

meningkatkan pemenuhan standar pelayanan publik bagi kelompok rentan pada KRL Commuter Line.

- Identifikasi Hambatan dan Tantangan dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Publik: Pengidentifikasian hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam memastikan bahwa KRL Commuter Line dapat memenuhi standar pelayanan publik bagi kelompok rentan, termasuk aspek kebijakan, teknis, dan sosial.

Bab ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tantangan, kendala, serta solusi dalam memastikan bahwa KRL Commuter Line dapat menjadi sarana transportasi yang ramah dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan.

#### BAB IV : REKOMENDASI & PENUTUP

Terakhir, bab 4 penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan berisi temuan penelitian, implikasi terhadap praktik dan kebijakan. Sedangkan saran akan memuat rekomendasi untuk peningkatan aksesibilitas dan kepatuhan standar pelayanan transportasi publik khususnya KRL Commuter Line.

## **BAB II PEMBAHASAN KERANGKA REGULASI**

Bab ini akan membahas secara mendalam mengenai kerangka regulasi yang relevan dalam analisis hukum terhadap KRL Commuter Line Jabodetabek dalam pemenuhan standar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Kerangka regulasi ini mencakup berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk Undang-Undang, Peraturan Menteri, serta regulasi-regulasi lainnya yang secara khusus mengatur tentang aksesibilitas dan inklusivitas layanan transportasi publik.

<b>No</b>	<b>Regulasi</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Penerapan/Poin</b>
1	<b>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang</b>	UU ini mengatur standar pelayanan	- KRL Commuter Line harus menyediakan pelayanan yang

	<b>Pelayanan Publik</b>	publik yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik, termasuk penyediaan layanan yang mudah diakses, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	memenuhi standar minimal, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. - Mengharuskan adanya mekanisme pengaduan untuk menangani keluhan masyarakat terkait aksesibilitas.
2	<b>Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</b>	UU ini menjamin hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak atas aksesibilitas di semua fasilitas umum, termasuk transportasi publik.	- KRL Commuter Line diwajibkan untuk menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti akses ramp, tanda braille, dan area khusus dalam kereta. - Mengharuskan pelatihan bagi petugas untuk melayani penyandang disabilitas dengan baik dan sesuai kebutuhan.
3	<b>Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus</b>	Peraturan ini mengatur standar aksesibilitas yang harus dipenuhi oleh semua moda transportasi publik, termasuk fasilitas untuk pengguna kursi roda, akses informasi, dan perlengkapan keselamatan.	- KRL Commuter Line harus menyediakan pintu masuk yang mudah diakses, platform yang sejajar dengan pintu kereta, dan ruang khusus dalam kereta untuk penyandang disabilitas. - Mengharuskan adanya penyediaan informasi yang dapat diakses oleh semua pengguna, termasuk yang memiliki keterbatasan sensorik.
4	<b>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api</b>	Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan kereta api yang diberikan kepada masyarakat memenuhi standar yang layak dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, termasuk aspek	Peraturan ini mencakup berbagai aspek yang harus dipenuhi oleh penyelenggara kereta api, di antaranya: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Keselamatan:</b> Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk</li> </ul>

		<p>keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan aksesibilitas.</p>	<p>menjamin keselamatan penumpang, termasuk fasilitas tanggap darurat, pemeliharaan rutin, dan protokol keselamatan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Keamanan:</b> Penyediaan petugas keamanan, CCTV, dan prosedur keamanan yang efektif untuk melindungi penumpang dari ancaman kriminalitas.</li> <li>● <b>Kenyamanan:</b> Penyediaan fasilitas yang nyaman bagi penumpang, termasuk ketersediaan tempat duduk, ventilasi, pencahayaan, kebersihan, dan kebisingan yang terkendali.</li> <li>● <b>Keterjangkauan:</b> Harga tiket yang wajar dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, dengan memperhatikan keseimbangan antara kualitas layanan dan biaya.</li> <li>● <b>Aksesibilitas:</b> Penyediaan fasilitas yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti ramp, lift, guiding block, dan tempat duduk prioritas.</li> </ul>
--	--	--	---

