

PELAYANAN UMUM KERETA API DI YOGYAKARTA BAGI DIFABEL

**TIO TEGAR WICAKSONO, GLINGGANG HIMA PRADANA, JHON
IAS GANESA SIMAMORA**

Universitas Gadjah Mada

tio.tegar.wicaksono@mail.ugm.ac.id

Abstract

The issue of discrimination against persons with disabilities in the field of public services, especially in transportation services, is still often heard. This research is focused on knowing the implementation of public services and how to optimize public services for persons with disabilities in Yogyakarta stations and Lempuyangan stations. This research is a normative-empirical study that combines the results of legal research with reality in the field. Field data was collected through observation and interview methods. The study found that accommodating the rights of persons with disabilities to public services at railway stations has several problems: lack of procedural mechanisms related to the implementation of human rights, institutions of persons with disabilities, and the existence of social-political factors of public policymakers who are not aware of the accommodation of human rights for disabled people.

Keywords: public transport accessibility; public services for the people with disabilities; train accessibility.

Abstrak

Isu diskriminasi terhadap penyandang disabilitas di bidang pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan jasa transportasi, masih sering terdengar. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik dan cara mengoptimalkan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di stasiun Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan. Penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris yang memadukan hasil-hasil penelitian hukum dengan kenyataan di lapangan. Data lapangan dikumpulkan dengan metode observasi dan wawancara. Penelitian ini menemukan bahwa: pengakomodasian hak penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik di stasiun kereta api memiliki beberapa permasalahan: kurangnya mekanisme prosedural terkait pelaksanaan HAM, kelembagaan penyandang disabilitas, dan adanya faktor sosial politik pemangku kebijakan publik yang belum sadar akan pengakomodasian HAM bagi difabel.

Kata kunci: aksesibilitas layanan umum transportasi; aksesibilitas layanan kereta api; pelayanan umum untuk difabel.

A. Pendahuluan

Negara Indonesia adalah *welfare state* atau negara kesejahteraan (Muchsan, 1992, hlm. 8). Oleh karena itu, peran pemerintah tidak hanya mengatur tetapi juga wajib menyejahterakan masyarakat melalui kebijakan-kebijakan publik (Budi Winarno, 2007, hlm. 6). Diperlukan campur tangan dan peran pemerintah yang besar untuk masuk ke dalam ranah sendi-sendi kehidupan masyarakatnya, termasuk dalam hal pemenuhan hak asasi manusia. Pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai sejauh mana pemerintah berkomitmen dalam rangka pemenuhan hak asasi mereka. Membicarakan penyelenggara negara dalam melakukan kewajiban kepada rakyat sama artinya sedang membicarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1,
Jan-Jun 2019*

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang tentang Pelayanan Publik, 2009). Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik diperuntukkan bagi setiap warga negara dan penduduk, akan tetapi hingga saat ini sering terjadi perilaku diskriminatif di bidang pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas di bidang pelayanan publik terjadi dalam berbagai macam bentuk seperti minimnya aksesibilitas fisik, kebijakan yang tidak berpihak, hingga tidak adanya standar operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menargetkan penyandang disabilitas. Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas seringkali di pengaruhi oleh pandangan pemangku kebijakan yang masih mempertahankan paradigma tradisional dan paradigma medis dalam memandang penyandang disabilitas. Hal ini telah dikonfirmasi oleh penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Misalnya penelitian Ishak Salim DKK dalam buku *Difabel Merebut Bilik Suara* yang menggambarkan masih kuatnya paradigma medis yang dimiliki oleh penyelenggara negara yang berakibat pada hilangnya kesempatan penyandang disabilitas untuk mengakses haknya (Salim I, 2015). Teori model medis dan teori model tradisional sebagaimana telah dipahami dalam studi tentang disabilitas memandang disabilitas sebagai permasalahan individual, sementara *Social Model of Disability* memandang disabilitas sebagai hasil interaksi antara hambatan dalam lingkungan sosial dan gangguan yang dimiliki individu (Colin Barnes & Geof Mercer, 2004).

Jika dikaitkan dengan konteks pelayanan publik, artinya penyelenggara pelayanan publik wajib memastikan bahwa keseluruhan aspek dari pelayanan publik harus mampu dijangkau oleh penyandang disabilitas, mulai kebijakan, aksesibilitas fisik, hingga standar operasional. Jika mengacu pada pendekatan Social Model, maka lingkungan sosial yang dalam konteks ini adalah pelayanan publik, harus menyesuaikan diri dengan kondisi penyandang disabilitas yang beragam.

Hal ini tentu sejalan dengan konstitusi Indonesia dan peraturan perundang-undangan di bawahnya yang memberikan pengaturan

