

# ANALISIS AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK *COMMUTER LINE* BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN MANGGARAI JAKARTA

SELATAN

*ANALYSIS OF ACCESSIBILITY OF COMMUTER LINE PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES FOR PERSONS WITH DISABILITIES AT MANGGARAI STATION, SOUTH JAKARTA*

Jesia Charel Jovansa, Herbasuki Nurcahyanto, Tri Yuniningsih  
[jesiaacharelj@gmail.com](mailto:jesiaacharelj@gmail.com) , [herbasukinurcahyanto@lecturer.undip.ac.id](mailto:herbasukinurcahyanto@lecturer.undip.ac.id),  
[triyuningsih26@gmail.com](mailto:triyuningsih26@gmail.com)

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*This research analyzes the accessibility of commuter line public transportation services for people with physical disabilities at Manggarai Station, South Jakarta. This research is motivated by the high level of public interest in using the KRL Commuter Line which is not comparable to the capacity of the Manggarai station, making it difficult for people with disabilities who often choose the KRL to travel. The aim of this research is to analyze accessibility and supporting factors for commuter line public transportation services for people with disabilities at Manggarai Station, South Jakarta. The research method uses a qualitative approach by collecting data through in-depth interviews and observation. The results of this research show that the accessibility of commuter line public transportation services for people with disabilities at Manggarai Station, South Jakarta, is said to be not optimal. This is expressed in 3 of the 4 dimensions that are not yet optimal, namely convenience, usability and independence. For optimal dimensions, namely safety. This is based on the theory put forward by John Black (in Endang Sri Wahyuni, 2016) which states that there are 4 indicators of accessibility, namely convenience, usability, safety and independence.*

**Keywords:** *accessibility, services, public transportation, commuter line, disability.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik diperuntukkan bagi seluruh warga negara dan penduduk, namun hingga saat ini masih sering terjadi diskriminasi dalam bidang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan publik terjadi dalam berbagai bentuk, seperti kurangnya aksesibilitas fisik, kebijakan dan standar operasional yang netral dalam pemberian layanan publik kepada penyandang disabilitas. Diskriminasi terhadap

penyandang disabilitas seringkali dipengaruhi oleh pandangan para pengambil kebijakan yang tetap berpegang pada paradigma tradisional dan medis dalam menangani penyandang disabilitas. Penelitian sebelumnya telah mengkonfirmasi hal ini. Misalnya penelitian Ishak Salim DKK dalam buku *Difabel Merebut Bilik Suara* yang menjelaskan bahwa masih kuatnya paradigma medis yang dimiliki oleh penyelenggara negara yang menyebabkan pada kurangnya kesempatan penyandang disabilitas dalam mengakses haknya (Salim I, 2015).

Merujuk pada pendekatan model sosial, maka lingkungan sosial yang dalam konteks ini adalah pelayanan publik harus beradaptasi dengan kondisi penyandang disabilitas yang berbeda-beda. Hal ini tentunya sesuai dengan Konstitusi Indonesia dan undang-undang yang dihasilkan tentang perlindungan, penghormatan dan pemenuhan hak asasi manusia. Namun, pemerintah dan masyarakat mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak atas pelayanan publik. Padahal pemerintah Indonesia berkomitmen memenuhi hak-hak penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Undang-undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *United*

*Convention On The Rights For Persons With Disabilities*, t.t.)

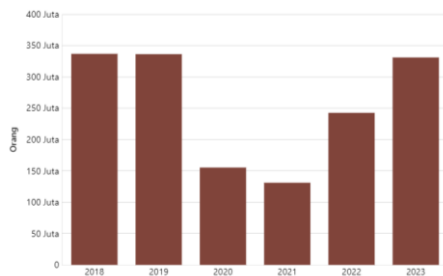
Indonesia menekankan pengakuan terhadap hak-hak penyandang disabilitas dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Salah satu ketentuan Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas yang diadopsi dalam UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menurut Pasal 19 UU Nomor 19, terdapat ketentuan mengenai penyediaan akomodasi yang layak.

Transportasi darat merupakan salah satu bagian terpenting dan terbesar dalam dunia transportasi Indonesia. Angkutan umum di tanah air terdiri dari kereta api, bus, angkutan umum/minibus. Ketika angkutan umum tidak dapat mengangkut sebagian orang dan banyak kesenjangan dalam pelayanan penumpang, sebagian masyarakat beralih ke kendaraan pribadi, yaitu sepeda motor dan mobil. Banyaknya angkutan umum dan kendaraan pribadi di jalan menimbulkan permasalahan lalu lintas di ibu kota dan sekitar Jakarta yaitu kemacetan lalu lintas. Kemacetan lalu lintas semakin hari semakin meningkat, terutama saat hujan dan banjir. Hingga kemacetan kini sulit diatasi (Deslida Saidah, 2017).

Kereta api adalah salah satu bentuk transportasi darat yang tersedia untuk umum, transportasi kereta api adalah salah satu bentuk transportasi yang bergerak di

atas kereta api. Kereta api merupakan alat transportasi yang murah, hemat energi, dan rendah polusi karena massanya yang besar, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Pelayanan angkutan umum salah satunya kereta api juga disebutkan dalam Peraturan No. PM 63 Tahun 2019 Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api.

Permasalahan terbesar DKI terkait transportasi adalah masalah kemacetan, salah satu solusi untuk mengatasi masalah transportasi dan kemacetan tersebut adalah penerapan sistem angkutan cepat massal (Statistik Transportasi DKI Jakarta, 2016). Salah satu moda transportasi yang mengusung sistem angkutan massal cepat adalah transportasi kereta api, seperti KRL *Commuter Line*. Berdasarkan data KAI *Commuter*, jumlah penumpang KRL *Commuter Line* tahun 2018-2023 ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



**Gambar Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek 2018-2023**

*Sumber: databoks.katadata.co.id*

Pada gambar di atas menggambarkan terkait jumlah penumpang KRL *Commuter Line* dari tahun 2018-2021 yang mengalami penurunan namun kembali meningkat di tahun 2022-2023. Salah satu moda transportasi yang mengusung sistem angkutan cepat massal adalah transportasi kereta api, seperti *Commuter Line*.

