

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 63 TAHUN
2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ORANG DENGAN
KERETA API PADA PT KAI DAOP 4 KOTA SEMARANG
(Studi Penelitian Untuk Penyandang Disabilitas Fisik)**

Veronica Bella Anggraeni Putri Marlita¹ Dra. Puji Astuti, M.Si.²
Email: veronica.bella.anggraeni@gmail.com

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan transportasi publik yang inklusif merupakan bagian penting dalam pemenuhan hak mobilitas bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api sebagai standar penyelenggaraan pelayanan yang aman, nyaman, dan mudah diakses. Namun, praktik di lapangan masih menunjukkan kesenjangan antara ketentuan dan implementasi, termasuk pada PT.KAI DAOP 4 Semarang yang memiliki karakteristik stasiun *heritage* sekaligus menjadi stasiun tipe A dengan jumlah penumpang yang cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SPM pada Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, khususnya bagi penyandang disabilitas fisik, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, penelitian ini menelaah empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi, dengan narasumber petugas pengelola stasiun, pengguna kursi roda, dan pendamping penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berjalan sistematis melalui sosialisasi berjenjang, namun informasi kepada pengguna disabilitas belum merata. Sumber daya manusia dinilai cukup memadai, sedangkan beberapa fasilitas fisik aksesibilitas masih terbatas. Disposisi petugas menunjukkan komitmen yang positif, tetapi belum konsisten pada seluruh lini pelayanan. Struktur birokrasi memiliki SOP yang jelas, namun koordinasi lintas unit dan keterlibatan penyandang disabilitas dalam evaluasi pelayanan masih perlu diperkuat.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Standar Pelayanan Minimum, Disabilitas Fisik, Aksesibilitas, Kereta Api

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Inclusive public transportation services are an important part of fulfilling the right to mobility for all citizens, including people with disabilities. Through the Regulation of the Minister of Transportation Number 63 of 2019, the government stipulates the Minimum Service Standard (SPM) for transporting people by train as a standard for providing safe, comfortable, and accessible services. However, practice in the field still shows a gap between provisions and implementation, including in PT. KAI DAOP 4 Semarang, which has the characteristics of a heritage station, is also a type A station with a fairly high number of passengers. This study aims to analyze the implementation of SPM at Semarang Tawang Station and Semarang Poncol Station, especially for people with physical disabilities, and identify supporting and inhibiting factors. Using the George C. Edwards III policy implementation model, this study examines four variables, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study uses qualitative methods conducted through interviews, field observations, and documentation, with resource persons station management officers, wheelchair users, and companions of people with disabilities. The results of the study show that internal communication runs systematically through multi-stage socialization, but information to users with disabilities is not evenly distributed. Human resources are considered quite adequate, while some physical facilities are still limited. The disposition of the officers shows a positive commitment, but it is not consistent in all service lines. The bureaucratic structure has clear SOPs, but cross-unit coordination and the involvement of people with disabilities in service evaluation still need to be strengthened.

Keywords: Policy Implementation, Minimum Service Standards, Physical Disabilities, Accessibility, Railways

PENDAHULUAN

Transportasi publik bukan sekadar layanan mobilitas. Bagi penyandang disabilitas fisik, ketersediaan transportasi yang aksesibel menjadi bagian dari pemenuhan hak dasar yang dijamin konstitusi. Pada tahun 2023 mencatat sejumlah 22,97 juta jiwa atau 8,5% dari seluruh penduduk Indonesia memiliki kebutuhan khusus, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS). Jumlah tersebut bukan hanya statistik; ia merepresentasikan jutaan orang yang setiap hari menghadapi

hambatan dalam menggunakan layanan publik, termasuk transportasi.