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

mengenai perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak asasi manusia. Namun, Selama ini, pemerintah dan masyarakat masih cenderung mengabaikan hak-hak penyandang disabilitas salah satunya terkait hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Padahal pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *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 mempertegas pengakuannya terhadap hak-hak penyandang disabilitas dengan mengundangkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Selain itu dalam konteks pelayanan publik, Indonesia juga telah memiliki Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu ketentuan dalam UNCRPD yang telah diadopsi dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas adalah pengaturan mengenai penyediaan akomodasi yang layak yang tertuang dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 2016 yang mengatur mengenai hak pelayanan publik. Akomodasi yang layak dalam artikel 2 UNCRPD didefinisikan sebagai modifikasi dan penyesuaian yang perlu dan sesuai, dengan memberikan beban tambahan yang tidak proporsional atau tidak semestinya, apabila diperlukan dalam kasus tertentu, guna menjamin pemenuhan atau pelaksanaan semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental penyandang disabilitas berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya (Undang-undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *United Convention On The Rights For Persons With Disabilities*, t.t.). Artinya, penyedia layanan publik berkewajiban untuk memberikan akomodasi yang layak sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas agar terpenuhi hak layanan publik, yang merupakan dari hak asasi manusia.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK) pada tahun 2015 saja telah ada 114 peraturan perundang-undangan yang memuat pengaturan mengenai hak-hak penyandang disabilitas (Nursyamsi, Arifianti, Aziz, Bilqish, & Marutama,

2015, hlm. 27). Artinya ini menunjukkan kuatnya kuantitas regulasi yang menjadi dasar perlindungan bagi penyandang disabilitas.

Pengaturan di berbagai regulasi tersebut juga termasuk pengaturan mengenai hak penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik. Hak pelayanan publik ini termasuk hak dalam mendapatkan kemudahan di bidang transportasi. Hal ini karena selayaknya warga negara yang lain, penyandang disabilitas juga membutuhkan sarana dan prasarana transportasi untuk melakukan mobilitas. Hak pelayanan publik di bidang transportasi bagi penyandang disabilitas tidak dapat dianggap sebagai sesuatu yang sederhana. Menurut data *World Health Organization* (WHO), diperkirakan 10 persen dari penduduk Indonesia adalah penyandang disabilitas (*Badan Pusat Statistik tahun 2011*, t.t.). Artinya apabila pemerintah tidak memenuhi hak penyandang disabilitas maka pemerintah sama saja dengan tidak memenuhi hak dari 10% Warga Negara Indonesia.

Fokus Penulis dalam penelitian ini adalah hak penyandang disabilitas yang dikaitkan dengan aksesibilitas terhadap pelayanan jasa transportasi publik sebagaimana amanat Undang-undang No. 8 Tahun 2016. Menurut Undang-undang *a quo*, aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik harus menjadi fokus utama. Sebab aksesibilitas berarti kemudahan yang disediakan untuk pengguna jasa berkebutuhan khusus guna mewujudkan kesamaan kesempatan (Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi., 2017).

Kasus yang diangkat dalam penelitian ini adalah pemenuhan hak penyandang disabilitas di bidang transportasi publik kereta api, khususnya dalam di stasiun. Hal ini disebabkan telah terdapat berbagai regulasi yang mengharuskan penyelenggara pelayanan publik di bidang perkereta-apian untuk menyediakan pelayanan baik berupa sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Misalnya, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkereta Apian, Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

*INKLUSI:
Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1,
Jan-Jun 2019*

Penelitian ini akan mengambil lokasi di dua stasiun kereta api yang ada di kota Yogyakarta yaitu stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan. Keberadaan kedua stasiun tersebut sangat vital karena jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta setiap tahun berjumlah sekitar 400.000 (Hendra Krisdianto, 2016). Terlebih menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), setiap tahunnya pengguna kereta api khususnya di Jawa (non-Jakarta) hingga tahun 2017 mencapai angka 6 Juta (PT Kereta Api Indonesia dan PT. KAI Commuter Jabodetabek, 2018)

Dari data kunjungan 400.000 wisatawan tersebut, bukan tidak mungkin sebagian di antaranya adalah penyandang disabilitas. Idealnya, stasiun di Kota Yogyakarta dapat menjadi percontohan bagi stasiun lainnya. Tetapi, penulis dalam hal ini menemukan beberapa tulisan di media yang memberitakan bahwa masih terdapat keluhan dari para penyandang disabilitas ketika menggunakan jasa transportasi kereta api baik dari segi aksesibilitas dan sensitivitas petugas. Salah satunya tulisan pada laman *solider.id* yang berjudul “Bahayanya Jika Petugas Kereta Api Tidak Memiliki Peka”(Tio Tegar, 2017).

Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan. Selain itu perlu juga diketahui bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas di stasiun Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal bagi penyandang disabilitas.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian normatif empiris. Penelitian ini merupakan penggabungan antara pendekatan normatif dan pendekatan empiris yang bertitik tolak dari permasalahan yang terjadi di lapangan kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang

hanya melakukan penelitian terhadap bahan pustaka saja (Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2001, hlm. 13), sedangkan penelitian empiris adalah penelitian hukum yang lebih berfokus pada data primer yang didapatkan dengan turun langsung ke lapangan atau bersumber dari masyarakat, yang dalam hal ini adalah masyarakat penyandang disabilitas (Zainuddin Ali, 2009, hlm. 12).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder berfungsi untuk mendukung data primer yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Sementara teknik pengumpulan data lapangan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan para responden penyandang disabilitas dan narasumber terkait dengan tema penelitian ini. Setelah mendapatkan data yang diinginkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan evaluasi atas penyelenggaraan pelayanan publik terkait pemenuhan hak penyandang disabilitas dengan lokasi penelitian di Stasiun Kota Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan. Evaluasi yang dimaksud diawali dengan memaparkan kondisi pengakomodasian hak-hak penyandang disabilitas dalam kerangka normatif terkait pelayanan publik di stasiun kereta api. Kemudian setelah mengkaji dari sisi normatif, akan dikaji pula terkait implementasi pelaksanaan peraturan dan kebijakan.