### **2.1.1 Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009**

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dalam undang-undang ini, terdapat prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang harus dipatuhi untuk memastikan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan adil. U No. 25/2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang ini juga bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dengan berlandaskan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pasal 4 :

- a. **Kepastian Hukum:** Pelayanan publik harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara dan penerima layanan.
- b. **Profesionalitas:** Pelayanan publik harus dilakukan oleh petugas yang kompeten, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi, serta memberikan layanan secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
- c. **Akuntabilitas:** Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara layanan harus transparan dan terbuka terhadap pengawasan publik.
- d. **Transparansi:** Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan dengan mudah.
- e. **Kepentingan Umum:** Pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak memihak kepentingan tertentu. Layanan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas.
- f. **Partisipatif:** Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- g. **Persamaan Hak:** Pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak diskriminatif. Semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya.
- h. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pelayanan publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak penerima layanan dan kewajiban penyelenggara layanan. Setiap penerima layanan juga harus menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. **Kesinambungan:** Pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan tidak terputus, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara terus-menerus.
- j. **Keterjangkauan:** Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik secara fisik maupun finansial, sehingga tidak ada yang terpinggirkan dari akses terhadap layanan.

Dalam Pasal 10 menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana agar dapat melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Dimana hal ini dikuatkan juga pada Pasal 15 yang menjelaskan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik hingga keharusan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Undang-undang ini menganut prinsip-prinsip seperti keterbukaan, partisipatif, nondiskriminatif, akuntabilitas, keadilan, dan kepastian hukum. Ini mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung dalam teori *good governance*, yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Konsep *good governance*, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi, menjadi dasar penting dalam pengaturan pelayanan publik menurut UU No. 25/2009. Ini terlihat dari pengaturan yang mengharuskan keterbukaan informasi, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, serta keharusan penyelenggara pelayanan untuk bertanggung jawab atas kinerjanya.

Berdasarkan teori pelayanan publik modern, nilai-nilai seperti responsivitas, kepastian layanan, dan keadilan dalam pelayanan diadopsi dalam undang-undang ini. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya tersedia tetapi juga dapat diakses dan memberikan manfaat yang adil bagi semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Penyedia layanan diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat. Ini mendukung pelaksanaan good governance dengan memberikan hak kepada masyarakat untuk mengetahui prosedur dan standar pelayanan.

UU ini mengatur tentang kewajiban penyedia layanan untuk bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan. Mekanisme pengaduan dan evaluasi kinerja juga diatur untuk memastikan adanya akuntabilitas dari penyelenggara pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan pelayanan publik, serta dalam evaluasi dan pengawasan pelaksanaannya, diakui sebagai elemen penting. Hal ini sesuai dengan prinsip partisipatif dalam teori good governance.

Nilai-nilai utama dalam pelayanan publik juga meliputi beberapa hal yakni pelayanan publik harus dilakukan dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi, yaitu dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Kepastian hukum dan keadilan dalam pelayanan merupakan nilai yang ditekankan dalam UU No. 25/2009. Ini berarti bahwa pelayanan harus diberikan secara konsisten, adil, dan tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang terbuka dan partisipatif memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam setiap tahap pelayanan, dari perencanaan hingga evaluasi. Berikut adalah penjelasan konsep pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009:

a. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam pelayanan publik berarti bahwa layanan harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, aksesibilitas mencakup:

- Fasilitas yang Memadai: Penyedia layanan harus menyediakan fasilitas yang memungkinkan semua masyarakat, termasuk kelompok rentan, untuk mengakses layanan dengan mudah. Ini mencakup aksesibilitas fisik, seperti ramp dan lift untuk penyandang disabilitas, serta informasi yang mudah dipahami.
- Proses yang Mudah: Proses administratif harus sederhana dan tidak memberatkan masyarakat. UU ini mengharuskan penyederhanaan prosedur agar layanan publik dapat diakses tanpa adanya halangan yang tidak perlu.