Di Kota Semarang, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dinas Sosial tahun 2020 mencatat 776 jiwa penyandang disabilitas daksa, menjadikannya kelompok disabilitas terbesar di kota tersebut. Mereka adalah pengguna potensial stasiun kereta api, namun infrastruktur yang ada belum sepenuhnya dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan mereka. Fitri (2024) menemukan bahwa penyandang disabilitas di kawasan Jabodetabek justru menggunakan transportasi publik lebih

sering dibanding populasi umum, tetapi menghadapi hambatan fisik dan informasi yang jauh lebih besar. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan kerangka hukum yang telah disediakan pemerintah untuk menegaskan hak aksesibilitas transportasi.

Indonesia juga telah mengesahkan Konvensi Hak Penyandang Disabilitas melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, secara operasional mewajibkan penyediaan jalur landai (*ramp*), toilet difabel, *guiding block*, ruang tunggu prioritas, loket khusus disabilitas, area *drop-off*, dan bantuan petugas terlatih. Regulasinya ada. Masalahnya terletak pada seberapa jauh aturan itu benar-benar dijalankan.

PT KAI DAOP 4 Kota Semarang menghadapi tantangan yang tidak dimiliki daerah operasional lain. Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol adalah dua stasiun tipe A dengan volume penumpang tertinggi di wilayah ini, sekaligus berstatus bangunan cagar budaya. Status *heritage* ini menciptakan dilema nyata: kewajiban memenuhi standar aksesibilitas modern berhadapan langsung dengan batasan modifikasi struktural bangunan bersejarah. Harahap (2022) mengidentifikasi kondisi serupa pada

stasiun-stasiun lama di Medan yang mengalami hambatan struktural dalam memenuhi ketentuan SPM.

Studi-studi terdahulu mengenai aksesibilitas stasiun di Indonesia umumnya terfokus pada evaluasi fisik infrastruktur secara terpisah, tanpa mengintegrasikan perspektif pelaksana dan pengguna secara bersamaan. Rafi dan Yulianti (2025) menemukan bahwa aspek-aspek inklusif di stasiun Jakarta memang tersedia, tetapi penyandang disabilitas masih bergantung pada pendamping untuk menavigasi area stasiun. Kondisi ini menunjukkan jarak antara ketersediaan fasilitas dan ketercapaian inklusivitas sesungguhnya.

Berdasarkan uraian tersebut, target yang ingin dicapai melalui penelitian ini mencakup analisis terhadap keberhasilan kebijakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada fasilitas layanan di stasiun kereta api bagi penyandang disabilitas fisik melalui model implementasi George C. Edwards III, sehingga mampu menemukan faktor-faktor penentu keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan publik. Pertanyaan yang dijawab bukan sekadar apakah fasilitas tersedia, melainkan mengapa implementasi berjalan sebagaimana yang ditemukan di lapangan, dan apa yang perlu diperkuat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Creswell dan Creswell (2023) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman makna yang dimiliki individu atau kelompok terhadap suatu isu sosial, sehingga menghasilkan gambaran yang kompleks dan holistik. Fokus utama dari penelitian ini terletak pada upaya memahami proses implementasi kebijakan SPM secara mendalam, termasuk persepsi, pengalaman, dan penilaian aktor yang terlibat.

Lokasi penelitian mencakup tiga tempat. Observasi lapangan dilakukan di Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, keduanya merupakan stasiun tipe A dalam wilayah PT KAI DAOP 4 Semarang dan berstatus bangunan cagar budaya. Wawancara dengan narasumber penyandang disabilitas fisik dilakukan di Roemah Difabel Semarang, yang dipilih karena menyediakan lingkungan kondusif dan familiar bagi narasumber.

Narasumber dipilih secara *purposive* berdasarkan relevansi pengetahuan dan keterlibatan langsung dengan objek penelitian (Creswell & Creswell, 2023; Sugiyono, 2020). Lima narasumber terdiri dari: Djoko Utomo (Wakil Kepala Stasiun Poncol Semarang), Elvan Hadi Saputra (Wakil Kepala Stasiun Tawang Semarang), Anna (penyandang disabilitas fisik

pengguna kursi roda, anggota Roemah Difabel), Christina (penyandang disabilitas fisik pengguna kursi roda, anggota Roemah Difabel), dan Ariel (penumpang non-disabilitas sekaligus staf Roemah Difabel dan pendamping penyandang disabilitas).

