun	<p>Pengguna merasakan perbedaan aksesibilitas antar stasiun. Misalnya, di stasiun besar seperti Manggarai, aksesibilitasnya cukup baik karena tersedia lift juga. Namun, di stasiun yang lebih kecil seperti Universitas Indonesia, aksesnya lebih sulit karena jarak antar peron dan kereta cukup jauh serta penyebrangan ke peron lain sulit karena jalanan yang tidak rata.</p>
Bergerak dari Pintu Masuk ke Peron	<p>Cukup sulit untuk bergerak dari pintu masuk ke peron, terutama jika ada hambatan fisik seperti jalan yang tidak rata atau adanya banyak tangga. Beberapa stasiun memang menyediakan jalur khusus, tapi sering kali tidak terawat.</p>
Naik dan Turun Kereta	<p>Saat naik dan turun kereta, tantangan terbesar adalah jarak antara peron dan pintu kereta yang cukup tinggi dan lebar. Kadang-kadang pengguna membutuhkan bantuan dari petugas atau penumpang lain untuk melewati celah ini.</p>

Bantuan dari Petugas	Sering mengalami masalah saat mencari bantuan dari petugas. Terkadang mereka tidak tersedia atau tidak sigap membantu, terutama saat stasiun sedang ramai.
Keamanan saat Kereta Penuh	Pengguna merasa kurang aman saat menggunakan KRL Commuter Line, terutama saat kereta penuh. Juga khawatir akan terdorong atau kesulitan menemukan tempat yang aman di dalam kereta.
Area di Dalam Kereta	Area yang disediakan untuk pengguna kursi roda kadang tidak cukup luas atau nyaman, terutama saat kereta penuh. Seringkali saya merasa terdesak oleh penumpang lain, selain itu harus dipindahkan ke kursi biasa dan cukup merepotkan.
Informasi Aksesibilitas	Informasi mengenai aksesibilitas bagi pengguna kursi roda, seperti penunjuk arah atau tanda, masih perlu diperbaiki. Terkadang sulit untuk menemukannya, terutama di stasiun yang lebih kecil.

16 Agustus 2024 (Nissia, Disabilitas Netra)

Informasi tentang Jadwal atau Perubahan Rute	Sering kesulitan mendapatkan informasi tentang jadwal kereta atau perubahan rute saat berada di stasiun. Suara pengumuman kadang tidak jelas, dan tidak semua stasiun memiliki informasi yang dapat diakses dengan baik.
--	--

Petunjuk dan Tanda di Stasiun	Penunjuk arah dan tanda di stasiun memang ada, tapi tidak selalu mudah diakses. Beberapa stasiun menyediakan jalur khusus dan suara petunjuk, tetapi tidak merata di semua tempat.
Kesulitan saat Naik atau Turun Kereta	Kesulitan yang sering saya alami saat naik atau turun kereta adalah menemukan pintu yang tepat dan mengukur jarak antara peron dan kereta. Kadang saya butuh bantuan dari penumpang lain atau petugas.
Interaksi dengan Petugas KRL	Petugas KRL biasanya cukup responsif, tapi tidak selalu memahami kebutuhan sebagai pengguna dengan disabilitas netra. Pengguna sering kali harus menjelaskan kebutuhan dengan detail.
Fasilitas Khusus di Stasiun atau Kereta	Menemukan atau menggunakan fasilitas khusus, seperti jalur khusus atau area prioritas, sering kali menjadi tantangan karena kurangnya penanda yang jelas atau petunjuk suara yang mendukung.

3.1.1 Implikasi Terhadap Perencanaan Transportasi Publik:

Perencanaan transportasi publik yang inklusif dan aksesibel harus mempertimbangkan kebutuhan semua pengguna, terutama mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, atau kognitif. Perencanaan yang baik harus mencakup analisis yang mendalam tentang rute, frekuensi, dan titik-titik akses yang memudahkan mobilitas kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Setiap elemen dalam sistem transportasi publik, mulai dari halte, stasiun, hingga armada transportasi itu sendiri, harus dirancang dengan mempertimbangkan aksesibilitas. Ini termasuk penyediaan jalur yang aman dan nyaman menuju dan dari fasilitas transportasi, serta mempertimbangkan jarak yang dapat dijangkau oleh semua pengguna. Dalam konteks ini, partisipasi aktif dari komunitas penyandang disabilitas dalam proses

perencanaan menjadi sangat penting untuk memastikan kebutuhan mereka dipahami dan diakomodasi dengan baik.