#### b. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan publik berarti bahwa layanan harus diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat. UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan:

- Non-Diskriminasi: Semua individu berhak mendapatkan layanan publik tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau status pribadi lainnya. Penyedia layanan harus memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pemberian layanan.
- Penanganan Keluhan: Penyedia layanan harus memiliki mekanisme untuk menangani keluhan dan keberatan masyarakat secara adil, memastikan bahwa semua suara didengar dan ditanggapi dengan serius.

#### c. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik merujuk pada kewajiban penyedia layanan untuk menyediakan informasi yang jelas dan terbuka mengenai layanan yang diberikan. Menurut UU No. 25 Tahun 2009:

- Informasi yang Tersedia: Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai jenis layanan, prosedur, persyaratan, dan biaya yang terkait. Ini mencakup pengumuman dan dokumentasi yang dapat diakses secara umum.
- Keterbukaan Proses: Proses pelayanan harus jelas dan tidak tersembunyi, memastikan bahwa masyarakat memahami bagaimana pelayanan diberikan dan bagaimana keputusan diambil.

#### d. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengacu pada tanggung jawab penyedia layanan untuk memastikan kualitas dan hasil pelayanan yang memadai. UU No. 25 Tahun 2009 menetapkan:

- Pertanggungjawaban: Penyedia layanan harus bertanggung jawab atas kinerja dan hasil dari pelayanan yang diberikan. Ini termasuk memastikan bahwa standar pelayanan terpenuhi dan melakukan evaluasi secara berkala.
- Pelaporan dan Evaluasi: Penyedia layanan harus menyusun laporan mengenai pelaksanaan layanan dan melakukan evaluasi kinerja secara terbuka, serta melaporkan hasil evaluasi kepada masyarakat untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang teguh oleh penyelenggara layanan untuk memastikan layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa asas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

- a. Kepastian Hukum: Pelayanan publik harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara dan penerima layanan.
- b. Profesionalitas: Pelayanan publik harus dilakukan oleh petugas yang kompeten, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi, serta memberikan layanan secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
- c. Akuntabilitas: Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara layanan harus transparan dan terbuka terhadap pengawasan publik.
- d. Transparansi: Pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengakses informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan dengan mudah.
- e. Kepentingan Umum: Pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak memihak kepentingan tertentu. Layanan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas.
- f. Partisipatif: Masyarakat harus diberikan kesempatan untuk terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi ini memastikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan Hak: Pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak diskriminatif. Semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya.

- h. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak penerima layanan dan kewajiban penyelenggara layanan. Setiap penerima layanan juga harus menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Kestinambungan: Pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan tidak terputus, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara terus-menerus.
- j. Keterjangkauan: Pelayanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik secara fisik maupun finansial, sehingga tidak ada yang terpinggirkan dari akses terhadap layanan.

Penerapan asas-asas ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

### **2.1.2 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas**

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan hak-hak penyandang disabilitas untuk mendapatkan aksesibilitas yang setara dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penggunaan transportasi publik. Undang-undang ini tidak hanya memberikan landasan hukum yang kuat bagi penyediaan infrastruktur transportasi yang ramah disabilitas, tetapi juga memperjelas tanggung jawab pemerintah dan entitas terkait dalam memastikan bahwa hak-hak tersebut terpenuhi.

#### **a. Aksesibilitas dalam Transportasi Publik:**

Undang-Undang ini memberikan kerangka hukum yang komprehensif untuk pengembangan dan penyediaan infrastruktur yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Hal ini diatur secara khusus dalam Pasal 105 ayat (1) yang menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketentuan ini mencakup berbagai jenis transportasi publik, termasuk transportasi darat, kereta api, laut, dan udara, sebagaimana diatur dalam Pasal 107.