Proses perolehan data dilaksanakan dengan mengombinasikan pengamatan langsung dan sesi tanya jawab semi-terstruktur yang menjadi teknik utama, wawancara dilakukan secara tatap muka pada Agustus dan Oktober 2025, direkam dengan persetujuan narasumber, dan ditranskripsikan untuk keperluan analisis. Observasi non-partisipan dilakukan di kedua stasiun untuk mendapatkan gambaran langsung kondisi aksesibilitas fasilitas. Dokumentasi melengkapi data melalui foto fasilitas, dokumen regulasi, dan SOP yang relevan.

Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan tiga tahapan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu: reduksi data (seleksi dan kategorisasi berdasarkan empat variabel Edwards III), penyajian data dalam narasi deskriptif dan tabel, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kualitas data dijaga melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari petugas stasiun, penyandang disabilitas, dan pendamping) dan metode triangulasi (membandingkan hasil tanya jawab narasumber dengan temuan dari dokumentasi serta observasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis mengenai implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 disajikan pada berikut ini, berdasarkan empat variabel dari Edwards III, dengan dilengkapi identifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dari keberhasilan kebijakan tersebut.

1. Komunikasi

Edwards III menegaskan bahwa kebijakan tidak akan berjalan optimal apabila pelaksana tidak memahami apa yang harus dilakukan. Komunikasi menjadi jembatan antara rumusan kebijakan dan tindakan di lapangan, yang ditelaah melalui tiga dimensi: transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Transmisi informasi di lingkungan PT KAI DAOP 4 Semarang berjalan secara berjenjang melalui struktur organisasi internal. Kebijakan dari pemerintah tidak disampaikan langsung kepada petugas lapangan, melainkan disaring dan diteruskan oleh pimpinan stasiun. Djoko Utomo, Wakil Kepala Stasiun Poncol, menjelaskan mekanisme ini:

"...dari istilahnya pemerintah untuk kita itu tidak langsung ya, pasti melalui dari struktural dulu ya... Kita ambil poin-poinnya aja yang keseharian, terutama ya tujuannya agar pelayanannya sesuai dengan stasiun tadi, hasilnya juga maksimal."

Pendekatan ini menunjukkan adaptasi komunikasi yang praktis: isi peraturan

disaring menjadi poin operasional yang relevan dengan kegiatan harian. Pelatihan berkala dari kantor DAOP memperkuat transmisi internal ini. Namun, transmisi eksternal kepada pengguna layanan masih lemah. Christina, pengguna kursi roda, menyatakan belum mengetahui adanya regulasi maupun hak-haknya sebagai penyandang disabilitas. Anna hanya mengetahui sedikit. Ariel, sebagai pendamping penyandang disabilitas dan juga pengguna layanan stasiun kereta api, mengaku tidak pernah mendengar informasi serupa. Kondisi ini menunjukkan kesenjangan antara komunikasi internal yang cukup sistematis dengan komunikasi eksternal yang belum menjangkau kelompok sasaran.

Pada dimensi kejelasan, petugas menerima informasi kebijakan bukan dalam bahasa hukum regulasi, melainkan melalui simulasi dan praktik langsung di lapangan. Elvan Hadi Saputra, Wakil Kepala Stasiun Tawang, menjelaskan bahwa setiap implementasi pasca-diklat selalu dievaluasi kembali oleh atasan. Dari sisi pengguna, Christina dan Anna menyatakan telah menerima informasi dan bantuan yang memadai dari petugas ketika membutuhkan. Ariel, sebaliknya, tidak pernah mendengar instruksi yang ditujukan khusus untuk penyandang disabilitas fisik; instruksi yang ia dengar selalu bersifat umum.