1. Jaminan dan Perlindungan Hukum Atas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas.

Jaminan dan perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas berakar dari amanat Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUDNRI 1945) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum” (Pasal 28D Ayat (1) UUD NRI 1945., t.t.). Pasal tersebut kemudian diterjemahkan secara yuridis bahwa negara harus menjamin pelaksanaan pasal tersebut tanpa

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

adanya diskriminasi, termasuk terhadap penyandang disabilitas (I Gusti Agung Made Wardana, 2018).

Ketentuan itu diperkuat dengan Pasal 28H ayat (2) yang mengatur mengenai diskriminasi positif terhadap kelompok rentan, sebagaimana berbunyi, “Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”. Ketentuan pasal tersebut sesungguhnya memuat subyek yang umum, yakni “setiap orang”, atau dengan kata lain berarti tidak ada batasan siapa saja yang masuk dalam kelompok yang dituju oleh pasal tersebut (Nursyamsi dkk., 2015, hlm. 23). Sebagai tafsiran atas pasal *a quo* Mahkamah Konstitusi mengeluarkan tiga putusan atas frasa “setiap orang”, yaitu Putusan MK Nomor 10-17-23/PUU-VII/2009; Putusan MK Nomor 143/PUU-VII/2009; dan Putusan MK No. 16/PUU-VIII/2010. Dalam ketiga Putusan itu, MK menyatakan bahwa:

Hak konstitusional dalam Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 adalah jaminan konstitusional terhadap mereka yang mengalami peminggiran, ketertinggalan, pengucilan, pembatasan, perbedaan, kesenjangan partisipasi dalam politik dan kehidupan publik yang bersumber dari ketimpangan struktural dan sosio-kultural masyarakat secara terus menerus (diskriminasi), baik formal maupun informal, dalam lingkup publik maupun privat atau yang dikenal dengan *affirmative action* berdasarkan kedua pasal dalam konstitusi tersebut dapat dilihat bahwa Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan perlindungan hak kepada penyandang disabilitas meski pun tidak di sebutkan secara eksplisit.

Pengakomodasian hak asasi manusia bagi penyandang disabilitas dalam konstitusi kemudian diikuti oleh lahirnya Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Menurut Komnasham, pengakomodasian penyandang disabilitas dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2016 telah menggunakan pendekatan berbasis hak. Selain itu Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas juga mengakomodasi diskriminasi positif atau *afirmatif action* seperti yang ada dalam konstitusi. Tetapi ini bukan berarti undang-undang ini tanpa evaluasi.

Ada beberapa catatan evaluasi atas undang-undang ini yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang transportasi perkeretaapian. *Pertama* tidak adanya peraturan pelaksana terkait hak aksesibilitas dan hak pelayanan publik. Padahal ada 18 pasal dalam UU ini yang mengamanatkan pelaksanaan yang diatur dengan peraturan pelaksana. Hal ini menunjukkan tidak implementatifnya Undang-undang ini dan apabila diuji dengan Rancangan Aksi Nasional Hak Asasi Manusia 2015-2019, maka Undang-undang ini belum dapat dikatakan optimal.

Kedua, mengenai koordinasi lembaga yang menangani permasalahan disabilitas. UU Penyandang disabilitas secara tegas memosisikan Kementerian Sosial sebagai *leading sektor*. Hal ini dapat dilihat di Pasal 1 Angka 20 yang berbunyi, “Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial”. Ini tentu aneh mengingat pergeseran paradigma dalam UU Penyandang Disabilitas dari berbasis charity menjadi berbasis hak. Permasalahan ini ditambah lagi dengan belum dibentuknya Komisi Nasional Disabilitas.

Selain Undang-undang tentang Penyandang Disabilitas, regulasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perkeretaapian adalah Undang-undang No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian. Undang-undang Perkeretaapian mempunyai perspektif hak penyandang disabilitas atau *right based* (Nursyamsi dkk., 2015, hlm. 38). Hal ini dapat dilihat di dalam Pasal 54 ayat (1) UU Nomor 23 Tahun 2007 yang mengonsepsikan stasiun kereta api sebagai sarana naik turun penumpang dengan adanya ketentuan fasilitas minimum yang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas yakni; a. keselamatan; b. keamanan; c. kenyamanan; d. naik turun penumpang; e. penyandang cacat; f. kesehatan; dan g. fasilitas umum. Lebih lanjut, Pasal 35 Undang-undang Perkeretaapian juga telah memuat muatan *affirmative action*, penderita cacat dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan khusus dalam bidang angkutan kereta api.

Konsepsi demikian menunjukkan adanya pengakomodasian hak dengan menuntut lingkungan atau fasilitas yang memadai, sehingga perubahan yang dilakukan bukan terhadap kondisi fisik seseorang (Syafi’ie, Purwanti,

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

& Ali, 2014, hlm. 145). Ketentuan tersebut sangat baik untuk menggambarkan adanya keberpihakan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas, karena intervensi peraturan adalah pada upaya perubahan fasilitas agar sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga tidak ada hambatan yang terjadi (Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, t.t.).

Berikutnya Undang-undang yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di sektor perkeretaapian adalah undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur ketentuan mengenai penyediaan layanan publik. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dalam Pasal 4 juga telah mengatur mengenai asas-asas yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu asas yang terkait dengan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas adalah asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Undang-undang Pelayanan Publik dalam penjelasannya lebih lanjut menjelaskan bahwa asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan ini ditujukan agar tercipta keadilan dalam pelayanan. Artinya ini bertujuan agar kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dapat mendapatkan keadilan dalam pelayanan publik.