**Tabel Data Penumpang Disabilitas Stasiun Manggarai 2018-2023**

NO	TAHUN	PNP DISABILITAS	RATA RATA PERBULAN	RATA RATA PERHARI
1	2018	4464	372	12
2	2019	4500	375	13
3	2020	204	17	1
4	2021	1800	150	5
5	2022	5100	425	14
6	2023	6828	569	19

*Sumber: Data PT KAI*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa volume penumpang disabilitas pengguna *commuter line* di stasiun Manggarai memiliki peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Tentunya di karenakan stasiun Manggarai sebagai stasiun besar yang digunakan untuk melakukan transit ke rute lain.

Pada tanggal 28 Mei 2022, PT KAI *Commuter Indonesia* memberlakukan *switch over* (SO) ke-5 Stasiun Manggarai, hal ini terjadi sejumlah perubahan diantaranya mengubah pola operasi jalur Bogor, Bekasi, Depok, dan Cikarang, perubahan jadwal perjalanan kereta, dan perubahan rekayasa lalu lintas kereta api. Kegiatan *switch over* ini dilakukan untuk menata dan mengkondisikan jalur

kereta api sehingga pembangunan Stasiun Manggarai dapat dilaksanakan dan selesai sesuai jadwalnya.

Antrean panjang penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* juga terjadi di Stasiun Manggarai. Dikutip dalam [katadata.co.id](http://katadata.co.id) seorang penumpang *Commuter Line*, bernama Abdul Azis, mengatakan bahwa saat menggunakan KRL dengan rute Tanah Abang-Manggarai, sesaatnya sampai di Stasiun Manggarai, penumpang yang ingin turun dari kereta untuk melakukan transit di stasiun Manggarai harus berdesakan dengan penumpang yang mengantre di peron, dan terjadi antrean di tangga peron.

Penelitian mengenai aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas juga pernah dilakukan oleh Jane Kartika Propiona (2021), namun penelitian tersebut tidak terfokus meneliti tentang *Commuter Line*, tetapi membahas secara keseluruhan terkait aksesibilitas penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas publik di DKI Jakarta. Dari penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa implementasi kebijakan peraturan daerah terkait fasilitas publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Masih ditemukannya fasilitas publik yang belum ramah dan tidak dapat diakses secara leluasa oleh penyandang disabilitas.

Fokus penulis adalah pada hak-hak penyandang disabilitas terkait aksesibilitas

angkutan umum menurut UU No. 8 tahun 2016. Sesuai undang-undang *a quo*, dimana kebijakan ini memiliki fokus utama yaitu pada aksesibilitas pelayanan publik kepada penyandang disabilitas. Karena aksesibilitas memiliki arti kenyamanan yang diberikan kepada pengguna jasa berkebutuhan khusus untuk mencapai kesetaraan kesempatan (Peraturan Menteri Jalan tentang Penyediaan Aksesibilitas Pelayanan Transportasi, 2017).

## **B. Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

1. Tingginya tingkat animo masyarakat dalam menggunakan KRL *Commuter Line* yang tidak sebanding dengan kapasitas stasiun Manggarai sehingga menyusahakan bagi para disabilitas yang sering memilih KRL dalam berpergian,
2. Adanya sistem *switch over* perubahan rute sehingga diharuskannya transit di stasiun Manggarai menyebabkan bertambahnya jumlah pengguna di stasiun Manggarai,
3. Sulitnya aksesibilitas penyandang disabilitas pengguna KRL *Commuter Line* dalam transit tangga manual dan eskalator,
4. Fasilitas pendukung bagi penumpang disabilitas yang masih sering tidak dapat digunakan,
5. Kurangnya kepekaan terhadap penyandang disabilitas.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini:

1. Menganalisis aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan.
2. Menganalisis faktor pendukung aksesibilitas pelayanan transportasi publik *commuter line* bagi penyandang disabilitas di stasiun Manggarai Jakarta Selatan.

### D. Kajian Teori

#### 1. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah ilmu perencanaan pemerintahan yang baik (Thoah, 2008:94). Administrasi publik adalah langkah koordinasi merancang, menerapkan kebijakan untuk mensejahterakan masyarakat dan mencapai tujuan negara (Wirman, 2012:25). Selanjutnya menurut Ibrahim (2009:17) yaitu penyelenggaraan birokrasi melalui

pengelolaan pemerintahan dengan cara kerja dan dukungan SDM. Kemudian Dwight Waldo (dalam Syafie, 2010:25) mendeskripsikan sebagai pengelolaan organisasi dari untuk mencapai tujuan bangsa. Administrasi publik merupakan kerja sama dalam organisasi publik meliputi yudikatif, legislatif dan eksekutif (Nigro dan Nigro dalam Anggara, 2016:46), Sedangkan Pasolong (2013:8) menggambarkan administrasi publik adalah kerja sama untuk melaksanakan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

#### 2. Transportasi Publik

Dikutip dari *website* Kompasiana.com Pendapat Marie Thynell (2007), pakar transportasi asal Swedia dari University of Gothenburg, menyatakan ada 13 indikator yang dapat digunakan untuk menilai apakah sistem transportasi umum suatu kota/negara memenuhi kebutuhan dan harapan penduduk. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut: (1) Aksesibilitas (*Accessibility*). Aksesibilitas adalah kemudahan untuk mencapai suatu tempat yang diukur berdasarkan jarak, waktu tempuh, kapasitas kendaraan, frekuensi pelayanan, metode pembayaran, cakupan, dan kualitas. (2) Mobilitas (*Mobility*). (3) Ketersediaan (*Availability*). (4) Keterjangkauan (*Affordability*). (5) Ketepatan (*Appropriateness*). (6) Keandalan (*Reliability*). (7) Keselamatan

(*Safety*). (8) Keamanan (*Security*). (9) Kesehatan (*Health*). (10) Informasi (*Information*). (11) Keterlibatan masyarakat (*Public involvement*). (12) Menghemat waktu (*Time saving*). (13) Manfaat ekonomi (*Economic benefit*).