Konsistensi komunikasi terjaga melalui *briefing* harian sebelum dan sesudah tugas, ditambah evaluasi bersama setiap bulan yang melibatkan seluruh unit pelayanan di stasiun. Mekanisme ini menunjukkan komitmen organisasi dalam menjaga keseragaman pemahaman. Masalahnya terletak pada konsistensi komunikasi kepada pengguna. Christina masih mencari informasi secara mandiri dari internet sebelum tiba di stasiun. Ini pertanda bahwa informasi publik belum tersedia secara konsisten di tempat yang tepat.

2. Sumber Daya

Edwards III mengidentifikasi empat komponen sumber daya: staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Keempat komponen ini memengaruhi kemampuan organisasi menjalankan kebijakan. Kekurangan pada salah satunya berpotensi menghambat implementasi meskipun komponen lain sudah memadai.

Dari sisi sumber daya manusia, sebagian besar petugas di Stasiun Tawang dan Poncol telah memahami substansi dasar SPM dan menerapkan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Pelatihan teknis dilakukan secara berkala dari kantor DAOP, disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit. Budaya kerja yang memprioritaskan kepedulian dan perhatian kepada penumpang menjadi modal sosial yang positif. Anna menyatakan petugas

"sangat siap" dan "otomatis membantu" saat pengguna kursi roda hendak naik gerbong. Ini gambaran yang baik.

Namun, ada celah yang tidak bisa diabaikan. Ariel menilai bahwa jumlah petugas tidak sebanding dengan volume penumpang, terutama pada jam sibuk. Pelayanan kepada penyandang disabilitas fisik akhirnya bergantung pada inisiatif individual petugas yang kebetulan berada di dekat mereka, bukan pada sistem yang dirancang untuk mendeteksi dan merespons kebutuhan tersebut secara otomatis. Ariel menyebut bahwa yang paling sering membantu justru porter dan satpam, bukan petugas pelayanan yang secara formal bertanggung jawab.

Pada sisi fasilitas, Stasiun Tawang dan Poncol telah menyediakan jalur landai (*ramp*), toilet khusus disabilitas, kursi roda, ruang tunggu prioritas, serta *portable ramp* mekanis di Tawang.

Gambar 1. Toilet Difabel dan Jalur *Ramp* Disabilitas Stasiun Tawang



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 2. Toilet Difabel dan Ruang Tunggu Stasiun Poncol



Sumber: Dokumen Pribadi

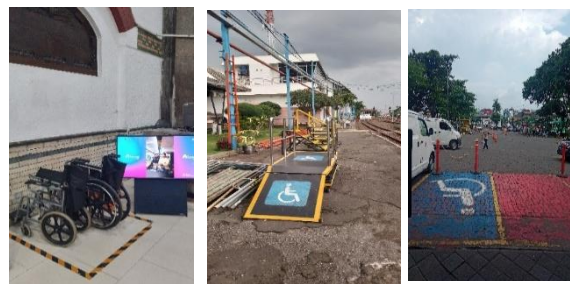
Pengawasan rutin dilakukan Direktorat Jenderal Perkeretaapian minimal dua kali setahun melalui *ramp check*. Pengawasan eksternal ini menjadi pendorong konsistensi pemenuhan standar minimum.

Gambar 3. Fasilitas Kursi Roda dan Area Drop Off Stasiun Poncol



Sumber: Dokumen Pribadi

Gambar 4. Fasilitas Kursi Roda, Potable Ramp dan Area Drop Off Stasiun Tawang



Sumber: Dokumen Pribadi

Tantangan terbesar ada di Poncol. Status *heritage* membatasi modifikasi

struktural bangunan, sehingga beberapa fasilitas modern seperti *portable ramp* belum tersedia. Ariel tidak pernah melihat area parkir atau *drop-off* khusus disabilitas, dan menilai jalur kursi roda terlalu sempit. Christina berharap jalur kursi roda diperluas dan tersedia kursi khusus di ruang tunggu. Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas baru di stasiun merupakan titik awal, bukan garis akhir dari inklusivitas layanan.