Dengan demikian, infrastruktur transportasi publik seperti KRL Commuter Line harus memenuhi standar aksesibilitas yang memastikan semua penumpang, termasuk penyandang

disabilitas, dapat menggunakan layanan tersebut secara aman dan nyaman. Penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti jalur khusus, lift, dan informasi yang dapat diakses, merupakan implementasi dari kewajiban hukum ini.

#### **b. Pendanaan Pelayanan Publik:**

Untuk memastikan penyediaan pelayanan publik yang inklusif, undang-undang ini juga mengatur tentang sumber pendanaan yang diperlukan. Pasal 105 ayat (2) menjelaskan bahwa pendanaan untuk pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dapat berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), serta dari anggaran korporasi atau badan hukum yang menyelenggarakan pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan aksesibilitas tidak hanya berada di tangan pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta dan badan hukum lainnya yang menyelenggarakan layanan publik.

#### **c. Hak Pelayanan Publik:**

Bagian Kelima Belas Pasal 19 dari undang-undang ini menetapkan hak-hak spesifik penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan publik. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan "Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik" yang diberikan secara optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi. Selain itu, mereka berhak atas pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa dikenakan biaya tambahan. Hal ini berarti bahwa layanan transportasi publik seperti KRL Commuter Line harus menyediakan fasilitas tambahan dan dukungan yang diperlukan untuk memastikan penyandang disabilitas dapat mengakses layanan dengan setara dan tanpa hambatan.

Dengan adanya UU No. 8 Tahun 2016, terdapat kejelasan mengenai kewajiban pemerintah dan penyedia layanan publik dalam memastikan aksesibilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas. Regulasi ini tidak hanya mengatur tentang kewajiban penyediaan fasilitas, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak penyandang disabilitas dalam menerima layanan publik yang inklusif dan non-diskriminatif. Implementasi yang efektif dari undang-undang ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik, khususnya bagi kelompok rentan, serta mendukung pencapaian inklusivitas sosial yang lebih luas.

### **2.1.3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 merupakan regulasi penting yang dirancang untuk menjamin bahwa layanan transportasi publik di Indonesia dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk pengguna jasa berkebutuhan khusus. Pengaturan mengenai prasyarat bangunan suatu gedung juga turut diatur dalam Permen PUPR No.14/PRT/M/2017, namun meski objek pengaturannya sama tetapi dalam penelitian ini tetap menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2017 karena lebih spesifik membahas mengenai transportasi dan dalam hal ini KRL commuter line merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan pengaturan kementerian perhubungan. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk menciptakan kesamaan kesempatan dalam penggunaan transportasi publik, sehingga setiap individu, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat menikmati hak yang sama dalam mobilitas dan aksesibilitas.

#### **a. Pasal 3: Aksesibilitas pada Sarana Transportasi**

Peraturan ini mengatur secara rinci berbagai aspek aksesibilitas yang harus disediakan oleh penyelenggara sarana transportasi publik. Ketentuan dalam Pasal 3 menyebutkan bahwa aksesibilitas paling sedikit meliputi:

- Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi: Ini mencakup penyediaan fasilitas seperti lift, ramp, atau alat bantu lainnya yang memungkinkan pengguna jasa berkebutuhan khusus, terutama penyandang disabilitas fisik, untuk naik dan turun dari moda transportasi dengan mudah dan aman.
- Pintu yang aman dan mudah diakses: Pintu transportasi publik harus didesain dengan memperhatikan kebutuhan pengguna kursi roda atau individu dengan keterbatasan mobilitas, memastikan bahwa pintu tersebut dapat diakses dengan aman dan nyaman.
- Informasi audio/visual tentang perjalanan: Pengguna jasa berkebutuhan khusus, termasuk mereka yang memiliki disabilitas sensorik, harus diberikan akses informasi yang jelas dan dapat diakses. Ini mencakup pengumuman audio, tampilan visual, serta penggunaan teknologi yang memungkinkan penyampaian informasi dalam format yang dapat diakses oleh semua pengguna.

- Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi: Tanda dan petunjuk yang dirancang khusus harus ditempatkan di lokasi strategis untuk memudahkan navigasi pengguna jasa berkebutuhan khusus.
- Tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses: Sarana transportasi publik wajib menyediakan tempat duduk prioritas dan fasilitas toilet yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas dan orang tua.
- Penyediaan fasilitas bantu yang mudah diakses, aman, dan nyaman: Fasilitas bantu seperti kursi roda, pegangan tangan, dan alat bantu lainnya harus tersedia untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

#### **b. Pasal 4: Aksesibilitas pada Prasarana Transportasi**

Pasal ini mengatur mengenai aksesibilitas yang harus disediakan pada prasarana transportasi. Ketentuan dalam Pasal 4 meliputi berbagai fasilitas yang dirancang untuk memudahkan akses pengguna jasa berkebutuhan khusus di berbagai aspek prasarana transportasi, antara lain:

- Ubin tekstur pemandu (guiding block): Ubin ini harus dipasang di jalur pejalan kaki, loket, toilet, dan area lainnya untuk membantu navigasi penyandang disabilitas netra.
- Tanda/petunjuk khusus: Tanda dan petunjuk harus ditempatkan di area pelayanan seperti parkir, loket, dan toilet, yang mudah diakses oleh pengguna jasa berkebutuhan khusus.
- Informasi visual/audio: Informasi mengenai perjalanan harus disampaikan dalam format visual dan audio yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas.
- Pintu/gate aksesibel: Pintu dan gerbang harus memiliki dimensi yang sesuai untuk pengguna kursi roda, memastikan akses yang nyaman dan aman.
- Ramp dengan kemiringan yang sesuai: Ramp yang disediakan harus memiliki kemiringan yang sesuai dengan standar untuk memastikan kemudahan penggunaan oleh penyandang disabilitas fisik.

### **c. Pasal 5 dan Pasal 6: Penyediaan Informasi dan Sumber Daya Manusia**

Peraturan ini juga menekankan pentingnya penyediaan ruang pusat informasi dan personil yang terlatih untuk membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus. Pasal 5 mewajibkan penyelenggara sarana dan prasarana transportasi untuk menyediakan sumber daya manusia yang terlatih dalam pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Selain itu, Pasal 6 mengatur tentang penyediaan informasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, seperti tanda khusus, bunyi, gambar, dan huruf Braille, di seluruh sarana dan prasarana transportasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 merupakan langkah penting dalam upaya meningkatkan inklusivitas transportasi publik di Indonesia. Dengan mengatur secara rinci tentang aksesibilitas pada sarana dan prasarana transportasi, serta penyediaan informasi dan pelatihan untuk personil, peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua pengguna jasa, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat mengakses dan menggunakan transportasi publik dengan aman dan nyaman. Implementasi yang efektif dari peraturan ini diharapkan dapat mengurangi hambatan aksesibilitas dan mendukung kesetaraan dalam mobilitas.

#### **2.1.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (SPM) adalah regulasi yang mengatur standar layanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara angkutan kereta api di Indonesia. Peraturan ini menetapkan pedoman yang jelas mengenai berbagai aspek pelayanan yang harus dipenuhi untuk memastikan keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas dan pengguna berkebutuhan khusus.