1. Infrastruktur yang Aksesibel:

Infrastruktur yang aksesibel merupakan fondasi dari sistem transportasi publik yang inklusif. Ini mencakup penyediaan jalur pejalan kaki yang aman, ramah kursi roda, dan dilengkapi dengan rambu-rambu dan petunjuk yang mudah dipahami oleh semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan atau pendengaran. Selain itu, aksesibilitas juga mencakup pintu masuk dan keluar yang mudah dijangkau, platform yang sejajar dengan pintu transportasi, serta area yang didesain khusus untuk penyandang disabilitas di dalam kendaraan. Penyediaan fasilitas seperti elevator, ramp, dan guiding blocks sangat penting untuk memastikan semua orang dapat mengakses transportasi publik dengan mudah dan aman. Infrastruktur yang baik tidak hanya memberikan akses fisik tetapi juga memastikan kenyamanan dan keamanan selama perjalanan.

2. Sistem Informasi Audio & Visual yang Aksesibel:

Sistem informasi yang dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas sensorik, adalah komponen vital dari transportasi publik yang inklusif. Sistem ini harus menyediakan informasi dalam berbagai format, seperti pengumuman audio yang jelas dan mudah didengar untuk penyandang disabilitas penglihatan, serta tampilan visual yang mudah dilihat dan dipahami oleh penyandang disabilitas pendengaran. Selain itu, informasi yang ditampilkan pada papan informasi atau di dalam kendaraan harus menggunakan huruf besar, kontras warna yang baik, dan bahasa yang sederhana untuk memastikan semua pengguna dapat memahami informasi yang disampaikan. Penggunaan teknologi canggih seperti aplikasi mobile yang memberikan informasi real-time juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas bagi semua penumpang.

3. Petugas yang Terlatih:

Petugas transportasi publik yang terlatih dengan baik memainkan peran kunci dalam memastikan layanan yang inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas. Mereka harus

dilatih untuk memahami kebutuhan khusus penyandang disabilitas, mulai dari cara memberikan bantuan fisik hingga bagaimana berkomunikasi dengan pengguna yang memiliki keterbatasan sensori atau kognitif. Pelatihan ini juga harus mencakup pemahaman tentang hak-hak penyandang disabilitas dan cara-cara untuk menciptakan lingkungan yang menghormati dan mendukung inklusi. Petugas yang terlatih dengan baik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga menciptakan suasana yang lebih ramah dan aman bagi semua pengguna, terutama mereka yang membutuhkan perhatian khusus. Dengan memastikan bahwa semua aspek ini terpenuhi, transportasi publik dapat menjadi lebih inklusif, memungkinkan semua orang, termasuk penyandang disabilitas, untuk berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat.

3.1.2 Faktor-faktor yang membatasi aksesibilitas kelompok disabilitas dalam mengakses KRL Commuter Line

a. Isu : Akses Menuju Transportasi Publik

Jaringan jalan memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, menghubungkan berbagai aktivitas warga dan menjadi tulang punggung kehidupan perkotaan. Namun, tantangan utamanya adalah pembangunan jalan sering kali mengabaikan pengguna utamanya, yaitu manusia. Infrastruktur jalan yang ada cenderung dirancang dengan fokus utama pada kendaraan bermotor, sehingga menciptakan ruang kota yang tidak ramah bagi pejalan kaki dan pengguna non-motor. Akibatnya, ruang perkotaan menjadi kurang hidup, didominasi oleh kemacetan kendaraan, dan kehilangan potensinya sebagai ruang sosial yang dinamis.