3. Disposisi

Disposisi menyangkut sikap petugas, komitmen, dan kemauan pelaksana dalam menjalankan kebijakan sesuai tujuannya. Petugas yang tidak memiliki komitmen terhadap tujuan kebijakan akan cenderung menjalankan tugasnya secara minimal atau pasif, bahkan ketika sumber daya dan prosedur sudah tersedia.

Temuan di lapangan menunjukkan disposisi yang secara umum positif. PT KAI DAOP 4 menerapkan "Lima Budaya Keselamatan" dengan poin keempat berisi nilai kepedulian terhadap lingkungan kerja, termasuk penumpang rentan. Ini bukan sekadar slogan; Anna mengonfirmasi bahwa petugas secara otomatis membantu pengguna kursi roda saat akan naik gerbong tanpa perlu diminta. Christina bercerita bahwa ketika bingung soal tiket, petugas langsung mendatangi dan menawarkan

bantuan. Orientasi pelayanan tampak telah terinternalisasi.

Ada satu masalah yang konsisten muncul: kepasifan. Ariel mencatat bahwa petugas "cenderung pasif dan menunggu," tidak proaktif membantu penyandang disabilitas fisik dalam proses antre atau naik ke gerbong. Menurutnya, penyandang disabilitas fisik akan mengalami kesulitan nyata jika tidak membawa pendamping dari keluarga atau teman. Kondisi ini menyiratkan bahwa disposisi positif yang ada belum diterjemahkan ke dalam protokol pelayanan yang jelas dan terstandar untuk konteks disabilitas fisik.

PT KAI juga telah menjalin kolaborasi edukatif dengan kelompok disabilitas. Anna menyebutkan pernah belajar bersama petugas KAI tentang penggunaan layanan stasiun. Namun, Christina mengaku masih perlu pendampingan keluarga dan belum merasakan kemandirian dalam menjelajahi stasiun sendiri. Disposisi positif harus disertai strategi pelayanan yang mendorong kemandirian, bukan hanya sekadar pada pemenuhan kebutuhan berbasis ketergantungan semata.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup dua elemen utama: SOP sebagai panduan teknis pelaksanaan, dan fragmentasi sebagai pola pembagian tanggung jawab antarunit. Edwards III menekankan bahwa struktur

yang terlalu kompleks atau terfragmentasi dapat menghambat koordinasi dan memperlambat pengambilan keputusan di lapangan.

PT KAI DAOP 4 Semarang telah menerjemahkan bahasa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 ke dalam SOP teknis di tingkat stasiun. Setiap unit memiliki SOP masing-masing: petugas pada *customer service* untuk penanganan keluhan penumpang dan informasi terkait, petugas pengamanan untuk membantu penumpang dengan mobilitas terbatas dari pintu masuk stasiun hingga gerbong, porter untuk membantu membawa barang bawaan penumpang. SOP ini, menurut Elvan Hadi Saputra, berfungsi sebagai acuan perilaku yang mengikat: jika petugas menyimpang, mereka mendapat pembinaan; jika tidak bisa dibina, mereka tidak cocok untuk posisi tersebut. Pernyataan yang tegas.

Namun, dalam praktik di lapangan memperlihatkan adanya celah yang cukup signifikan. Ariel tidak pernah melihat jalur khusus bagi penyandang disabilitas; semua penumpang masuk melalui satu jalur yang sama. Ini bertentangan langsung dengan prinsip layanan prioritas yang diamanatkan SPM. Yang paling sering memberikan bantuan langsung kepada pengguna disabilitas fisik adalah satpam, bukan unit pelayanan yang secara formal bertanggung jawab atas hal tersebut. Ini pola pelayanan yang bersifat informal dan bergantung pada

posisi fisik petugas, bukan pada sistem yang dirancang untuk mendeteksi dan merespons kebutuhan.