#### **Komponen Utama dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM)**

- **Pasal 5** dari Peraturan ini menguraikan enam aspek utama yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan kereta api:

1. Keselamatan: Fokus utama adalah memastikan bahwa seluruh fasilitas dan operasional kereta api memenuhi standar keselamatan yang ketat. Ini mencakup pemeliharaan rutin sarana dan prasarana, penyediaan fasilitas keselamatan, serta pelaksanaan prosedur tanggap darurat yang efektif.
2. Keamanan: Layanan kereta api harus dilengkapi dengan fasilitas keamanan seperti CCTV, petugas keamanan, dan sistem pengawasan untuk melindungi penumpang dari ancaman kriminalitas dan memastikan perjalanan yang aman.
3. Keandalan: Keandalan layanan mencakup ketepatan waktu dan kualitas operasional kereta api. Ini berarti kereta harus beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan menyediakan layanan yang dapat diandalkan tanpa gangguan yang sering.
4. Kenyamanan: Aspek kenyamanan mencakup penyediaan fasilitas yang nyaman bagi penumpang, seperti tempat duduk yang memadai, kebersihan, ventilasi, dan pencahayaan yang baik. Selain itu, lingkungan di stasiun dan di dalam kereta harus mendukung kenyamanan semua penumpang.
5. Kemudahan: Kemudahan dalam layanan termasuk kemudahan akses bagi semua penumpang, terutama bagi penyandang disabilitas. Ini mencakup ketersediaan ramp, lift, dan aksesibilitas yang baik di seluruh fasilitas kereta api.
6. Kesetaraan: Layanan harus diberikan secara adil dan merata kepada semua penumpang tanpa diskriminasi, termasuk penyediaan fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus seperti kursi roda dan penyandang tunanetra.

### **Aksesibilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus**

- **Pasal 11 Ayat 2** menekankan pentingnya aksesibilitas dalam penyelenggaraan layanan kereta api. Penyelenggara prasarana dan sarana kereta api diwajibkan untuk menyediakan layanan yang aksesibel bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Ini berarti harus ada fasilitas yang memadai untuk memudahkan mobilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti ramp, lift, dan jalur khusus.
- **Pasal 13** mewajibkan penyelenggara sarana dan prasarana kereta api untuk menyediakan personil atau sumber daya manusia yang terlatih dalam melayani pengguna jasa berkebutuhan khusus. Personil ini harus dilatih khusus dalam

pelayanan bagi penyandang disabilitas, baik di sarana (kereta) maupun prasarana (stasiun), sehingga mereka dapat memberikan bantuan yang tepat dan efektif.

- **Lampiran SPM untuk Jenis Pelayanan Peron**

Lampiran SPM memberikan panduan yang sangat spesifik mengenai standar yang harus dipenuhi untuk peron stasiun, terutama dalam kaitannya dengan aksesibilitas dan keselamatan. Beberapa poin penting meliputi:

1. Celah antara Peron dan Kereta:

- Celah (gap) antara tepi peron dan badan kereta tidak boleh membahayakan penumpang, terutama anak-anak dan pengguna kursi roda. Selisih ketinggian antara lantai peron dan lantai kereta tidak boleh lebih dari 20 cm. Jika selisih ketinggian lebih dari 20 cm, sementara dapat disediakan ramp atau bancik (platform tambahan) untuk mengatasi perbedaan ketinggian ini.
- Untuk stasiun yang dibangun mulai tahun 2019, diatur bahwa peron harus sejajar dengan lantai kereta, menghilangkan kebutuhan akan ramp tambahan.

2. Fasilitas di Peron:

- Lantai peron harus bebas dari kegiatan komersial, tidak licin, dan tidak tergenang air. Selain itu, peron harus dilengkapi dengan marka petunjuk dan pembatas antrian untuk penumpang yang naik atau turun, serta guiding block untuk penumpang tunanetra. Safety line di peron harus dibuat dari material yang tidak licin dan memiliki jarak minimal 35 cm dari tepi peron.