Asas ini menjadi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif. Hal ini karena beberapa kelompok masyarakat membutuhkan intervensi khusus baik berupa fasilitas maupun perlakuan. Konsep keadilan yang terkandung dalam asas fasilitas khusus dan perlakuan khusus ini memberikan ruang kepada penyandang disabilitas untuk mendapatkan perlakuan khusus. Penyandang disabilitas yang memiliki kebutuhan khusus sesuai dengan hambatan yang dialaminya tentu membutuhkan kekhususan yang berbeda dengan orang non disabilitas. Adanya asas ini membuat Undang-undang Pelayanan Publik sejalan dengan konstitusi, Undang-undang Penyandang Disabilitas, dan Undang-undang Perkereta-apian.

Selain itu Undang-undang Pelayanan Publik juga telah mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk membuat standar pelayanan publik. Artinya penyelenggara pelayanan publik juga harus memiliki

standar layanan bagi penyandang disabilitas. Undang-undang Pelayanan Publik mengatur pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan tersebut terdiri dari pengawasan internal dan pengawasan eksternal dari masyarakat. Ketentuan yang ada dalam undang-undang ini cukup lengkap untuk memastikan setiap orang mendapatkan pelayanan yang sama. Tentunya akan sangat ideal jika hal ini diterapkan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun. Setelah membahas berbagai regulasi yang menjadi dasar penyediaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, saat ini akan dibahas peraturan-peraturan pelaksana dari norma yang ada di konstitusi dan berbagai undang-undang. Peraturan-peraturan ini bersifat lebih teknis karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun kereta api.

Pertama, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Permenhub 48/2015). Peraturan ini mengatur mengenai standar layanan minimum yang harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini penyedia jasa kereta api. Peraturan ini menjadi penting untuk mendasari analisis praktek penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun. Peraturan ini dalam Pasal 2 ayat (3) mengatur standar pelayanan minimum yang meliputi informasi yang mudah diakses, adanya loket, adanya ruang tunggu, kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas penyandang disabilitas dan fasilitas kesehatan, fasilitas keselamatan dan keamanan. Permenhub Standar Pelayanan Minimum merupakan delegasi dari Pasal 137 Ayat 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Oleh karena itu sama halnya dengan UU Perkeretaapian (Pasal 137 Ayat 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007, t.t.), Permenhub Standar pelayanan minimum melihat kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk aktif dalam memfasilitasi lingkungan sosial dan fasilitas untuk mengakomodasi hak-hak penyandang disabilitas.

Kedua, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Dalam peraturan ini diatur mengenai aksesibilitas sarana dan prasarana seperti ketersediaan toilet disabilitas, *guiding block*, rampa, aksesibilitas informasi dan lain-lain. Peraturan ini tidak jauh berbeda dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/Prt /M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Keduanya sama-sama mengatur teknis bangunan gedung yang ramah disabilitas. Salah satu prinsip yang diatur dalam peraturan menteri tersebut adalah prinsip universal design dalam membangun sebuah bangunan termasuk stasiun.

2. Praktik Empiris Penyelenggaraan Pelayanan Publik di stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan.

Bahasan ini berguna membandingkan mengenai amanat regulasi dalam penyelenggaraan aksesibilitas fisik dan non-fisik dengan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Maka penulis melakukan observasi langsung ke Stasiun Kota Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan. Observasi tersebut dilakukan untuk memperoleh data primer dan mengkaji mengenai kondisi riil dari implementasi ketentuan normatif. Sebagai pendukung dilakukan pula wawancara dengan pejabat stasiun terkait yakni, Kepala Daop 6 Eko Purwanto, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Eko Budianto, Wakil Kepala Kantor stasiun Lempuyangan Zuan, Kepala Kantor Stasiun Tugu Yogyakarta Bapak Setiawan dan Wakil Kepala Kantor stasiun Yogyakarta Triyanto. Setelah melakukan observasi kami memperoleh data implementasi sebagai berikut:

Hasil tinjauan lapangan peneliti saat melihat keadaan aksesibilitas fisik dan nonfisik pada stasiun Yogyakarta terdapat fasilitas pendukung bagi tunanetra. Pertama, adanya *guiding block* atau jalur pemandu. Jalur pemandu sendiri dapat dijumpai dari jalan menuju masuk ke area stasiun Yogyakarta sampai pagar pintu masuk stasiun saja. Akan tetapi setelah berada di dalam stasiun Yogyakarta tidak lagi terlihat *guiding block* atau jalur pemandu. Terdapat kendala dalam penggunaan jalur pemandu di daerah stasiun yaitu banyak jalur pemandu yang terputus karena tertutupi oleh

tiang listrik, pembatas jalan, ataupun kerusakan yang mengakibatkan putusnya alur jalan. Hal ini selain menghambat kemandirian tunanetra, juga berpotensi membahayakan mereka.