Christina masih bergantung pada pendampingan keluarga dan belum bisa menggunakan layanan secara mandiri. Ariel memperkirakan penyandang disabilitas fisik akan kesulitan tanpa bantuan orang lain. Dua pernyataan ini berbicara tentang hal yang sama: struktur layanan yang ada belum menghasilkan kemandirian bagi kelompok sasaran. SOP tersedia, tetapi belum dirancang untuk menciptakan aksesibilitas mandiri.

Ariel juga menyarankan agar evaluasi pelayanan fasilitas publik melibatkan secara langsung penyandang disabilitas, karena "untuk melayani mereka, perlu ada merekanya." Ini saran yang sederhana dan tepat sasaran. Evaluasi internal yang tidak melibatkan kelompok sasaran cenderung menghasilkan perbaikan yang menyentuh administratif, bukan perubahan yang dirasakan pengguna.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Selain analisis setiap variabel Edwards III, penelitian ini menguraikan faktor-faktor yang secara nyata mendukung keberhasilan kebijakan atau menjadi kendala dalam penerapan kebijakan tersebut.

Beberapa faktor yang mendukung implementasi kebijakan SPM secara nyata. Pertama, budaya kerja yang menanamkan nilai kepedulian terhadap penumpang rentan menjadi pendorong disposisi positif petugas. Kedua, mekanisme *briefing* harian dan evaluasi bulanan memastikan standar pelayanan tidak mengalami penurunan konsistensi dari waktu ke waktu. Ketiga, ketersediaan sebagian fasilitas aksesibilitas seperti *portable ramp* mekanis di Tawang menunjukkan upaya inovatif menghadapi keterbatasan bangunan *heritage*. Keempat, pengawasan eksternal dari Direktorat Jenderal Perkeretaapian melalui *ramp check* mampu mendorong pemenuhan standar secara berkala.

Di sisi lain, ada beberapa faktor yang menghambat implementasi secara sistemik. Keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama pengadaan fasilitas, sebagaimana ditegaskan Elvan Hadi Saputra: "tantangan paling terbesar adalah biaya." Status cagar budaya kedua stasiun membatasi modifikasi struktural yang diperlukan untuk pemenuhan aksesibilitas optimal. Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan volume penumpang pada jam sibuk menyebabkan pelayanan personal terkhusus kepada penyandang disabilitas fisik tidak dapat dilakukan secara konsisten. Bahasa hukum dalam regulasi yang kompleks mampu memperlambat proses pemahaman petugas lapangan,

meskipun pimpinan stasiun telah mengadaptasinya melalui pelatihan. Terakhir, ketiadaan jalur dan sistem antrean khusus penumpang dengan disabilitas, menyebabkan mereka harus mengantre bersamaan penumpang umum pada satu jalur yang sama.

6. Gap Analisis: Antara Kebijakan SPM dan Kondisi di Lapangan

Menggunakan kerangka gap analisis, penelitian ini membandingkan kondisi ideal yang ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dengan kondisi aktual yang ditemukan di lapangan. Kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi sumber daya dan struktur birokrasi, yang menunjukkan secara langsung variabel tersebut memengaruhi efektivitas keseluruhan implementasi.

Pada dimensi komunikasi, regulasi mewajibkan informasi pelayanan yang mudah diakses oleh seluruh pengguna jasa. Kenyataannya, penandaan jalur kursi roda dan informasi fasilitas khusus belum terpasang secara konsisten di lokasi stasiun yang strategis. Beberapa pengguna harus bertanya kepada petugas karena informasi tidak tersedia di jalur akses.