### **Akses Khusus bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus**

Penyelenggara kereta api wajib menyediakan akses khusus bagi pejalan kaki dan penumpang berkebutuhan khusus, yang meliputi:

1. Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar): Harus tersedia di lingkungan stasiun dan terpisah dari kendaraan bermotor. Jalur ini harus cukup lebar dan mampu

menampung penumpang dengan kebutuhan khusus, sehingga mereka dapat bergerak dengan aman dan nyaman.

2. Kesetaraan Fasilitas: Stasiun harus menyediakan fasilitas yang setara bagi penumpang berkebutuhan khusus, termasuk tempat duduk prioritas, ramp dengan kemiringan maksimal 10°, jalur pedestrian dengan guiding block, serta lift atau jalur khusus bagi pengguna kursi roda.

### **Kemudahan Informasi Pelayanan**

Peraturan ini juga menggarisbawahi pentingnya kemudahan akses terhadap informasi pelayanan, baik dalam bentuk visual maupun audio. Beberapa ketentuan utama mencakup:

1. Sistem Pemberitahuan Publik (Public Address System/PAS):
  - Informasi dalam bentuk visual harus ditempatkan di tempat yang strategis, seperti di dekat loket, pintu masuk, dan ruang tunggu umum, sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca.
  - Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar, dengan intensitas suara setidaknya 20 dB lebih tinggi dari kebisingan lingkungan sekitar untuk memastikan bahwa informasi penting dapat didengar oleh semua penumpang.

Berdasarkan analisis regulasi yang ada, terlihat bahwa Indonesia telah menetapkan kerangka hukum yang cukup kuat untuk memastikan aksesibilitas dan inklusivitas dalam pelayanan publik, khususnya dalam sektor transportasi. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya prinsip-prinsip seperti aksesibilitas, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan yang adil, efektif, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memperjelas hak-hak penyandang disabilitas, termasuk dalam akses terhadap transportasi publik. UU ini menekankan pentingnya menyediakan infrastruktur yang ramah disabilitas dan menegaskan tanggung jawab pemerintah serta sektor swasta dalam memastikan hak-hak ini terpenuhi.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2017 memperkuat ketentuan mengenai aksesibilitas dalam pelayanan transportasi publik, dengan memberikan pedoman yang jelas tentang sarana dan prasarana yang harus disediakan untuk pengguna jasa berkebutuhan

khusus. Ini mencakup berbagai fasilitas yang dirancang untuk memudahkan akses dan kenyamanan penyandang disabilitas, serta kewajiban untuk melatih personil dalam memberikan pelayanan yang inklusif.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, telah menetapkan standar yang jelas dan komprehensif untuk memastikan bahwa layanan transportasi kereta api di Indonesia, termasuk KRL Commuter Line, memenuhi kebutuhan seluruh penumpang, terutama penyandang disabilitas dan kelompok berkebutuhan khusus. Regulasi ini mencakup berbagai aspek penting seperti keselamatan, kenyamanan, keandalan, kemudahan akses, dan kesetaraan dalam pelayanan. Secara khusus, regulasi ini mewajibkan penyelenggara kereta api untuk menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, termasuk ramp, lift, guiding block, serta informasi dalam format yang dapat diakses oleh semua penumpang. Selain itu, peraturan ini juga mengatur kewajiban penyedia layanan untuk melatih petugas agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang berkebutuhan khusus.

Namun, meskipun regulasi telah mencakup standar yang tinggi, tantangan terbesar terletak pada implementasi dan pengawasan di lapangan. Banyak fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan, dan masih terdapat ketidakpatuhan terhadap beberapa aspek kritis, seperti aksesibilitas peron dan penyediaan informasi yang inklusif. Untuk mencapai tujuan regulasi ini secara penuh, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari penyelenggara layanan kereta api, pengawasan yang lebih ketat oleh otoritas terkait, dan penyesuaian regulasi yang lebih spesifik dan operasional.