Kedua, stasiun Yogyakarta juga telah menyediakan parkir khusus difabel di area stasiun. Ketiga, terdapat kursi prioritas bagi penyandang disabilitas yang telah diberi tanda khusus yang bertuliskan kursi prioritas. Keempat, telah tersedia toilet bagi penyandang disabilitas. Kelima, ada beberapa rampa yang tersedia pada stasiun seperti rampa menuju toilet, rampa menuju kereta, rampa masuk ke ruang tunggu, rampa menuju ruangan *customer service*. Keenam, tersedianya akses informasi berupa audio yang dapat memudahkan tunanetra dan informasi berupa *running text* untuk memfasilitasi kaum Tuli. Untuk aksesibilitas non fisik, kami mengamati pelayanan yang diberikan oleh petugas stasiun terhadap penyandang disabilitas. Setiawan, Kepala stasiun Yogyakarta menyatakan bahwa setiap petugas stasiun harus lulus dalam pelatihan pelayanan publik yang bermaterikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas (Setiawan, 2018).

Eko Budiyanto, Manager Hubungan Masyarakat (Humas) Daerah Operasi (DAOP) Wilayah 6, mengatakan bahwa setiap konsumen difabel yang ingin dilayani dari awal masuk stasiun sampai turun di stasiun tujuan dapat menghubungi PT KAI melalui website atau dengan menelpon 121 (Call Center PT KAI). Konsumen difabel dapat memberitahukan Informasi Tiket (nomor kursi, gerbong, dan tujuan stasiun), sehingga petugas dapat membantu konsumen tersebut. Tetapi informasi ini agaknya kurang tersampaikan kepada para penyandang disabilitas. Buktinya seluruh responden penyandang disabilitas dalam penelitian ini tidak mengetahui mekanisme ini. Ini tentu menjadi catatan penting bagi PT. KAI selaku penyelenggara layanan transportasi kereta api.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun Lempuyangan dapat disampaikan sebagai berikut: Pertama, stasiun Lempuyangan memiliki fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas seperti kursi tunggu bagi penyandang disabilitas atau kursi prioritas yang tersedia di beberapa titik. Bentuk kursi penyandang disabilitas diberi tanda kuning

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

dengan tulisan *priority seat* atau kursi prioritas. Kedua, toilet bagi penyandang disabilitas telah tersedia dengan baik. Ketiga, ada beberapa rampa yang tersedia pada stasiun lempuyangan. Keempat, akses informasi visual dan audio telah tersedia sebagaimana yang tersedia di stasiun Yogyakarta. Evaluasi di stasiun ini yang berkaitan dengan aksesibilitas fisik adalah ketiadaan *guiding block* atau jalur pemandu dan ketiadaan parkir bagi penyandang disabilitas.

Sedangkan aksesibilitas non-fisik seperti pelayanan yang diberikan petugas bagi penyandang disabilitas menurut penuturan wakil kepala stasiun Lempuyangan tidak jauh berbeda dengan stasiun Yogyakarta. Menurut Zuan, Wakil Kepala Stasiun lempuyangan, menyatakan bahwa “Sebelum dilakukannya pelantikan setiap petugas stasiun harus lulus dalam beberapa pelatihan dan didalam pelatihan tersebut ada pelatihan pelayanan terhadap penyandang disabilitas” (Zuan, 2018).

Apa yang dikatakan oleh para perwakilan dari PT. KAI baik pihak Daop 6 dan perwakilan stasiun berbeda dengan yang disampaikan oleh responden yang merupakan para penyandang disabilitas yang menggunakan transportasi kereta api. Responden pertama, Ajiwan Arief Hendradi, ketua Ikatan Tunanetra Muslim Indonesia (ITMI) Kota Yogyakarta menuturkan pengalamannya ketika terakhir menaiki kereta dari Bandung dan berhenti di stasiun Yogyakarta. Ajiwan mengaku bahwa ketika ia turun di stasiun Yogyakarta tidak ada petugas stasiun yang membantunya. Justru ketika ia keluar dari stasiun dibantu oleh porter yang ada di stasiun, yang bukan bagian dari petugas stasiun (Ajiwan Arief Hendradi, 2018). Ini menunjukkan ketidakpekaan petugas stasiun yang menurut penuturan masing-masing kepala stasiun telah mendapatkan pelatihan untuk mendampingi penyandang disabilitas.

Responden kedua adalah Ismail, seorang Tuli. Ismail mengaku mengalami kebingungan ketika menaiki kereta dari kedua stasiun tersebut. Ismail mengalami kebingungan karena tidak mendapatkan informasi mengenai kedatangan dan jalur kereta yang akan dinaikinya. Alhasil yang bersangkutan harus bertanya kepada petugas stasiun atau penumpang lain. Ismail mengaku tidak mengetahui keberadaan *running text* sebagai sumber

informasi visual di kedua stasiun tersebut. Ismail juga menyatakan bahwa petugas kurang memiliki kepekaan terhadap keberadaan penyandang disabilitas (Ismail, 2018). Kritik yang diberikan oleh Ismail serupa dengan responden sebelumnya.

Responden ketiga adalah Ardi Nugroho, tunanetra yang cukup sering menggunakan transportasi kereta api. Ardi membandingkan pelayanan antara stasiun Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan. Menurutnya, stasiun Yogyakarta lebih ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan ketersediaan aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik berupa asistensi dari petugas stasiun yang terkesan paham dalam mendampingi penyandang disabilitas. Sementara stasiun Lempuyangan menurutnya masih perlu banyak berbenah. stasiun Lempuyangan harus membenahi aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik. Ardi sempat mengalami masalah ketika menaiki kereta dari stasiun Lempuyangan karena ia harus berdebat dengan petugas stasiun yang tidak bersedia mendampinginya (Ardi Nugroho, 2018). Apa yang disampaikan oleh Ardi Nugroho sesuai dengan observasi yang penulis lakukan yang menemukan fakta bahwa stasiun Yogyakarta memiliki aksesibilitas fisik yang lebih baik daripada Stasiun Lempuyangan.