Sebaliknya, jalan memiliki potensi besar untuk menjadi "ruang ketiga" yang menghubungkan dan memfasilitasi interaksi sosial, jika didesain dengan mempertimbangkan kebutuhan manusia. Ungkapan "*First we shape the cities, then they shape us*" sangat relevan dalam konteks ini, karena infrastruktur yang berorientasi pada kendaraan bermotor tidak hanya mempengaruhi tata ruang kota, tetapi juga membentuk budaya mobilitas masyarakat. Ketergantungan yang tinggi pada kendaraan bermotor, bahkan untuk perjalanan jarak pendek, adalah hasil dari infrastruktur yang tidak inklusif.

Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki dan mendesain ulang infrastruktur jalan dengan pendekatan yang lebih inklusif dan manusiawi. Transformasi budaya mobilitas yang lebih berkelanjutan dan ramah lingkungan hanya dapat terwujud jika

didukung oleh infrastruktur yang memadai, yang dirancang dengan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pejalan kaki, pengendara sepeda, dan pengguna transportasi umum . Transformasi jalan sebagai ruang publik mengungkapkan banyak potensi, terutama sebagai ruang sosial. Jalan dapat berfungsi sebagai simpul pertemuan bagi berbagai lapisan masyarakat, menjadi "ruang ketiga" yang dapat diakses oleh semua kalangan. Namun, untuk mewujudkan fungsi ini, dibutuhkan pemenuhan empat aspek penting⁴³:

- *Uses and Activities*: Kegunaan dan aktivitas sangat penting untuk menarik minat masyarakat berkunjung. Hal ini dapat diwujudkan melalui keragaman penggunaan lahan, desain bangunan yang atraktif dan aktif .
- *Comfort and Image*: Kenyamanan merupakan aspek krusial dalam menciptakan ruang publik yang baik, baik secara fisik maupun emosional. Keberadaan peneduh, pengaturan komposisi bangunan sekitar, serta kebersihan lingkungan dapat meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jalan .
- *Access and Linkages*: Ruang jalan harus mudah diakses oleh semua pengguna. Fasilitas seperti trotoar yang lebar dan kontinu, guiding block, jalur sepeda yang terlindungi, serta konektivitas dengan transportasi umum diperlukan untuk menciptakan ruang jalan yang inklusif .
- *Sociability*: Ruang jalan harus mampu mendorong interaksi sosial antarwarga. Kehadiran kafe, restoran, pertokoan dengan fasad bangunan yang aktif, kursi di trotoar, dan ruang bermain anak dapat membantu terciptanya interaksi sosial yang dinamis .

b. Isu : Penyediaan Sistem Informasi

Penyediaan sistem informasi tidak hanya harus tersedia dalam bentuk audio dan visual, tetapi juga perlu disediakan dalam bentuk taktil. Sistem informasi ini harus ditempatkan di lokasi yang tepat dan mudah terbaca. Pada layanan KRL, terdapat tiga aspek penting terkait sistem informasi yang harus diperhatikan:

⁴³ Project for Public Space, What Makes a Successful Place? (pps.org) www.pps.org/article/grplacefeat

- Informasi mengenai rute dan antrian: Informasi ini harus jelas dan mudah diakses oleh seluruh penumpang, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus, untuk memastikan alur perjalanan yang lancar.
- Informasi terkait pengaduan: Penumpang harus dapat dengan mudah menemukan dan memahami informasi tentang cara mengajukan keluhan atau saran, yang bisa meningkatkan kualitas layanan.
- Informasi tentang kedatangan bus atau kereta: Informasi ini harus akurat dan dapat diandalkan, agar penumpang dapat merencanakan perjalanan mereka dengan baik.

Terkadang, informasi visual yang disediakan tidak terlihat dengan jelas, terutama di bagian belakang armada. Hal ini mengurangi aksesibilitas bagi penumpang, terutama mereka yang memiliki hambatan pendengaran. Selain itu bentuk dan format penyampaian informasi juga perlu diperhatikan, agar dapat dipahami dengan mudah oleh semua penumpang. Informasi yang disediakan saat terjadi keadaan darurat di dalam armada belum disampaikan dengan jelas, yang bisa menimbulkan kebingungan di kalangan penumpang.