### **3. Aksesibilitas**

Menurut Jhon Black (dalam Endang Sri Wahyuni, 2016) terdapat 4 indikator aksesibilitas: (1) Kemudahan, artinya siapapun dapat mengakses seluruh area publik atau bangunan yang ada di subdivisi, (2) Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat memanfaatkan suatu tempat atau bangunan umum yang ada di lingkungan tersebut, (3) Keselamatan, Lingkungan binaan setiap bangunan publik harus menjamin keselamatan, yaitu keselamatan semua orang, (4) Kemandirian, yaitu setiap orang harus dapat pergi dan menggunakan seluruh tempat umum atau bangunan yang ada di lingkungannya tanpa bergantung pada bantuan orang lain.

### **4. Definisi Penyandang Disabilitas**

Menurut *International Labour Organization* (2014), Penyandang disabilitas adalah seseorang yang mempunyai keterbatasan fisik, sensorik, intelektual atau psikososial yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Menurut *The United States Department of Justice* (2016). Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang

disabilitas adalah seseorang yang mempunyai cacat fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik jangka panjang yang dapat menimbulkan hambatan. dan kesulitan. dalam interaksi dengan lingkungan untuk berinteraksi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya.

### **5. Faktor Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88-119) faktor dalam pelayanan umum yaitu Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Sarana Pelayanan, dan Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pengambilan *purposive sampling* seperti informasi kunci atau karakteristik sosial dengan tepat melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penelitian ini dilakukan di stasiun Manggarai Jl. Manggarai Utara, RW.1, Manggarai, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12850, dan kantor KAI Commuter Stasiun Juanda, Jl. Ir. H. Juanda I - Jakarta Pusat 10120 Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi**

## **Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**

### **a) Kemudahan**

Dalam penelitian ini melihat kemudahan bagi setiap penyandang disabilitas dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan menggunakan kereta *commuter line* di stasiun Manggarai. Kemudahan dapat dilihat dari akses informasi bagi penumpang disabilitas dan akses komunikasi bagi penumpang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa akses informasi bagi penumpang disabilitas belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Penyajian rute rangkaian KRL yang ada di atas setiap pintu keluar kereta berukuran kecil susah untuk dibaca oleh penumpang disabilitas
2. Papan informasi tidak berupa *LED display* yang lebih memudahkan penumpang disabilitas mengetahui informasi rute perjalanan

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa akses komunikasi bagi penumpang disabilitas sudah optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Belum adanya petugas yang dapat berbahasa isyarat

2. Sulit menemukan petugas saat stasiun sedang ramai

Berdasarkan dari hasil analisis kedua gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi kemudahan pada Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan belum optimal.

### **b) Kegunaan**

Dalam penelitian ini melihat kegunaan setiap penyandang disabilitas harus dapat mempergunakan tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam stasiun kereta *commuter line* di stasiun Manggarai. Kegunaan dapat dilihat dari celah peron dengan kereta, kapasitas kereta bagi penumpang disabilitas, kemudahan berpindah tempat bagi penumpang disabilitas di area stasiun.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa celah peron dengan kereta belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan jarak antara peron dengan pintu kereta masih menyulitkan bagi pengguna kursi roda dan penumpang disabilitas Tunanetra harus dibantu oleh petugas.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa kapasitas kereta bagi penumpang disabilitas bagi Penumpang Disabilitas belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Tidak terdapatnya area untuk penumpang pengguna kursi roda
2. Area tempat duduk khusus prioritas yang digunakan oleh penumpang yang tidak masuk dalam kategori prioritas

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa kemudahan berpindah tempat bagi penumpang disabilitas di area stasiun belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Fasilitas penunjang *lift* masih sering tidak dapat digunakan
2. Terdapat *lift* yang tidak terhubung dengan *guiding block*
3. Pintu masuk stasiun Manggarai yang tidak terdapat fasilitas *guiding block*

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa kegunaan dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan belum optimal.

### c) Keselamatan

Dalam penelitian ini keselamatan berarti setiap bangunan yang bersifat umum dalam lingkungan stasiun Manggarai, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang disabilitas. Keselamatan dapat dilihat dari

ketersediaan petugas, peringatan dan tanda keselamatan bagi penumpang disabilitas, dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa ketersediaan petugas sudah optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Sudah tersedia nya pusat layanan secara *online*
2. *Sign contact center* yang bisa di hubungi di dalam kereta
3. Petugas yang sigap berjaga di area stasiun

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa peringatan dan tanda keselamatan bagi penumpang disabilitas sudah optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Peringatan dan tanda-tanda keselamatan yang jelas dan mudah dipahami bagi penyandang disabilitas
2. Tersedianya tanda-tanda keselamatan di area stasiun dan di dalam kereta
3. Tersedianya papan tanda keselamatan di area tempat duduk prioritas

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa kenyamanan bagi penyandang disabilitas belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:



1. Tidak leluasnya penumpang disabilitas menggunakan *commuter line* di jam sibuk
2. Kurangnya penerangan di malam hari untuk melihat nama stasiun saat ingin transit

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa keselamatan dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah optimal.