Secara keseluruhan, regulasi-regulasi ini menunjukkan adanya kesadaran dan upaya nyata dari pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang inklusif dan adil bagi semua warga negara. Namun, meskipun regulasi telah mencakup standar yang tinggi, tantangan terbesar terletak pada implementasi dan pengawasan di lapangan. Banyak fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan, dan masih terdapat ketidakpatuhan terhadap beberapa aspek kritis, seperti aksesibilitas peron dan penyediaan informasi yang inklusif. . Meski kerangka hukum sudah ada, keberhasilan dalam menciptakan layanan yang benar-benar inklusif masih tergantung pada komitmen pemerintah, alokasi anggaran yang memadai, kesadaran serta pelatihan yang memadai bagi penyelenggara pelayanan, pengawasan yang lebih ketat oleh otoritas terkait, dan penyesuaian regulasi yang lebih spesifik dan operasional.. Keterlibatan masyarakat, terutama kelompok disabilitas,

dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi juga sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan ini benar-benar memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam implementasi kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di KRL Commuter Line, terdapat beberapa tantangan signifikan yang muncul, khususnya jika dilihat dari kerangka regulasi yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah beberapa tantangan utama yang dihadapi:

1. Keterbatasan Infrastruktur dan Desain Lama:

Banyak stasiun KRL Commuter Line yang didirikan sebelum adanya regulasi tentang aksesibilitas, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017. Hal ini menyebabkan infrastruktur yang ada tidak sepenuhnya ramah terhadap pengguna disabilitas. Fasilitas seperti ramp yang memadai, lift, dan guiding block sering kali tidak tersedia atau tidak memenuhi standar yang diharapkan .

2. Kepatuhan yang Belum Optimal terhadap Regulasi:

Meskipun regulasi yang ada mengharuskan penyediaan aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus, implementasinya masih belum merata di seluruh stasiun KRL. Misalnya, tidak semua stasiun memiliki toilet yang aksesibel atau tempat duduk prioritas yang sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan terhadap regulasi masih menjadi tantangan ..

3. Kendala Teknis dan Teknologi:

Implementasi teknologi yang mendukung aksesibilitas, seperti informasi visual dan audio yang mudah diakses, seringkali menghadapi kendala teknis. Misalnya, integrasi teknologi baru dengan infrastruktur yang ada dapat memerlukan biaya yang besar dan waktu yang tidak sedikit, sehingga memperlambat proses implementasi .

4. Keterbatasan Anggaran dan Prioritas:

Peningkatan aksesibilitas memerlukan investasi yang besar, baik dalam perbaikan infrastruktur maupun dalam pengadaan fasilitas baru. Namun, keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk ini sering kali menjadi hambatan utama. Selain itu, prioritas kebijakan

pemerintah yang mungkin lebih fokus pada aspek lain juga dapat mengurangi alokasi anggaran untuk aksesibilitas .

#### 5. Kurangnya Koordinasi Antar-Lembaga:

Implementasi kebijakan aksesibilitas memerlukan koordinasi yang efektif antara berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan operator KRL. Namun, kurangnya koordinasi antar-lembaga sering kali menyebabkan kebijakan tidak diterapkan secara konsisten atau tertunda pelaksanaannya .

#### 6. Kepentingan dan Resistensi dari Pemangku Kepentingan:

Beberapa pemangku kepentingan mungkin melihat peningkatan aksesibilitas sebagai beban tambahan, terutama jika mereka merasa bahwa fasilitas yang ada sudah memadai. Resistensi ini bisa muncul dari pihak operator transportasi, yang mungkin khawatir dengan biaya tambahan dan perubahan operasional yang diperlukan .

#### 7. Kepadatan dan Volume Penumpang:

KRL Commuter Line melayani jutaan penumpang setiap hari, dan kepadatan yang tinggi dapat menjadi tantangan tersendiri dalam menyediakan aksesibilitas yang memadai. Misalnya, ruang bagi pengguna kursi roda mungkin terbatas atau sulit diakses karena kerumunan penumpang .