Melalui wawancara dengan seorang disabilitas tuli mengakui bahwa sudah adanya kemajuan dalam penyediaan informasi visual, dan dinilai sudah cukup baik. Namun, ternyata masih ada kekurangan dalam beberapa informasi. Misalnya, informasi yang disampaikan secara mendadak atau pengumuman penting yang hanya disampaikan melalui suara tanpa dukungan visual. Jadi, juru bahasa memberitahu bahwa ada informasi yang disampaikan melalui suara tetapi tidak ada versi visualnya, artinya mungkin perlu adanya teks langsung, seperti pada informasi-informasi yang mendadak.

c. Isu : Aksesibilitas Stasiun KRL

Setiap stasiun KRL commuter line selalu menekankan pada prinsip *mind your gap* dimana memperhatikan langkah antara celah peron dan kereta. Namun dalam kenyataan di lapangan, celah antara peron dan kereta merupakan bahaya serius bagi penyandang disabilitas, terutama mereka yang menggunakan kursi roda atau memiliki hambatan dalam bermobilitas. Tak hanya itu, tetapi permasalahan eskalator sebagai kebutuhan dasar di stasiun juga mengalami kendala, kejadian di Stasiun Bekasi, di mana eskalator tidak berfungsi selama 100 hari dan baru diperbaiki pada hari ke-104, menimbulkan pertanyaan apakah eskalator dianggap sebagai kebutuhan dasar atau sekadar pelengkap yang membuat orang

enggan berjalan kaki. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Kereta Api, eskalator (dan/atau lift) diwajibkan di stasiun yang memiliki lebih dari satu lantai. Aturan ini berlaku untuk stasiun kereta api antar kota, kereta api jarak dekat, stasiun KRL, LRT, MRT, serta stasiun kereta api bandara.

Di Jakarta, hampir semua stasiun memiliki eskalator. Namun, masalahnya beragam, seperti tidak tersedia di semua pintu atau sering rusak dan tidak diperbaiki dalam waktu lama. Kasus di Stasiun Bekasi bukanlah yang pertama. Eskalator tidak hanya sekedar fasilitas tambahan bagi penyandang disabilitas, tetapi juga penting untuk mempermudah akses bagi pejalan kaki dan penumpang secara umum. Keberadaan eskalator sangat penting untuk menciptakan akses yang mulus di antara bangunan dan di dalam stasiun, sehingga dapat menghindari penumpukan penumpang akibat *bottleneck*.

Permasalahan lainnya mengenai aksesibilitas juga ialah kesulitan saat mengakses kereta dimana penyandang disabilitas, terutama tunanetra, menghadapi tantangan ketika mengakses kereta, seperti pintu yang cepat tertutup dan absennya sistem informasi audio yang memberikan tanda saat pintu akan ditutup. Meskipun fasilitas untuk pengguna kursi roda tersedia, desainnya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal:

- Celah antara peron dan kereta, yang sering kali terlalu lebar dan berbahaya.
- Waktu buka tutup pintu kereta yang terlalu singkat.
- Lebar gate yang tidak memadai untuk kursi roda.
- Akses menuju peron, termasuk penyebrangan antar peron, yang masih kurang ramah bagi pengguna kursi roda.

Menurut penuturan salah satu pengguna kursi roda saat menggunakan KRL commuter line saat penulis melakukan wawancara mandiri dengan Mas Haikal pada 18 Agustus 2024 di Stasiun Manggarai, sempat memiliki pengalaman buruk dimana sempat terjepit saat petugas hendak membantu mengangkat kursi roda dikarenakan pintu yang tiba-tiba tertutup. Seharusnya, jika tidak ada perbedaan ketinggian antara peron dan kereta, orang dengan disabilitas terutama pengguna kursi roda bisa mengakses kereta secara mandiri. Selain itu, koordinasi dengan masinis perlu ditingkatkan, agar pintu tidak ditutup sebelum penumpang berkebutuhan khusus naik atau turun.

d. Isu : Pemasangan Guiding Block (Ubin Pemandu)