Responden keempat adalah Muhwin Altof, seorang Tuli. Kritik yang disampaikan Altof hampir sama seperti responden Tuli sebelumnya. Altof juga mengaku tidak mengetahui keberadaan informasi berbentuk *running text* yang dapat memudahkan kaum Tuli seperti dirinya (Muhwin Altof, 2018).

3. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas di stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan.

Pada bahasan sebelumnya telah dibahas implementasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diuraikan dalam kerangka normatif, yaitu mengenai pengakomodasian hak-hak penyandang disabilitas dalam kerangka hukum normatif. Penjabaran secara normatif ini berguna mengkaji landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Stasiun Kota Yogyakarta dan Stasiun

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Lempuyangan. Adapun bahasan normatif tersebut dibenturkan dengan hasil temuan selama penelitian mengenai praktik empiris penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Fokus penting dalam bahasan ini adalah bagaimana evaluasi yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat menjadi upaya korektif terhadap permasalahan-permasalahan dalam pelayanan publik khususnya bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan data dan fakta yang telah dijabarkan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yakni: Pertama, terkait hambatan aksesibilitas dalam pelayanan publik di Stasiun. Data di atas menunjukkan bahwa fasilitas fisik pada Stasiun Kota Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan masih banyak yang tidak sesuai dengan konsepsi ideal dalam peraturan perundang-undangan. Akar permasalahan utama pelayanan publik di Stasiun Kota Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan adalah masih adanya tendensi lama dalam aspek pelayanan publik (Lilik Rasyidi, 2018). Hal ini dikarenakan tidak adanya sinergi antar aktor yaitu pemerintah, masyarakat (*civil society*), serta swasta (Utomo, 2006, hlm. 184).

Kedua, permasalahan peraturan perundang-undangan yang tidak terimplementasikan. Semua peraturan yang mengatur hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik baik di level nasional maupun di level regional memiliki permasalahan implementasi:

- a) UU Penyandang Disabilitas misalnya, menjadi tidak implementatif karena adanya kekosongan hukum terkait peraturan pelaksana yang belum segera dibentuk, dalam hal ini yang paling signifikan adalah tentang peraturan pelaksana mengenai pelaksanaan penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak disabilitas mendelegasikan pelaksanaan pasal-pasalnya diatur dengan peraturan pelaksana (Pasal 27 sampai dengan Pasal 128 UU Penyandang Disabilitas., t.t.; Pasal 128 UU Penyandang Disabilitas, t.t.).
- b) Tidak diratifikasinya *optional protocol CRPD*, hal ini tentu membuat tidak adanya mekanisme penegakan HAM substantif atau hak prosedural.

Ketiga, mengenai tidak maksimalnya Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas di Tingkat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kota Yogyakarta. Komite Perlindungan dan

Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas di tingkat provinsi DIY diatur dalam Perda DIY Nomor 4 Tahun 2012, sedangkan di tingkat Kota Yogyakarta melalui Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 yang seharusnya memiliki peran signifikan dalam mendorong Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas (Slamet Thohari, 2017, hlm. 100).

Pada tahap implementasi kebijakan terkait pemenuhan dan perlindungan hak-hak penyandang disabilitas, terdapat poin yang menjadi catatan penting, yaitu: minimnya proses sosialisasi kebijakan tentang penyandang disabilitas, sehingga implementasinya juga tidak efektif. Contohnya, sosialisasi kebijakan dan regulasi di bidang transportasi perkeretaapian nyaris tak pernah terdengar. Implikasinya, para penyandang disabilitas tidak mengetahui mekanisme pelayanan khusus yang disediakan oleh PT. KAI.

Konsep pelayanan publik memiliki dua jenis aktor yaitu penyedia pelayanan publik dan penerima pelayanan publik (Rahayu & Dewi, 2013, hlm. 3). Penerima pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pihak yang mendapatkan suatu layanan tertentu juga harus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik yang dalam penelitian ini adalah kelompok penyandang disabilitas harus berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perkeretaapian (S. Tomuka, 2013, hlm. 9).

Konsep ini sejalan dengan salah satu prinsip *good governance* yaitu partisipasi masyarakat sipil. Prinsip partisipasi artinya semua warga negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan masyarakat. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Oleh karenanya, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam optimalisasi pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas: Pertama, untuk mengoptimalkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas adalah dengan menjunjung asas partisipasi, yang selain menjadi asas *good*

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

governance juga diakomodasi dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Pasal 2 huruf D menjamin partisipasi penuh penyandang disabilitas di berbagai sektor. Penjelasan Pasal 2 huruf D menyatakan bahwa penyandang disabilitas berperan serta secara aktif dalam segala aspek kehidupan sebagai warga negara. Artinya di sini para penyandang disabilitas harus terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menyatakan asas partisipatif sebagai salah satu asas yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas ini diatur dalam Pasal 4 huruf F. Asas partisipasi dalam Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah sejalan dengan prinsip yang dianut oleh UNCRPD sebagai instrumen perlindungan hak penyandang disabilitas di level internasional yang telah diratifikasi Indonesia pada tahun 2011 melalui UU No. 19 Tahun 2019. Dalam Artikel 2, UNCRPD menegaskan bahwa prinsip perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas harus di dasarkan pada prinsip atau asas partisipasi.