#### **d) Kemandirian**

Dalam penelitian ini kemandirian berarti setiap penyandang disabilitas harus bisa mencapai masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum di lingkungan stasiun Manggarai tanpa membutuhkan bantuan orang lain. Kemandirian dapat dilihat dari fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas dan koneksi antar-moda bagi penumpang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Sering tidak dapat digunakan karena sedang dalam perbaikan

2. Kondisi *lift* yang masih terlalu sempit apabila digunakan untuk berbarengan

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa koneksi antar-moda bagi penumpang disabilitas belum optimal, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Jauhnya jarak yang harus ditempuh dari salah satu pintu keluar
2. Salah satu pintu keluar tidak disertai fasilitas penunjang seperti *lift* dan tangga eskalator

Berdasarkan dari hasil analisis kedua gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa kemandirian dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan belum optimal.

## **2. Faktor Pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan**

### **a) Faktor Kesadaran**

Pada faktor ini menganalisis kesadaran petugas dalam melayani penumpang disabilitas sehingga penumpang disabilitas dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di stasiun Manggarai. Faktor kesadaran dapat dilihat dari

kesungguhan hati dan kedisiplinan dalam bertugas.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa kesungguhan hati dalam faktor kesadaran sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Petugas yang selalu sigap *dan stand by* dalam melayani
2. Sikap atau perilaku petugas tidak meremehkan atau menganggap enteng tugas-tugas dan tanggung jawab mereka dalam melayani penumpang disabilitas

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kedisiplinan dalam bertugas dalam faktor kesadaran sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Adanya prosedur yang memprioritaskan dalam pelayanan terhadap penumpang disabilitas
2. Mengutamakan adanya komunikasi dan konfirmasi dalam setiap bertugas

Berdasarkan dari hasil analisis kedua gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor kesadaran dalam faktor kesadaran terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

#### **b) Faktor Aturan**

Dalam penelitian ini faktor aturan berarti merupakan perangkat penting dalam mengatur tindakan dan perbuatan orang. Pada faktor ini menganalisis regulasi yang digunakan oleh staff stasiun Manggarai dalam mendisipinkan petugas dalam melakukan pelaksanaan pelayanan terhadap penumpang disabilitas. Faktor aturan dapat dilihat dari regulasi.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa Regulasi dalam faktor aturan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Sudah adanya regulasi dan kebijakan yang mengatur tentang pelayanan disabilitas yang tertuang dalam SPM Permenhub No. 63 Tahun 2019
2. Adanya layanan dan pusat bantuan bagi penumpang disabilitas secara umum maupun secara khusus

Berdasarkan dari hasil analisis gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor aturan dalam faktor kesadaran terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

#### **c) Faktor Organisasi**

Faktor organisasi dapat dilihat dari standar layanan bagi penumpang disabilitas dan kondisi pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa standar layanan bagi Penumpang Disabilitas dalam faktor organisasai sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan:

1. Kebiasaan petugas stasiun Manggarai yang selalu melakukan koordinasi antar petugas apabila terdapat penumpang disabilitas dari awal naik hingga tiba di stasiun yang dituju
2. Petugas stasiun Manggarai sudah memiliki standar pelayanan terhadap penumpang disabilitas dengan serius  
Selanjutnya, berdasarkan hasil peneltian, didapatkan bahwa kondisi pekerjaan dalam faktor organisasi sudah mendukung, hal ini ditunjukkan dengan keadaan kondisi pekerjaan bagi petugas stasiun Manggarai dalam melayani penumpang disabilitas sudah didukung dengan kelengkapan fasilitas bagi penumpang disabilitas.

Berdasarkan dari hasil analisis gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor aturan dalam faktor organisasi terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

#### **d) Faktor Pendapatan**

Dalam penelitian ini faktor pendapatan berarti merupakan imbalan yang

didapatkan oleh staff stasiun Manggarai atas tenaga dan pikiran yang telah diberikan untuk organisasi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Faktor pendapatan dapat dilihat dari gaji.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa gaji dalam faktor pendapatan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan:

1. PT KAI sangat memperhatikan kesejahteraan petugas dengan memberikan gaji yang sesuai dan tepat waktu
2. Petugas juga mendapatkan tunjangan-tunjangan kerja dan memberikan kenyamanan bagi petugas KAI dalam bekerja

Berdasarkan dari hasil analisis gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor pendapatan dalam faktor organisasi terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

#### **e) Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana terbagi menjadi dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Faktor sarana pelayanan dapat dilihat dari mempercepat pelaksanaan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa mempercepat

pelaksanaan kerja dalam faktor sarana dan pelayanan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan kelengkapan fasilitas pendukung yang ada bagi penumpang disabilitas dapat membantu petugas dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil analisis gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor sarana pelayanan dalam faktor organisasi terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

#### **f) Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Dalam penelitian ini berarti kemampuan petugas dalam memiliki pemahaman yang memadai. Faktor kemampuan disini menganalisis mengenai pelatihan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada petugas di stasiun Manggarai. Pelatihan yang diberikan kepada petugas bertujuan untuk memiliki kemampuan dalam mengatasi situasi darurat. Faktor kemampuan dan keterampilan dapat dilihat dari kemampuan teknis dan pemberian pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa kemampuan teknis dalam faktor kemampuan dan keterampilan sudah baik, hal ini

ditunjukkan dengan petugas KAI memiliki keterampilan dan kemampuan dalam pengoperasian peralatan dan fasilitas penunjang secara khusus

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa pemberian pelatihan dalam faktor kemampuan dan keterampilan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan diberikannya pelatihan kepada petugas setiap 6 bulan sekali, tentunya hal ini dapat meningkatkan efektivitas dan kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Berdasarkan dari hasil analisis kedua gejala tersebut dapat dinyatakan bahwa faktor kemampuan dan keterampilan dalam faktor organisasi terkait Faktor pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sudah baik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam Bab 3, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

4.1.1. Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dikatakan belum optimal, hal ini dikarenakan terdapat 3 dari 4 dimensi yang

belum optimal yaitu kemudahan, kegunaan, dan kemandirian. Untuk dimensi yang sudah optimal yaitu keselamatan, dilihat dari:

#### 1. Kemudahan

Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat dalam dimensi kemudahan *belum optimal* ditunjukkan dengan: (1) Akses Penyajian rute rangkaian KRL yang ada di atas setiap pintu keluar kereta berukuran kecil susah untuk dibaca oleh penumpang disabilitas, (2) Papan informasi tidak berupa *LED display* yang lebih memudahkan penumpang disabilitas mengetahui informasi rute perjalanan, (3) Belum adanya petugas yang dapat berbahasa isyarat, (4) Sulit menemukan petugas saat stasiun sedang ramai.