Kurangnya fasilitas ubin pemandu di beberapa stasiun, seperti di Stasiun Universitas Indonesia, Stasiun Tanjung Barat, Stasiun Universitas Pancasila, Stasiun Lenteng Agung dimana didapati bahwa fasilitas ubin pemandu untuk penyandang tunanetra tidak tersedia, bahkan ada yang kondisinya sudah rusak, hingga warnanya tidak lagi kontras sehingga menyulitkan bagi mereka yang memiliki hambatan penglihatan rendah (*low vision*). Selain itu, penempatan ubin pemandu sering kali tidak sesuai, seperti dipasang terlalu dekat dengan dinding (kurang dari 60 cm) atau terlalu jauh dari kereta atau bus, sehingga mengurangi efektivitasnya dalam membantu navigasi.

Saat ini, pemasangan ubin peringatan di beberapa stasiun masih terbatas pada satu lapis, yang bisa menyebabkan kebingungan bagi teman-teman tunanetra dalam membedakan antara ubin peringatan dan ubin arah. Untuk meningkatkan keselamatan dan kemudahan navigasi, ubin peringatan seharusnya dipasang dalam dua lapis atau lebih, agar lebih mudah dirasakan dan dikenali oleh penyandang tunanetra.

e. Isu : Keberadaan Petugas Terlatih

Peningkatan fasilitas memang menjadi prioritas untuk mempermudah kemandirian penyandang disabilitas. Namun, hingga kondisi ideal tersebut tercapai, kehadiran petugas yang terlatih sangat penting untuk mengatasi kekurangan yang ada saat ini. Petugas yang terampil dan memahami kebutuhan disabilitas dapat memberikan bantuan yang tepat dan memastikan pengalaman perjalanan yang lebih aman dan nyaman bagi mereka.

f. Isu : Ruang Bagi Pengguna Kursi Roda & Prioritas di KRL Commuter Line

Ketersediaan ruang bagi pengguna kursi roda masih sangat terbatas. Penempatan ruang dan fasilitas yang mendukung, seperti sandaran (backrest), serta strategi mitigasi saat kendaraan penuh, masih memerlukan perhatian dan perbaikan dari operator layanan. Saat ini di dalam kereta sendiri belum terdapat ruang khusus bagi penyandang disabilitas pengguna kursi roda, hanya terdapat stiker kursi prioritas bagi orang dengan tongkat, ibu hamil, lansia, dan juga ibu yang membawa anak. Dengan adanya ruang khusus sebenarnya membantu pengguna kursi roda dapat lebih mandiri dalam menggunakan transportasi umum. Mereka tidak perlu bergantung pada bantuan orang lain untuk menemukan tempat yang sesuai di dalam kereta karena melalui penemuan di lapangan penulis menemukan bahwa pengguna kursi roda harus

dibantu untuk dipindahkan ke kursi penumpang karena tidak tersedianya ruang khusus bagi pengguna kursi roda. Beberapa masalah terkait kursi roda dan prioritas penumpang yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- Ruang untuk manuver kursi roda dari pintu masih sangat terbatas dan sulit diakses.
- Jumlah ruang yang disediakan untuk kursi roda di dalam armada masih kurang memadai.
- Fasilitas yang ada di ruang kursi roda juga belum optimal, misalnya ruang kursi roda yang terletak di area khusus wanita membuat pengguna kesulitan berpindah karena jarak antar kursi terlalu sempit untuk dilewati kursi roda.

Peningkatan fasilitas ini sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih baik bagi pengguna kursi roda

3.1.3 Faktor-faktor Penyebab KRL Commuter Line Tidak Memenuhi Standar Pelayanan Publik

Beberapa faktor utama yang menyebabkan KRL Commuter Line tidak memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan adalah:

- a. Keterbatasan Infrastruktur dan Fasilitas: beberapa stasiun dan armada KRL yang masih kekurangan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti lift, eskalator, dan guiding block. Ubin pemandu untuk tunanetra sering kali tidak terpasang dengan baik, dan ruang untuk pengguna kursi roda masih terbatas. Ini melanggar Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2017 yang mengharuskan penyediaan aksesibilitas pada layanan transportasi publik bagi pengguna berkebutuhan khusus.
- b. Kurangnya Pemeliharaan dan Perbaikan: Infrastruktur yang ada, seperti eskalator dan lift, sering kali tidak berfungsi atau memerlukan waktu lama untuk diperbaiki. Contohnya, eskalator yang rusak di Stasiun Bekasi selama 100 hari menunjukkan kurangnya perhatian terhadap pemeliharaan fasilitas penting. Ini menghambat aksesibilitas bagi semua pengguna, terutama penyandang disabilitas.
- c. Pelayanan Informasi yang Tidak Memadai: Informasi di dalam armada, seperti jadwal dan pemberitahuan darurat, sering kali tidak tersedia dalam format yang dapat diakses oleh semua penumpang, termasuk mereka dengan hambatan pendengaran atau penglihatan. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 yang mengatur hak-hak penyandang disabilitas, termasuk akses informasi.

- d. **Kepadatan Penumpang dan Keterbatasan Ruang:** Kapasitas angkut KRL sering tidak memadai dibandingkan dengan jumlah penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Kepadatan penumpang dapat menghalangi akses penyandang disabilitas untuk mendapatkan tempat yang sesuai, bahkan mengancam keselamatan mereka saat naik dan turun kereta.

Kebijakan yang ada, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2017, seharusnya mencerminkan harapan masyarakat akan pelayanan yang inklusif dan ramah disabilitas. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan antara kebijakan ini dan implementasinya di lapangan:

- a. **Implementasi yang Lemah:** Meskipun regulasi sudah cukup jelas, implementasi di lapangan seringkali kurang konsisten. Contohnya, banyak stasiun yang masih belum memenuhi standar minimal dalam penyediaan aksesibilitas, seperti lift yang tidak berfungsi atau jalur kursi roda yang tidak memadai.
- b. **Ketidakcocokan Antara Kebijakan dan Kebutuhan Lapangan:** Ada juga kasus di mana kebijakan tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi dan kebutuhan aktual di lapangan. Misalnya, jumlah dan penempatan fasilitas untuk penyandang disabilitas sering kali tidak sesuai dengan jumlah penumpang yang membutuhkannya, menciptakan kesenjangan antara harapan dan realitas.

Faktor-faktor tersebut berdampak signifikan terhadap pengalaman pengguna KRL Commuter Line, khususnya bagi penyandang disabilitas:

- **Rasa Tidak Aman dan Ketidaknyamanan:** Kurangnya fasilitas yang memadai dan kepadatan penumpang menyebabkan ketidaknyamanan dan rasa tidak aman bagi penyandang disabilitas. Misalnya, celah antara peron dan kereta, serta pintu yang cepat tertutup, menciptakan risiko cedera.
- **Keterbatasan Kemandirian:** Penyandang disabilitas sering kali harus bergantung pada bantuan orang lain atau petugas karena fasilitas yang tidak mendukung kemandirian mereka. Hal ini bertentangan dengan tujuan regulasi yang ingin mendorong kemandirian dan inklusivitas.
- **Pengalaman Pengguna yang Buruk:** Secara keseluruhan, ketidakmampuan KRL Commuter Line untuk memenuhi standar pelayanan publik mengarah pada

pengalaman pengguna yang negatif. Penyandang disabilitas mungkin merasa terdiskriminasi atau diabaikan, yang dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap layanan publik ini.