Partisipasi penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi tahap perencanaan, pengawasan hingga evaluasi. Hal ini penting untuk memastikan perbaikan pelayanan bagi penyandang disabilitas mengalami perbaikan secara terus menerus. Menurut Lilik Wachit Budi Susilo dari Pusat Studi Transportasi dan Logistik Universitas Gadjah Mada, pelayanan harus mengalami perbaikan terus menerus (Lilik Rasyidi, 2018). Artinya perbaikan dalam pelayanan publik tidak boleh berhenti. Hal ini sesuai dengan prinsip *casion*, bahwa pelayanan harus mengalami perbaikan sehingga kualitas layanan terus mengalami peningkatan (Lilik Rasyidi, 2018)

Salah satu alternatif yang dapat diambil untuk mewujudkan asas partisipasi ini adalah mendorong pelibatan organisasi penyandang disabilitas dalam perencanaan, pengawasan pelaksanaan, dan evaluasi. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Muhammad Syafi'i, peneliti di Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia. Menurut

Muhammad Syafi'i, selama ini sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas telah tersedia tetapi terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas (Muhammad Syafi'i, 2018). Contohnya, terdapat fasilitas rampa bagi pengguna kursi roda tetapi kemiringannya terlalu curam. Apa yang disampaikan oleh Muhammad Syafi'i ini sesuai dengan fakta hasil observasi peneliti yang menemukan adanya fasilitas jalur pemandu bagi tunanetra di stasiun Yogyakarta yang terhalang tiang yang membahayakan (Sinambela L Poltak, 1992).

Kedua, Pasal 39 Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengatakan bahwa Pemerintah dan pemerintah daerah wajib melakukan sosialisasi perlindungan hukum kepada masyarakat dan aparatur negara tentang perlindungan penyandang disabilitas. Jika melihat konstruksi pasal di atas, maka dapat terlihat bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib melakukan sosialisasi perlindungan bagi penyandang disabilitas. Sosialisasi tersebut adalah sosialisasi mengenai hak penyandang disabilitas dan bagaimana langkah yang dapat diambil jika terjadi pelanggaran hak terhadap penyandang disabilitas (Sampara Lukman, 2000).

Sosialisasi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun kereta api artinya sosialisasi yang dilakukan meliputi hak-hak penyandang disabilitas di stasiun dan langkah-langkah apa yang dapat ditempuh jika terjadi pelanggaran hak terhadap penyandang disabilitas. Sosialisasi ini tentu dilaksanakan secara *top down* yaitu dari atas ke bawah atau dari pemerintah kepada masyarakat (Frieda Mangunsong, 2005). Sosialisasi ini menjadi penting karena berdasarkan wawancara peneliti dengan responden ditemukan bahwa penyandang disabilitas tidak mengetahui layanan-layanan yang disediakan oleh PT KAI selaku penyelenggara pelayanan publik.

Ketiga, penguatan peran Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas DIY. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas telah mengamanatkan pembentukan Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Penyandang Disabilitas. Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas adalah lembaga yang mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas sebagai sebuah lembaga tentu memiliki fungsi. Fungsi komite tersebut adalah :

1. Mediasi, komunikasi, dan informasi dari penyandang disabilitas kepada pemerintah daerah atau sebaliknya;
2. Menerima pengaduan penyandang disabilitas yang mengalami kasus-kasus diskriminasi;
3. Menindaklanjuti aduan dari penyandang disabilitas.

Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas dapat berperan aktif dalam melakukan advokasi hak penyandang disabilitas apabila terjadi pelanggaran hak di stasiun. Sesuai dengan ketentuan dalam Perda Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 4 Tahun 2012, Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas tidak hanya berfungsi menerima aduan dan menindaklanjutinya, tetapi juga memiliki tugas memberikan rekomendasi kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas DIY memiliki tanggungjawab yang lebih dalam advokasi hak penyandang disabilitas di stasiun Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan karena kedua stasiun tersebut berada di wilayah Yogyakarta.

D. Kesimpulan

Pengaturan penyandang disabilitas di Indonesia masih memiliki dua paradigma: *charity based* dan *right based*. Pengakomodasian hak penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik di stasiun kereta api memiliki beberapa permasalahan dalam kerangka normatif yakni: kelembagaan penyandang disabilitas, kurangnya mekanisme prosedural terkait pelaksanaan HAM, dan adanya faktor sosial politik pemangku kebijakan publik yang belum sadar akan pengakomodasian HAM. Sementara dalam Implementasi di stasiun Lempuyangan dan stasiun Yogyakarta ditemukan

beberapa ketidaksesuaian implementasi, terutama di stasiun Lempuyangan. Selain fasilitas dan pelayanan publik, partisipasi masyarakat terutama penyandang disabilitas dalam menentukan kebijakan di stasiun masih minim.

Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan konsepsi ideal sebagai upaya korektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di stasiun Yogyakarta dan stasiun Lempuyangan. Pada prinsipnya optimalisasi ini berfokus pada meningkatkan partisipasi masyarakat terutama penyandang disabilitas dalam menentukan kebijakan dan/atau terlibat dalam mengadvokasikan hak-hak Penyandang Disabilitas. Oleh karena itu penting untuk diadakannya sosialisasi terhadap masyarakat, penguatan organisasi penyandang disabilitas di daerah, serta penguatan peran Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Beberapa hal perlu disarankan: pertama, pemerintah segera mengesahkan segala peraturan pelaksana yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 dan meratifikasi *Optional Protocol UNCRPD*. Kedua, penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah PT Kereta Api Indonesia wajib meningkatkan aksesibilitas stasiun kereta api sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga, selain itu pemerintah juga wajib memberikan sosialisasi kepada penyandang disabilitas mengenai hak pelayanan publik serta memastikan partisipasi penyandang disabilitas dalam setiap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik di bidang perkereta-apian. Keempat, masyarakat harus memahami secara menyeluruh hak penyandang disabilitas guna menumbuhkan kesadaran sehingga dapat turut serta berpartisipasi menciptakan iklim sosial yang aksesibel terhadap Penyandang Disabilitas. Selain itu masyarakat penyandang disabilitas juga wajib meningkatkan pengetahuannya terkait hak-hak di bidang pelayanan publik yang dimilikinya.

E. Pengakuan

Artikel ini bersumber dari penelitian yang berjudul “Evaluasi Terhadap Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Tio Tegar Wicaksono, dkk

Kota Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan” yang didanai oleh Unit Riset dan Publikasi Fakultas Hukum UGM pada periode dana hibah tahun 2018. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mewujudkan penelitian ini sehingga dapat dipertahankan di depan reviewer dan menjadi Laporan Hasil Penelitian yang mutakhir.

*INKLUSI:
Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1,
Jan-Jun 2019*

REFERENSI

- Ajiwan Arief Hendradi. (2018, September 8).
- Ardi Nugroho. (2018, September 9).
- Badan Pusat Statistik tahun 2011.* (t.t.).
- Budi Winarno. (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Media Pressindo.
- Colin Barnes, & Geof Mercer. (2004). Implementing the Social Model of Disability: Theory and Research: Centre for Disability Studies. Dalam *Theorising and Researching Disability from a Social Model Perspective*. Diambil dari <https://disability-studies.leeds.ac.uk/publications/implementing-the-social-model-of-disability/>
- Frieda Mangunsong. (2005). *Psikologi dan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus*. Jakarta: LPSP3 UI.
- Hendra Krisdianto. (2016, April 7). Lempuyangan dan Tugu Bakal Ditata Jadi Stasiun Bertaraf Internasional. *Tribun Jogja*. Diambil dari <http://jogja.tribunnews.com/2016/04/07/lempuyangan-dan-tugu-bakal-ditata-jadi-stasiun-bertaraf-internasional>
- I Gusti Agung Made Wardana. (2018, Oktober).
- Ismail. (2018, September 9).
- Lilik Rasyidi. (2018, September 26).
- Muchsan (Ed.). (1992). *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia* (Cet. 1). Yogyakarta: Liberty.
- Muhammad Syafi'i. (2018, September 25).
- Muhwin Altof. (2018, September 9).
- Nursyamsi, F., Arifianti, E. D., Aziz, M. F., Bilqish, P., & Marutama, A. (2015). *Kerangka Hukum Disabilitas di Indonesia: Menuju Indonesia Ramah Disabilitas*. Diambil dari <https://www.neliti.com/id/publications/45395/kerangka-hukum-disabilitas-di-indonesia-menuju-indonesia-ramah-disabilitas>
- Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi.* , Pub. L. No. Nomor 98 Tahun 2017 (2017).
- PT Kereta Api Indonesia dan PT. KAI Commuter Jabodetabek. (2018, Maret 22). Jumlah Pengguna Kereta Api, 2006-2017 [Data Sensus]. Diambil 17 Mei 2019, dari Badan Pusat Statistik website: <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815>
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *NATAPRAJA*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

- S. Tomuka. (2013). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Eksklusif*, 2(1), 9.
- Salim I. (2015). *Difabel Merebut Bilik Suara: Kontribusi Gerakan Difabilitas Dalam Pemilu Indonesia*. Diambil dari https://perpustakaan.elsam.or.id/index.php?p=show_detail&id=14561&keywords=
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Setiawan. (2018, September 25).
- Sinambela L Poltak. (1992). *Ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Slamet Thohari. (2017). *Pemetaan Kesenian dan Disabilitas di Indonesia*. Diambil dari Pusat Studi Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya website: <https://www.britishcouncil.id/uk-indonesia-2016-18/cerita-kami/laporan-kesenian-disabilitas>
- Soerjono Soekanto, & Sri Mamudji. (2001). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Diambil dari [//library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=3155](http://library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=3155)
- Syafi'ie, M., Purwanti, & Ali, M. (2014). *Potret Difabel Berhadapan Dengan Hukum Negara* (Cetakan pertama). Berbah, Sleman: Sasana Integrasi dan Advokasi Difabel.
- Tio Tegar. (2017, Desember). Bahayanya Jika Petugas Kereta Api Tidak Memiliki Sensitivitas Terhadap Difabel [Opini]. Diambil 17 Mei 2019, dari Solider: Branda Inklusi & Informasi Difabel website: </baca/4077-bahayanya-jika-petugas-kereta-api-tidak-memiliki-sensitivitas-terhadap-difabel>
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan United Convention On The Rights For Persons With Disabilities.*
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 25 (2009).*
- Utomo, W. (2006). *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zainuddin Ali. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zuan. (2018, Oktober).