#### 2. Kegunaan

Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat dalam dimensi kegunaan *belum optimal* ditunjukkan dengan: (1) Jarak antara peron dengan pintu kereta masih menyulitkan bagi pengguna kursi roda dan penumpang disabilitas Tunanetra harus dibantu oleh petugas, (2) Tidak terdapatnya area untuk penumpang

pengguna kursi roda, (3) Area tempat duduk khusus prioritas yang digunakan oleh penumpang yang tidak masuk dalam kategori prioritas, (4) Fasilitas penunjang *lift* masih sering tidak dapat digunakan, (5) Terdapat *lift* yang tidak terhubung dengan *guiding block*, (6) Pintu masuk stasiun Manggarai yang tidak terdapat fasilitas *guiding block*.

#### 3. Keselamatan

Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat dalam dimensi keselamatan *sudah optimal* ditunjukkan dengan: (1) Sudah tersedia nya pusat layanan secara *online*, (2) *Sign contact center* yang bisa di hubungi di dalam kereta, (3) Petugas yang sigap berjaga di area stasiun, (4) Peringatan dan tanda-tanda keselamatan yang jelas dan mudah dipahami bagi penyandang disabilitas, (5) Tersedianya tanda-tanda keselamatan di area stasiun dan di dalam kereta, (6) Tersedianya papan tanda keselamatan di area tempat duduk prioritas, (7) Tidak leluasnya penumpang disabilitas menggunakan *commuter line* di jam sibuk, (8) Kurangnya penerangan di malam hari untuk melihat nama stasiun saat ingin transit.

#### 4. Kemandirian

Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat dalam dimensi kemandirian *belum optimal* ditunjukkan dengan: (1) Sering tidak dapat digunakan karena sedang dalam perbaikan, (2) Kondisi *lift* yang masih terlalu sempit apabila digunakan untuk berbarengan dengan penumpang disabilitas pengguna kursi roda, (3) Jalan masuk yang ditutup sehingga harus mencari petugas, (4) *Vending machine* dan loket tidak dapat diakses oleh semua disabilitas, (5) Jauhnya jarak yang harus ditempuh dari salah satu pintu keluar, (6) Salah satu pintu keluar tidak disertai fasilitas penunjang seperti *lift* dan tangga eskalator.

4.1.2. Sedangkan, Faktor Pendukung Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dikatakan sudah mendukung dilihat dari keseluruhan dimensi yang *sudah mendukung* yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor sarana pelayanan, dan faktor kemampuan dan keterampilan.

## **SARAN**

Penulis memberikan saran terkait Aksesibilitas Pelayanan Transportasi

Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat belum optimal. Untuk mengatasi hal ini PT KAI dan pihak terkait perlu dilakukan evaluasi terhadap fasilitas informasi agar lebih aksesibel oleh semua kategori penumpang disabilitas. Dalam rangka meningkatkan fasilitas informasi maka dapat dilakukan dengan cara mengembangkan aplikasi atau *digital platform* yang dapat digunakan oleh penumpang untuk mendapatkan informasi tentang jadwal, rute, dan layanan transportasi. Fitur-fitur seperti teks berbasis, pengenalan suara, atau opsi pengaturan aksesibilitas dapat membantu penumpang disabilitas untuk mengakses informasi dengan lebih mudah.
2. Kegunaan dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat belum optimal. Untuk mengatasi PT KAI dapat melakukan penyesuaian kesesuaian fasilitas pendukung yang ada bagi penumpang disabilitas. Dalam rangka

meningkatkan kegunaan dapat melakukan pengecekan berkala terhadap fasilitas bagi penumpang prioritas guna mencegah adanya kerusakan yang menyebabkan perbaikan yang berkepanjangan. PT KAI juga bisa menyediakan area di setiap sudut kereta yang kosong dari tempat duduk, sehingga pengguna kursi roda tidak perlu pindah ke tempat duduk di kereta dan tetap bisa duduk di kursi rodanya agar lebih efisien.

3. Kemandirian dalam Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan dilihat dalam dimensi kemandirian belum optimal. Untuk meningkatkan PT KAI seharusnya melakukan perombakan fasilitas penunjang yang dikhususkan untuk pengguna kereta bandara menjadi fasilitas umum yang bisa digunakan untuk penumpang *commuter line* local tidak menyulitkan penumpang untuk berpindah transportasi dan mengakses jalan keluar. Untuk meningkatkan hal ini PT KAI dapat menetapkan gerbong khusus penumpang disabilitas, sehingga penumpang disabilitas juga memiliki kesetaraan hak menggunakan kereta yang sama di waktu kapan pun.