Meskipun ada regulasi yang bertujuan untuk memastikan aksesibilitas dan pelayanan publik yang layak, masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama penyandang disabilitas, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pihak operator layanan untuk mematuhi regulasi, memperbaiki fasilitas, dan melatih petugas agar lebih responsif terhadap kebutuhan semua penumpang.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menetapkan standar pelayanan publik yang bersifat umum, seperti keadilan, transparansi, dan non-diskriminasi. Ini berarti bahwa semua layanan publik, termasuk transportasi seperti KRL, harus memastikan aksesibilitas bagi semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Standar yang ditetapkan bersifat luas dan memberikan ruang bagi interpretasi dalam implementasinya, yang bisa menjadi kekuatan dalam fleksibilitas, tetapi juga kelemahan jika tidak ada pedoman yang jelas untuk penerapan teknis di lapangan. Sedangkan hak-hak khusus diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 secara spesifik memberikan perhatian pada hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak untuk mengakses fasilitas publik. Ini lebih khusus dibandingkan dengan UU No. 25 Tahun 2009, karena menuntut adanya fasilitas khusus seperti *ramp*, *lift*, dan kursi roda di KRL. Hal ini dapat menyebabkan konflik dalam hal prioritas anggaran dan pelaksanaan, terutama jika sumber daya terbatas dan ada kebutuhan untuk memenuhi standar pelayanan umum dan khusus secara bersamaan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus ini memperinci aspek teknis dari aksesibilitas, seperti spesifikasi untuk ramp, lift, dan jalur pemandu. Jika dibandingkan dengan UU No. 25 Tahun 2009, yang lebih fokus pada prinsip-prinsip umum, dan UU No. 8 Tahun 2016, yang lebih fokus pada hak-hak penyandang disabilitas, Peraturan Menteri ini menyediakan pedoman teknis yang lebih konkret. Namun, tantangan yang muncul adalah sinkronisasi dan penerapan pedoman teknis ini dalam kerangka kebijakan yang lebih luas, yang mungkin belum mencakup semua kebutuhan teknis atau menghadapi kendala dalam implementasi di lapangan.

Aturan teknis pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang menetapkan standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh operator kereta api, termasuk KRL Commuter Line. Peraturan ini menyentuh berbagai aspek pelayanan, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sementara Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2017 memberikan panduan tentang bagaimana menyediakan fasilitas aksesibilitas, Peraturan ini memastikan bahwa standar tersebut benar-benar dipenuhi sebagai bagian dari pelayanan minimum. Benturan bisa terjadi jika standar pelayanan minimum ini tidak sepenuhnya sejalan dengan detail teknis yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2017 atau jika ada perbedaan dalam penafsiran antara kedua peraturan tersebut.

Meskipun peraturan-peraturan ini tampak saling melengkapi, implementasi di lapangan ternyata menunjukkan ketidaksinkronan. Misalnya, standar teknis dalam Peraturan Menteri Nomor 98 Tahun 2017 belum sejalan dengan kemampuan operator KRL dalam memenuhi standar pelayanan minimum yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019, tidak menutup adanya kesenjangan dalam pemahaman atau penafsiran terhadap kebutuhan aksesibilitas. Penegakan hukum atas berbagai peraturan ini bisa saling tumpang tindih, terutama jika tidak ada koordinasi yang baik antara badan-badan pengawas. Misalnya, badan yang bertanggung jawab atas pengawasan pelayanan publik mungkin menekankan aspek kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009, sementara badan yang fokus pada hak-hak penyandang disabilitas lebih menekankan pemenuhan standar berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016.

Tak hanya regulasi yang mencerminkan inklusivitas tetapi political will juga diperlukan untuk membangun transportasi publik yang ramah disabilitas. Political will sendiri bersifat multidimensional dan terbentuk dari level individu hingga tatanan sosial. Di tingkat individu, political will dipengaruhi oleh keyakinan dan nilai-nilai pribadi, yang dibentuk oleh berbagai faktor seperti sikap, pendidikan, pengalaman, relasi, dan faktor lainnya yang membentuk cara pandang seseorang (Malena, 2009). Dalam konteks kebijakan transportasi di Indonesia, pemahaman dan pengalaman langsung terhadap kondisi yang ada menjadi kunci. Contohnya, seorang anggota DPR RI yang awalnya menolak impor KRL akhirnya mendukung setelah mencoba layanan tersebut. Sebaliknya, politisi yang selalu dikawal dan tidak pernah mengalami kemacetan atau berdesakan di transportasi umum tidak akan sepenuhnya memahami kebijakan yang dibutuhkan bahkan sempat datang pernyataan dari

anggota DPR bahwa impor KRL commuter line bukan sebuah urgensi karena menurutnya hari ini kondisi transportasi publik tidak bermasalah⁴⁴.