Pada dimensi sumber daya, kewajiban menyediakan *ramp*, *lift*, toilet difabel, *guiding block*, ruang tunggu prioritas, dan petugas khusus baru terpenuhi sebagian. Jalur kursi roda di beberapa area masih

terlalu sempit; *guiding block* dan informasi braille belum merata; petugas pendamping khusus disabilitas tidak selalu tersedia pada semua jam operasional.

Pada dimensi disposisi, standar SPM menuntut pelayanan yang proaktif dan non-diskriminatif. Petugas secara umum memenuhi standar dasar, tetapi aspek proaktif belum konsisten. Sebagian petugas menunggu permintaan bantuan, tidak secara otomatis mendekati pengguna yang terlihat membutuhkan pertolongan.

Pada dimensi struktur birokrasi, SOP formal tersedia tetapi implementasinya tidak konsisten lintas unit. Tidak ada jalur antrean prioritas yang terpisah bagi penyandang disabilitas. Koordinasi antara petugas *frontliner*, petugas keamanan, dan *boarding gate* belum seragam dalam pemberian bantuan prioritas. Penyandang disabilitas tidak dilibatkan dalam proses evaluasi pelayanan.

KESIMPULAN

Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di PT KAI DAOP 4 Semarang, khususnya di Stasiun Tawang dan Stasiun Poncol, bagi penyandang disabilitas fisik, dimana telah menunjukkan upaya yang cukup serius dari sisi organisasi. Fasilitas dasar aksesibilitas telah tersedia, petugas memahami standar

pelayanan, dan mekanisme evaluasi internal berjalan secara rutin. Namun, jarak antara pemenuhan standar minimum dan ketercapaian layanan yang benar-benar inklusif masih signifikan.

Komunikasi internal berjalan sistematis dan adaptif, tetapi belum menjangkau kelompok sasaran secara merata. Sumber daya manusia cukup memadai dari sisi pemahaman kebijakan, sementara kuantitas petugas dan kelengkapan fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan, terutama di Stasiun Poncol yang terkendala status bangunan *heritage*. Disposisi petugas mencerminkan komitmen yang positif, namun kepasifan sebagian petugas menjadi celah yang perlu ditutup melalui pelatihan pelayanan inklusif yang lebih terstruktur. Struktur birokrasi memiliki SOP yang cukup jelas, tetapi implementasinya belum menghasilkan layanan yang mendorong kemandirian penyandang disabilitas fisik.

Temuan terpenting penelitian ini adalah bahwa ketersediaan fasilitas dan keramahan petugas saja tidak cukup untuk menghasilkan layanan yang inklusif pada Stasiun Poncol dan Stasiun Tawang. Selama jalur prioritas belum ada, penyandang disabilitas belum dilibatkan dalam evaluasi, dan pelayanan masih bergantung pada inisiatif individual petugas, maka implementasi kebijakan baru mencapai tataran administratif, belum substantif.

SARAN

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, berikut ini beberapa rekomendasi bagi PT KAI DAOP 4 Semarang, pengelola Stasiun Tawang dan Stasiun Poncol, serta pemangku kebijakan terkait, sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api bagi penyandang disabilitas fisik.

Pertama, sosialisasi kebijakan perlu diperluas jangkauannya, tidak hanya kepada pimpinan dan staf internal, tetapi juga secara langsung kepada petugas pelayanan lapangan dan pengguna layanan penyandang disabilitas. Sosialisasi yang selama ini bersifat berjenjang dan terbatas pada lingkup internal belum cukup untuk membangun pemahaman bersama di antara semua pihak yang terdampak. Pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan juga perlu diperkuat agar masukan dan keluhan pengguna dapat segera ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan, bukan sekadar dicatat.

Kedua, PT KAI perlu menambah jumlah petugas yang dilatih secara spesifik untuk mendampingi penumpang yang menyandang disabilitas fisik, mencakup materi mengenai etika pendampingan, cara berkomunikasi yang sesuai, dan teknik membantu pengguna alat bantu mobilitas

seperti kursi roda dan kruk. Pelatihan umum yang ada saat ini belum memadai untuk menghasilkan pelayanan yang benar-benar responsif terhadap kebutuhan pengguna disabilitas. Di sisi fasilitas, perbaikan perlu diarahkan bukan hanya pada penambahan jumlah sarana, tetapi pada kesesuaian desain dengan prinsip *universal design*, yakni desain yang memungkinkan pengguna disabilitas mengakses layanan secara mandiri tanpa bergantung pada bantuan orang lain.

Ketiga, variasi sikap petugas dalam melayani penyandang disabilitas yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen pelayanan inklusif belum terdistribusi secara merata. Pembinaan berkala dan mekanisme evaluasi kinerja yang memuat indikator pelayanan disabilitas secara eksplisit perlu diterapkan. Pemberian apresiasi kepada petugas stasiun yang telah secara konsisten menunjukkan kinerja pelayanan inklusif yang baik dapat menjadi pendorong motivasi yang lebih efektif dibandingkan pendekatan yang semata berbasis sanksi.

Keempat, SOP pelayanan penyandang disabilitas perlu diterapkan secara seragam di seluruh lini operasional, tidak hanya di unit tertentu. Koordinasi antara petugas *frontliner*, keamanan, dan *boarding officer* harus diperkuat agar alur bantuan kepada pengguna disabilitas berjalan tanpa putus dari pintu masuk stasiun hingga gerbong

kereta. Selain itu, penyediaan jalur *boarding* terpisah atau area prioritas yang terdefinisi jelas bagi penyandang disabilitas perlu dipertimbangkan sebagai langkah nyata mewujudkan kesetaraan akses yang diamanatkan regulasi.

Kelima, evaluasi layanan tidak akan menghasilkan perubahan yang relevan apabila kelompok yang paling terdampak tidak dilibatkan dalam prosesnya. PT KAI perlu membuka ruang bagi organisasi dan komunitas penyandang disabilitas untuk berpartisipasi dalam asesmen fasilitas, uji aksesibilitas, dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Keterlibatan langsung pengguna disabilitas dalam evaluasi merupakan cara paling tepat memastikan bahwa kebijakan yang telah dijalankan sungguh-sungguh menjawab kebutuhan nyata di lapangan, bukan hanya sebagai bentuk memenuhi persyaratan administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: CV. Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dinas Sosial Kota Semarang. (2020). *Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)*

- Per Oktober 2020. Semarang: Dinas Sosial Kota Semarang.
- Fitri, H. (2024). Commuting Behaviors of People with Disabilities and the Implications for Transport Planning and Policy. *Journal of Regional and City Planning*, 35(1).
- Harahap, R. (2022). Implementasi SPM di Kereta Api Medan. *Jurnal Transportasi Publik Indonesia*.
- Huda, I. N., & Ramli, T. A. (2020). Hak Aksesibilitas Penumpang Kereta Api Penyandang Disabilitas Tuna Daksa dan Implementasinya. *Prosiding Ilmu Hukum*, 6(2), 484-487.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Nugroho, R. (2021). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Pemerintah Kota Semarang. (2024). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang 2025-2029*. Semarang: Pemerintah Kota Semarang. Retrieved from <https://rpjmd.semarangkota.go.id/>
- Prayitno, P. A., Jannah, A. N., & Romadhona, P. J. (2021). Evaluasi Prasarana Kereta Api terhadap Penyandang Disabilitas di Stasiun Lempuyangan. *Jurnal Media Teknik Sipil*, 19(2).
- Rafi, M., & Yulianti, I. (2025). Kewarganegaraan Inklusif Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Transportasi Publik. *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, 26(1).
- Subarsono, A. G. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi ke-3). Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- WHO & World Bank. (2023). *Global Report on Health Equity for Persons with Disabilities*. Geneva: World Health Organization.
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. *Publika*, 9, 307-320.