## DAFTAR PUSTAKA

### Artikel:

- Diratama, A. F. (2022, July 5). *Yuk Intip Bahasan FGD DTKJ tentang Operasional Stasiun Manggarai!* *Railway Enthusiast Digest*.  
<https://redigest.web.id/2022/07/yuk-intip-bahasan-fgd-dtkj-tentang-operasional-stasiun-manggarai/>
- Damayanti, S. O., Agustin, I. W., & Hariyani, S. (2022). Evaluasi Kinerja Pelayanan Commuter Line Rute Surabaya-Pasuruan. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 11(1), 59–68.  
<https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/270/230>
- Fachrian, F. A., & Ode, S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta Commuter Indonesia Di Wilayah Jabodetabek. *Journal Of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah)*, 4(1), 01-21.  
<https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/gov/article/view/1297/885>
- Komputer, U. S. & T. (1918, May 1). *Stasiun Manggarai*. Program Kelas Karyawan (Kuliah Online / Blended).  
[https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Stasiun\\_Manggarai](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Stasiun_Manggarai)
- RI, O. (n.d.). *Pentingnya Kesadaran aparatur Penyelenggara Pelayanan*

- Publik Kabupaten Lampung Utara di Tengah Pandemi covid-19*. Berita - Ombudsman RI.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-kesadaran-aparatur-penyelenggara-pelayanan-publik-kabupaten-lampung-utara-di-tengah-pandemi-covid-19>
- Diratama, A. F. (2022b, July 5). *Yuk Intip Bahasan FGD DTKJ tentang Operasional Stasiun Manggarai!* Railway Enthusiast Digest.  
<https://redigest.web.id/2022/07/yuk-intip-bahasan-fgd-dtkj-tentang-operasional-stasiun-manggarai/>
- Admin. (2022, December 3). *Klasifikasi dan Jenis-jenis Disabilitas (Memperingati Hari Disabilitas Internasional 2022)*. MTs. Miftahul Ulum 2.  
<https://mtsmu2bakid.sch.id/klasifikasi-dan-jenis-jenis-disabilitas-memperingati-hari-disabilitas-internasional-2022/>
- Jurnal:**  
 Bonita, T., & Lukman, A. L. (n.d.). *Accessibility Evaluation Of The Transit Plaza Of Tanah Abang Station According To Users With Visual Impairment Evaluasi Aksesibilitas Bagi Tunanetra Di Plaza Transit Stasiun Tanah Abang*.  
[www.journal.unpar.ac.id](http://www.journal.unpar.ac.id)
- Yoanna, E., Yunita, E., Taruna, P., Studi, M., Transportasi, P., Politeknik, T., Darat, Program, D., Transportasi, S., Politeknik, P., & Darat, T. (n.d.). *Analisis Integrasi Komponen Fasilitas di Stasiun Bekasi Facility Component Integration Analysis at Bekasi Station*. Retrieved May 16, 2024, from  
[https://digilib.ptdisttd.ac.id/2781/1/JURNAL\\_YOANNA%20EVA%20Y.E.T\\_1903096\\_MTP%203.4.pdf](https://digilib.ptdisttd.ac.id/2781/1/JURNAL_YOANNA%20EVA%20Y.E.T_1903096_MTP%203.4.pdf)
- Gunawan, G. H., Listari, Z. P., & Apsari, N. C. (2021). *Peran Save The Children Sebagai Lembaga Internasional Dalam Upaya Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Dasar Anak*. *Jurnal Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*, 2(2), 113.  
<https://doi.org/10.52423/jkps.v2i2.18650>
- Liguori, K. A. U. P. D. P. S. M. J. A., & Syarief, A. (2020). *Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun Mrt Jakarta*. In *Ganal Rudyanto Jurnal Seni & Reka Rancang* (Vol. 2, Issue 2).  
<https://www.jakartamrt.co.id/>
- Pangestu, B. A., Soerjatmodjo, I. S., & Darsono, N. P. (2022). *The Travel Time Performance Analysis Of The Commuter Line Train (Krl) (Case Study: The Commuter Line Train Blue Line Corridor, Bekasi-Jakarta*



- Kota). In *International Journal of Civil Engineering and Infrastructure* (Vol. 2, Issue 2).
- Paulina, J., Sari, C., & Rintawati, D. (n.d.). Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol (*Performance Evaluation and Analysis of Passengers Satisfaction Levels at KRL Grogol Station*). In *Jurnal Infrastruktur* (Vol. 6, Issue 2).
- Silalahi, R. A. C., Riana, A. W., & Mulyana, N. (2016). Peran Save The Children Dalam Menangani Anak Disabilitas Di Bandung. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1).  
<https://jurnal.unpad.ac.id/prosiding/article/view/13636/6462>
- Romadhona, A. N. J. A. P. J. (2020, July 12). *Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Yogyakarta | Teknisia*. Journal.uui.ac.id.  
<https://journal.uui.ac.id/teknisia/article/view/20763>
- Tamba, J. (2018). Tamba, Jefry. *Exploring The Accessibility And Facility In Railway Station Used By Persons With Disabilities: An Experience From Kebayoran Railway Station*. In *Jakarta. Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS)* (Vol. 5, Issue 1).  
<http://IJDS.ub.ac.id/2018>
- Wahyuni, E. S., Murti, B., & Joebagio, H. (2016). *Public Transport Accessibility for People with Disabilities*. *Journal of Health Policy and Management*, 01(01), 1–7.  
<https://doi.org/10.26911/thejhpm.2016.01.01.01>
- Wicaksono, T., Simamora, J. I. G., & Pradana, G. H. (2019). *Pelayanan Publik Kereta Api di Yogyakarta Bagi Difabel*. 6(1), 47.  
<https://doi.org/10.14421/ijds.060103>
- Zhang, B., Li, W., Lownes, N., & Zhang, C. (2021). *Estimating the impacts of proximity to public transportation on residential property values: An empirical analysis for hartford and stamford areas, connecticut*. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(2).  
<https://doi.org/10.3390/ijgi1002004>
- 4
- Pelawi, A. F., Rahayu, P., & Mukaromah, H. (2023). Kajian Aksesibilitas dan Konektivitas Stasiun Transit KRL Manggarai dan Depok terhadap Jalur KRL Regional Jakarta-Depok. *Desa-Kota: Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, Dan Permukiman*, 5(1), 1–14.

- <https://jurnal.uns.ac.id/jdk/article/view/63805/40294>
- Jurnal Desain Interior*,  
iptek.its.ac.id/index.php/jdi.  
“Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas dalam Ruang Pelayanan Publik Studi Kasus: BPJS Kesehatan Cabang Utama Bandung” Accessed 5 Feb. 2024.
- “Undip E-Journal System.” *UNDIP Jurnal Desain Interior, E-JOURNAL SYSTEM PORTAL*,  
“Jurnal Artikel Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang”  
ejournal3.undip.ac.id/. Accessed 5 Feb. 2024.
- Septiani, A. R., Amin, Adil, Muhammad., “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingka Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat” *Pujia Unismuh Makassar*,  
journal.unismuh.ac.id/. Accessed 5 Feb. 2024.
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Aksesibilitas Bangunan Umum Di Stasiun Malang Kota Baru). *Publika*, 307–320.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p307-320>
- Novrian, A. A., & Dewi, U. (2019). Pemenuhan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Melalui Transportasi Publik (Studi Kasus Pt Kereta Api Indonesia Daerah Operasi Vi Yogyakarta). *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(1).  
<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/19289/17688>
- Pattaray, A., Aini, W., Ratmaja, L., & Wahyuni, E. S. (2021). Analisis Kebutuhan Wisatawan Penyandang Disabilitas Terhadap Ketermpilan Pramuwisata Di Lombok. *Media Bina Ilmiah*, 15(12), 5937–5950.  
<https://doi.org/10.33758/mbi.v15i12.1163>
- Romadhona, A. N. J. A. P. J. (2021, December 6). *Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Yogyakarta / Teknisia*. Journal.uii.ac.id.  
<https://journal.uii.ac.id/teknisia/article/view/20763/11797>
- Wahyuni, E. S., Murti, B., & Joebagio, H. (2016). Public Transport Accessibility for People With Disabilities. *Journal of Health Policy and Management*, 1(1), 1–7.

- <https://thejhpm.com/index.php/thejhpm/article/view/4/10>
- Laksana, R., Immaculata, M., Winandari, R., & Iskandar, J. (2019). *Standard Pathways Guides For The Disabled At The Commuter Line Stations In JABODETABEK*.  
<https://www.ijstr.org/final-print/dec2019/Standard-Pathways-Guides-For-The-Disabled-At-The-Commuter-Line-Stations-In-Jabodetabek.pdf>
- Romadhona, A. N. J. A. P. J. (2021b, December 6). *Evaluasi Fasilitas Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Yogyakarta | Teknisia*.  
Journal.uii.ac.id.  
<https://journal.uii.ac.id/teknisia/article/view/20763/11797>
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10.  
<https://doi.org/10.20961/jas.v10i0.47635>
- Paulina, J., Sari, C., & Rintawati, D. (2024). *View Of Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol*.  
Univpancasila.ac.id.  
<https://journal.univpancasila.ac.id/index.php/infrastruktur/article/view/1661/1031>
- Pranitasari, D., & Prawira, S. A. P. A. (2020). Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Media Manajemen JASA*, 8(2).  
<https://doi.org/10.52447/mmj.v8i2.4397>
- Oktaviany, W., & Setiawan HP., ST., MT., L. (2017). *Tinjauan Aksesibilitas Dan Sirkulasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Bogor - PDF Download Gratis*.  
Docplayer.info.  
<https://docplayer.info/207601309-Tinjauan-aksesibilitas-dan-sirkulasi-bagi-penyandang-disabilitas-di-stasiun-bogor.html>
- Wicaksono, T., Simamora, J. I. G., & Pradana, G. H. (2019). Pelayanan Publik Kereta Api di Yogyakarta Bagi Difabel. *INKLUSI*, 6(1), 47.  
<https://doi.org/10.14421/ijds.060103>
- Bonita, T., & L. Lukman, A. (2021). *Accessibility Evaluation Of The Transit Plaza Of Tanah Abang Station According To Users With Visual Impairment*. *Riset Arsitektur (RISA)*, 6(01), 1–19.  
<https://doi.org/10.26593/risa.v6i01.5423.1-19>
- Deliyarti, I., Nurzanah, W. (2018). *Volume 31 Nomor 2 Juli -Desember 2018 Studi Aksesibilitas Transportasi*

*Berkelanjutan Untuk Penyandang Cacat (Disabilitas) Di Pusat Kota Medan.*

<https://abdulkadir.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/197/2019/11/35-80-1-SM.pdf>

Adjrina Fildzah Pelawi, Paramita Rahayu, & Hakimatul Mukaromah. (2023). *Kajian Aksesibilitas dan Konektivitas Stasiun Transit KRL Manggarai dan Depok terhadap Jalur KRL Regional Jakarta-Depok*. 5(1), 1–1.  
<https://doi.org/10.20961/desa-kota.v5i1.63805.1-14>

### **Skripsi dan Tesis:**

Pranitasari, D., & Prawira, S. A. P. A. (2020). *Analisa Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. Media Manajemen Jasa*, 8(2).  
<https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MMJ/article/view/4397/1723>

*Bab 2 landasan teori - universitas multimedia nusantara*. (n.d.). Retrieved

April

13, 2023, from

[https://kc.umn.ac.id/16944/4/BAB\\_II.pdf](https://kc.umn.ac.id/16944/4/BAB_II.pdf)

Ekonomi Pembangunan, J. (2019).

*Evaluasi Layanan Transportasi*

*Publik Kereta*

*Rel Listrik Commuter Line Di Stasiun Manggarai Skripsi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana*

*Ekonomi pada Universitas Negeri Semarang*

Oleh Tiara Andriani Ahmadi NIM 7111415053.

Warni, G. (2014, May 2). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi*. Repository.uin-suska.ac.id. <https://repository.uin-suska.ac.id/4070/>

Konseptual, A. (n.d.). *BAB II Tinjauan Pustaka*.  
[http://repository.uib.ac.id/1138/5/S\\_1451049\\_chapter2.pdf](http://repository.uib.ac.id/1138/5/S_1451049_chapter2.pdf)

*BAB II Landasan Teori 2.1 Transportasi 2.1.1. Konsep Dasar Transportasi*. (n.d.).  
<https://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/132635-T%2027840-Analisis%20faktor-Tinjauan%20literatur.pdf>

Primasetya, D. A., & Maksum, A. (2015, July 10). *Revitalisasi stasiun kereta api Manggarai sebagai pendukung sistem transportasi terintegrasi*. Repository.its.ac.id.

<https://repository.its.ac.id/72427/>

Ramadanti, R. (n.d.). *Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan*. Retrieved May 16,

- 2024, from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/9697/1/RIZKA%20RAMADANTI%20%28FUL%20SKRIPSI%29.pdf>
- Untuk Melengkapi Persyaratan, D., Ujian, M., Program, A., Jurusan, S., & Oleh, D. (2022). *Analisis Pelayanan Dan Fasilitas Kereta Api Terhadap Penyandang Difabel Di Stasiun Tawang Kota Semarang Dicki Syaifullah Al Farizqi*. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/C11A/2018/C.111.18.0098/C.111.18.0098-15-File-Komplit-20220823080203.pdf>
- Tiarahayu Sanjaya. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyediaan aksesibilitas pada pelayanan jasa transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Commuter Line Jabodetabek = Factors affecting implementation of policy of accessibility in public transportation services for persons with disabilities on Commuter Line Jabodetabek*. Universitas Indonesia Library; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480430&lokasi=lokal>
- Setiawan, F. T. (2023, November 30). *Pengalaman Penyandang Disabilitas Dalam Menggunakan BRT Transjakarta*. Repository.uinjkt.ac.id. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/76469>
- Sri, B. (2021). *Penyediaan Aksesibilitas Fasilitas Umum Bagi Penyandang*. <https://repository.uin-suska.ac.id/49721/1/Gabungan%20kecuali%20BAB%20IV.pdf>
- Arief Prawira, S. (2020). *Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta Skripsi Sendi Arief Prawira 21160000062 Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta 2020*. <http://repository.stei.ac.id/1183/1/abstract.pdf>
- Ahmadi, T., A.. (2019). *Evaluasi Layanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Commuter Line Di Jabodetabek Skripsi*. [https://lib.unnes.ac.id/35848/1/7111415053\\_Optimized.pdf](https://lib.unnes.ac.id/35848/1/7111415053_Optimized.pdf)
- PUTRI, D. R. (2020). *Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Tentang Fasilitas Lift Di Jalan Bawah Tanah (Underpass) Stasiun Krl Commuter Line Tebet Bagi Konsumen Penyandang Disabilitas ( Studi Pada Stasiun KRL Commuter Line Tebet, Jakarta*

*Selatan*). Perpustakaan.yarsi.ac.id.  
[https://perpustakaan.yarsi.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=34393](https://perpustakaan.yarsi.ac.id/index.php?p=show_detail&id=34393)

### **Berita:**

Gayati, M. D., & Setiawanto, B. (2022, December 26). *Stasiun Manggarai Jadi Stasiun Sentral Dan Terintegrasi pada 2024-2025*. ANTARA News Megapolitan.  
<https://megapolitan.antaranews.com/berita/225318/stasiun-manggarai-jadi-stasiun-sentral-dan-terintegrasi-pada-2024-2025>

Fajrian, O. H. (n.d.). *Perubahan Rute KRL sebabkan Antrean penumpang di stasiun manggarai*. Nasional Katadata.co.id.  
<https://katadata.co.id/happyfajrian/berita/6291f020bd813/perubahan-rute-krl-sebabkan-antrean-penumpang-di-stasiun-manggarai>

Permana, R. H. (n.d.). *Pakar Kritik rute baru KRL transit manggarai: Tambah Derita Difabel*. detiknews.  
<https://news.detik.com/berita/d-6115230/pakar-kritik-rute-baru-krl-transit-manggarai-tambah-derita-difabel>

Alexander, H. B. (2023, June 6). *Stasiun Manggarai Punya "signage" Baru, pengguna tak lagi buta arah*. KOMPAS.com.  
<https://www.kompas.com/properti/re>

[ad/2023/06/06/213000921/stasiun-manggarai-punya-signage-baru-pengguna-tak-lagi-buta-arah](https://www.kompas.com/properti/read/2023/06/06/213000921/stasiun-manggarai-punya-signage-baru-pengguna-tak-lagi-buta-arah)

Maulana, R. (2021, November 3).

*Manggarai Akan dikembangkan Jadi Stasiun Sentral Terintegrasi Tod*. Tempo.

<https://video.tempo.co/read/26750/manggarai-akan-dikembangkan-jadi-stasiun-sentral-terintegrasi-tod>

Isabela, Monica Ayu Caesar. "Pelayanan Publik: Konsep, Faktor, Dan Karakteristik." *KOMPAS.Com*, Kompas.com, 9 Mar. 2022, nasional.kompas.com/read/2022/03/10/01000041/pelayanan-publik--konsep-faktor-dan-karakteristik.

Media, K. C. (2023, February 18). *Nilai Akhlak BUMN, Arti, dan Panduan Perilakunya Halaman all*. KOMPAS.com.  
<https://money.kompas.com/read/2023/02/18/091403626/nilai-akhlak-bumn-arti-dan-panduan-perilakunya?page=all>

### **Perundang-Undang:**

Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api