Secara regulasi, transportasi belum menjadi sektor wajib pelayanan dasar dalam UU No. 23/2014, sehingga sektor ini sering diabaikan dalam prioritas penganggaran daerah. Pandangan ekonomi yang dipegang oleh pengambil kebijakan seringkali mempengaruhi keputusan mereka. Program transportasi umum sering dipertanyakan apabila tidak memenuhi target pendapatan dan malah menimbulkan kerugian. Transportasi umum masih dianggap sebagai komoditas daripada layanan publik. Aspek sosial dan budaya juga memainkan peran penting, di mana selama puluhan tahun pembangunan yang berorientasi pada kendaraan pribadi (*car-oriented development*) telah membentuk kebiasaan dan cara pandang masyarakat terhadap mobilitas. Fokus pembangunan yang lebih pada peningkatan kapasitas jalan, urban sprawl, kemudahan kepemilikan kendaraan, dan minimnya fasilitas transportasi umum telah menyebabkan rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

Political will membutuhkan proses dan melibatkan kesadaran individu serta dorongan pada tatanan sosial. Pentingnya kesadaran dari para pejabat untuk mendukung mobilitas berkelanjutan tidak bisa diabaikan. Namun, adanya keterbatasan anggaran, di mana transportasi belum dianggap sebagai urusan wajib pelayanan dasar, menyebabkan tidak adanya kewajiban bagi pemerintah daerah untuk menyediakan anggaran khusus untuk layanan dasar ini. Sektor transportasi masih dipandang sebagai urusan pilihan. Jika anggaran tersedia, sering kali hanya dilakukan dengan pendekatan "yang penting ada."

Faktor lain yang menghambat pembangunan berkelanjutan adalah kurangnya keuntungan finansial langsung, dimana "tidak cuan, tidak dibangun".. Dibandingkan dengan proyek seperti pembangunan jalan tol atau investasi yang lebih menguntungkan lainnya, transportasi umum tidak memberikan manfaat langsung pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meskipun banyak kota telah menerapkan skema pendapatan non-tarif (*non-farebox revenue*), jumlahnya jelas tidak cukup untuk menutupi biaya operasional. Sebagai contoh, TransJakarta dengan jaringan BRT terpanjang di dunia masih mendapatkan sekitar 87% pendapatannya dari subsidi Pemprov DKI Jakarta. Program transportasi umum seringkali dipertanyakan ketika tidak mampu mencapai target PAD.

⁴⁴<https://news.detik.com/berita/d-6640430/anggota-dpr-soal-krl-bekas-jepang-kalau-kita-tidak-impor-apa-kita-ch-aos> , diakses pada 24 Agustus 2024

- Pendanaan Kreatif: Pemerintah dapat menerapkan skema pembiayaan kreatif yang melibatkan kolaborasi lintas pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan lembaga pendanaan internasional. Namun, ini tetap memerlukan political will yang kuat untuk memenuhi kriteria kesiapan yang dipersyaratkan.
- Perencanaan Teknis: Pemerintah daerah wajib memiliki rencana mobilitas perkotaan berkelanjutan sebagai panduan dasar untuk studi kelayakan tiap moda transportasi. Dokumen ini akan menjadi acuan dalam mengkaji kelayakan investasi, baik melalui Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha (KPBU), pinjaman luar negeri, atau skema lainnya. Meskipun pembangunan infrastruktur mungkin didanai oleh sektor swasta atau pinjaman luar negeri, pemerintah daerah tetap harus berkomitmen untuk menganggarkan biaya operasional. Jika belum mampu menerapkan sistem Buy the Service (BTS), yang telah banyak diterapkan di berbagai daerah, langkah-langkah alternatif harus dipertimbangkan.
- Reformasi Regulasi: Diperlukan kerangka regulasi yang mendukung strategi push-pull, yang mencakup berbagai skema pembatasan kendaraan pribadi dan penyediaan fasilitas first-last mile yang berkontribusi pada peningkatan permintaan transportasi umum. Strategi push-pull ini bertujuan untuk meningkatkan pangsa moda transportasi umum, pejalan kaki, dan pesepeda, serta mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi.