



Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pengguna *Light Rail Transit Sumatera Selatan*

M. Hafidz Tahta¹, Annada Nasyaya^{2*}

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir, Indonesia

Korespondensi: annadanasyaya@fisip.unsri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyediaan aksesibilitas pada transportasi publik bagi masyarakat penyandang disabilitas yang masih menjadi masalah, hal ini karena masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat penyandang disabilitas mengenai penyediaan aksesibilitas pada transportasi publik yang masih belum baik. Sebagai salah satu transportasi publik yang ada di Kota Palembang, *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan* perlu menyediakan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas, hal ini agar masyarakat penyandang disabilitas dapat menggunakan transportasi *LRT* dengan mudah dan nyaman. Penelitian ini berbentuk deskriptif melalui metode penelitian kualitatif. Wawancara dilakukan dengan masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT Sumatera Selatan* dan Petugas *LRT Sumatera Selatan*, hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT Sumatera Selatan*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat Atlas.ti untuk membantu dalam menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas telah baik. Hal ini terlihat dari pendapat masyarakat penyandang disabilitas yang merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan ketika menggunakan layanan transportasi publik *LRT Sumatera Selatan*. Meski demikian, masih ada beberapa kekurangan yang harus segera diperbaiki dan diselesaikan.

Kata kunci: Aksesibilitas, Disabilitas, *Light Rail Transit*, Sumatera Selatan

Abstract

This study aims to provision of accessibility to public transportation for people with disabilities is still a problem. This is because there are still many complaints coming from people with disabilities regarding the provision of accessibility on public transportation, which is still not good. As one of the public transportations in Palembang City, the South Sumatra Light Rail Transit needs to provide accessibility for people with disabilities. This is so that people with disabilities can use the South Sumatra Light Rail Transit transportation easily and comfortably. This type of research uses descriptive and qualitative research methods. Researchers conducted interviews with people with disabilities who use the LRT in South Sumatra and LRT officers in South Sumatra to find out how accessible it is for people with disabilities who use the LRT in South Sumatra. In this study, researchers used the Atlas.ti tool to assist in analyzing the data. In this study, it is known that accessibility for people with disabilities has been carried out well. This can be seen from the opinions of people with disabilities who are satisfied with the facilities and services provided when using the South Sumatra LRT public transportation service. Even so, there are still some shortcomings that must be corrected and resolved.

Keywords: Accesibility, Disability, *Light Rail Transit*, South Sumatera

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 15/03/2023

Ditelaah: 17/03/2023

Diterbitkan: 31/05/2023

KUTIPAN

Tahta, M. H. & Nasyaya, A. (2023) Aksesibilitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas Pengguna Light Rail Transit Sumatera Selatan *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 4 (1), 24-39, doi: 10.47753/pjap.v4i1.120





PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas berdasarkan peraturan wajib mendapatkan perhatian yang lebih dan khusus baik dari pemerintah maupun masyarakat sekitar. Disabilitas merupakan perubahan kondisi fisik atau mental seseorang sehingga menyebabkan terbatasnya seseorang tersebut dalam beraktivitas sehari-hari. Karena keterbatasan yang dimiliki, tentunya dibutuhkan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam menjalankan aktivitasnya (Shollahudin, 2007). Kemudahan tersebut diwujudkan dengan adanya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas adalah cara pemenuhan fasilitas agar para penyandang disabilitas dapat hidup secara mandiri dan dapat ikut berpartisipasi penuh dalam semua aspek kehidupan yang ada (Kurniawan, et al:2017). Menurut Demartoto (2005:57) aksesibilitas yang harus diberikan kepada penyandang disabilitas dibagi menjadi dua, yaitu aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik. Aksesibilitas fisik merupakan penyediaan fasilitas yang diberikan untuk mempermudah penyandang disabilitas dalam bentuk fisik, contohnya yaitu berupa penyediaan lift, *guiding block*, tangga *ramp*, serta rambu khusus. Sementara itu aksesibilitas non fisik merupakan aksesibilitas yang diberikan dalam bentuk pelayanan seperti bahasa isyarat kepada penyandang disabilitas tuna wicara dan penyandang disabilitas tuna rungu.

Penanganan dan pemenuhan aksesibilitas untuk kaum penyandang disabilitas saat ini masih belum sepenuhnya baik. Masih banyak kesenjangan yang terjadi dalam pemenuhan fasilitas serta pelayanan transportasi publik bagi masyarakat penyandang disabilitas (Kett, et al:2020). Padahal penyediaan aksesibilitas di dalam transportasi publik ini sangat penting. Karena jika transportasi publik yang disediakan kurang layak bagi penyandang disabilitas, tentunya akan berdampak pada terganggunya aktivitas serta mobilitas yang mereka jalani sehari-hari (Amin, et al:2021).

Permasalahan mengenai kurangnya aksesibilitas ini juga sering terjadi di Indonesia. Pemerintah sebenarnya telah mengeluarkan landasan hukum yang menjamin tersedianya aksesibilitas pada fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, Dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas. Selain itu terdapat juga peraturan yang menjadi landasan hukum dalam penyediaan aksesibilitas pada sebuah bangunan, yaitu melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan. Dengan adanya landasan hukum mengenai aksesibilitas tersebut, hal ini membuktikan bahwa aksesibilitas merupakan hak yang wajib diwujudkan oleh Pemerintah bagi para penyandang disabilitas. Sehingga dibutuhkan aksesibilitas yang baik agar masyarakat penyandang disabilitas di Indonesia dapat merasakan transportasi publik dengan aman, nyaman, dan mudah.

Sebagai kota besar di Indonesia, Kota Palembang mempunyai beragam transportasi publik yang berguna untuk menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakatnya sehari-hari. Salah satu transportasi publik tersebut yaitu *LRT Sumatera Selatan*. *LRT Sumatera Selatan* merupakan sebuah moda transportasi publik yang berbentuk kereta dengan konstruksi ringan yang melayani masyarakat di area perkotaan (dikutip dari situs <https://www.pinhome.id/kamus-istilah-properti/LRT/>). Sejak beroperasi dari tahun 2018, *LRT Sumatera Selatan* telah menjadi salah satu pilihan transportasi publik bagi masyarakat Kota Palembang. Karena dengan adanya transportasi publik *LRT Sumatera Selatan* ini dapat mempersingkat waktu perjalanan dari Stasiun Bandara Internasional Sultan Mahmud Badarudin II menuju ke Stasiun DJKA yang



berada di Jakabaring menjadi hanya 30 menit, yang dimana sebelumnya jarak antar kedua daerah tersebut bisa ditempuh dengan waktu perjalanan kurang lebih 1 jam.

Sebagai transportasi publik, *LRT Sumatera Selatan* tentunya harus menyediakan aksesibilitas yang baik bagi masyarakat penyandang disabilitas. Namun sayangnya masih terdapat permasalahan penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di *LRT Sumatera Selatan*. Salah satu masalah tersebut yaitu terdapat 4 Stasiun yang hanya memiliki satu akses masuk, antara lainnya yaitu Stasiun Garuda Dempo, Stasiun Demang, Stasiun Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, dan Stasiun Polrestabes Palembang. Padahal akses ini merupakan hal penting, karena pada akses tersebut terdapat tangga *escalator* dan *lift* yang dapat digunakan oleh masyarakat khususnya masyarakat penyandang disabilitas untuk naik ke Stasiun. Hal itulah yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kota Palembang dan PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang selaku pengelola *LRT Sumatera Selatan*. Mengingat menurut data yang telah dikeluarkan oleh *LRT Sumatera Selatan*, diketahui bahwa jumlah masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT Sumatera Selatan* pada bulan Februari 2023 berjumlah sebanyak 188 orang.

Banyaknya jumlah penyandang disabilitas yang menggunakan *LRT Sumatera Selatan* tersebut, tentunya pemenuhan aksesibilitas sangat diperlukan. Hal ini berguna agar masyarakat penyandang disabilitas dapat merasakan hak yang sama dengan masyarakat lainnya. Karena masyarakat penyandang disabilitas dapat ikut berpartisipasi dalam aktivitas jika tersedia akses yang memadai untuk mereka (Kurniawan, et al:2017).

Penelitian ini akan menganalisis bagaimana pemenuhan aksesibilitas oleh pengelola *LRT Sumatera Selatan* bagi masyarakat penyandang disabilitas. Penelitian ini penting untuk memberikan kontribusi kepada *LRT Sumatera Selatan* tentang kebutuhan dari masyarakat disabilitas pengguna *LRT*, sekaligus memberikan masukan kepada pengelola terkait kendala-kendala yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi *LRT*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor *LRT Sumatera Selatan* serta semua Stasiun *LRT Sumatera Selatan*, sejak tanggal 26 Desember 2022 hingga 1 Maret 2023. Jenis penelitian yang digunakan berbentuk deskriptif melalui metode penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berguna untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada pada saat ini berdasarkan data yang ada. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang mengacu pada filsafat *postpositivisme*, biasanya penelitian kualitatif digunakan pada penelitian dengan kondisi objek yang alamiah, (lawan dari eksperimen) dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2016).

Penetapan informan pada penelitian ini ditetapkan dengan cara peneliti menetapkan informan kunci berdasarkan anggapan jika informan tersebut bisa memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian. Informan pada penelitian ini adalah masyarakat penyandang disabilitas tuna daksa pengguna *LRT Sumatera Selatan*, masyarakat penyandang disabilitas tuna wicara pengguna *LRT Sumatera Selatan*, masyarakat penyandang disabilitas tuna netra pengguna *LRT Sumatera Selatan*, Ketua Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Provinsi Sumatera Selatan, *Unit Head of Commercialization LRT Sumatera Selatan*, Petugas *Customer Service* Stasiun Ampera *LRT Sumatera*

Selatan., Petugas PKD Stasiun Ampera LRT Stasiun LRT Sumatera Selatan, serta Petugas PPKA Stasiun Garuda Dempo LRT Sumatera Selatan.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi (Sugiyono, 2020). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu kondensasi data, penyajian data (*display data*), serta penarikan kesimpulan. (Miles et al., 2018). Penelitian ini penulis juga menggunakan perangkat Atlas.ti untuk membantu dalam menganalisis dan menyajikan data.

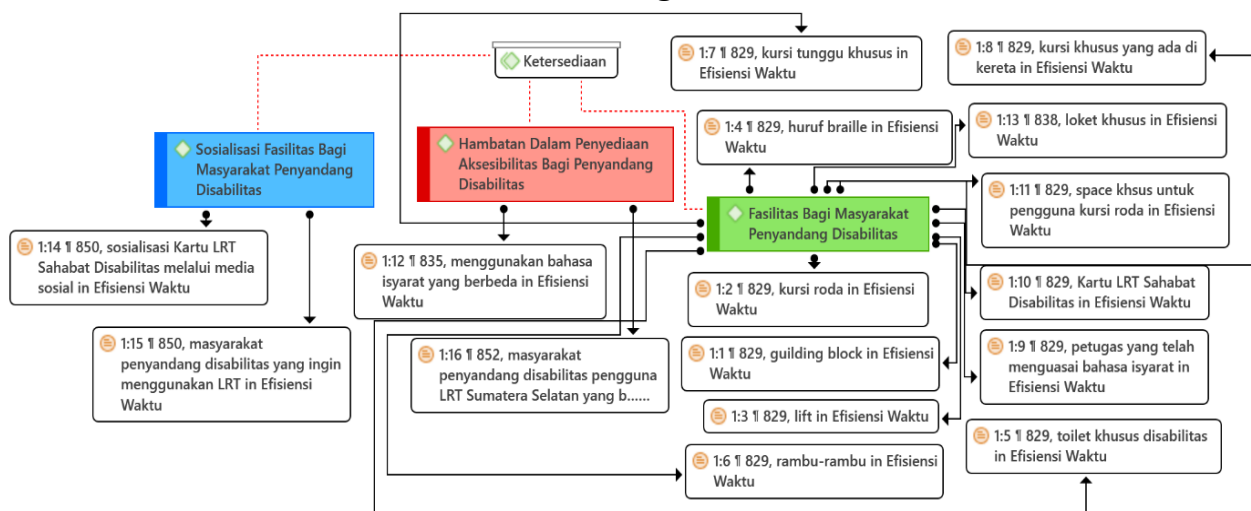
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori azas aksesibilitas Dewang dan Leonardo yaitu, kemudahan yang terdiri dari ketersediaan, keterjangkauan dan efisiensi waktu. Kedua, adalah kegunaan yaitu melihat fungsi aksesibilitas, kemudahan digunakannya fasilitas dan kenyamanan bagi pengguna disabilitas. Ketiga, yaitu keselamatan bagi masyarakat disabilitas yang menggunakan transportasi serta adanya jaminan keselamatan bagi pengguna. Keempat adalah kemandirian, ketidaktergantungan masyarakat penyandang disabilitas agar dapat menggunakan fasilitas secara mandiri dan rasa percaya diri dalam menggunakan fasilitas (Dewang & Leonardo, 2010).

Kemudahan

Kemudahan artinya semua bangunan atau tempat fasilitas publik dapat diakses oleh semua orang dengan mudah. Dalam aksesibilitas kemudahan merupakan hal yang utama, hal ini sesuai dengan pengertian dari aksesibilitas yaitu berupa penyediaan fasilitas yang memudahkan seseorang dalam suatu tempat atau bangunan. Karena itulah untuk melihat seberapa aksesibelnya suatu tempat, maka fasilitas yang memberikan kemudahan tersebut haruslah tersedia. Selanjutnya adalah ketersediaan, pada suatu bangunan yang aksesibel, terdapat fasilitas yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini penting, karena jika fasilitas yang disediakan dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas tersebut tersedia maka dapat dipastikan bahwa para masyarakat penyandang disabilitas dapat mengakses suatu bangunan.

Gambar 1. Bagan Ketersediaan



Sumber: hasil penelitian



LRT Sumatera Selatan telah menyediakan aksesibilitas fisik yaitu dengan adanya fasilitas yang memudahkan masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT* Sumatera Selatan. Hal ini telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, Dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas pada Pasal 19 dijelaskan bahwa setiap penyelenggara transportasi dalam memberikan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas menyediakan kemudahan akses atas sarana dan prasarana transportasi termasuk pada transportasi perkeretaapian.

LRT Sumatera Selatan memiliki lift yang tersedia pada setiap stasiun yang dilengkapi dengan pegangan tangan dan panel huruf *braille* di setiap rambu serta tombolnya. Selain itu *LRT* Sumatera Selatan juga telah menyediakan toilet khusus bagi penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan rambu bergambar kursi roda, serta *handrail* yang berfungsi untuk memudahkan pengguna kursi roda dan penyandang tuna netra agar dapat duduk dan bangkit dari kloset yang ada di toilet tersebut. Disisi lain setiap stasiun dan rangkaian kereta *LRT* Sumatera Selatan telah dilengkapi dengan rambu yang berguna untuk memberikan informasi, arah, penanda, serta petunjuk. Bahkan *LRT* Sumatera Selatan juga memiliki beberapa fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas yaitu *guiding block*, loket khusus, kursi khusus pada ruang tunggu, tempat khusus bagi pengguna kursi roda yang terdapat di dalam kereta, kursi roda, serta Kartu *LRT* Sahabat Disabilitas.

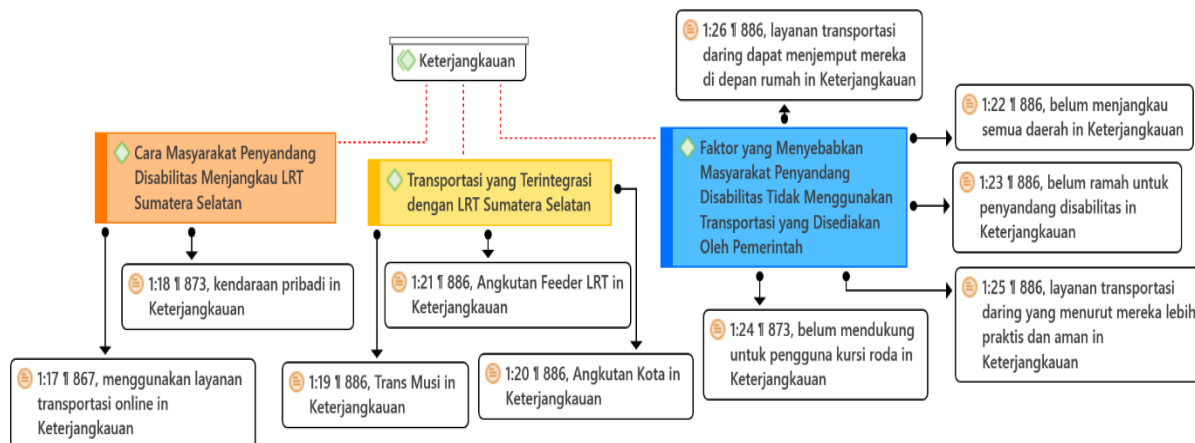
Selain aksesibilitas fisik, *LRT* Sumatera Selatan juga menyediakan aksesibilitas non fisik yaitu berupa pelayanan khusus menggunakan bahasa isyarat untuk melayani masyarakat penyandang disabilitas tuna wicara dan tuna rungu. Hal ini tentunya sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang dimana pada pasal 13 telah dijelaskan bahwa penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian harus menyediakan personil atau sumber daya manusia yang mampu membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan dibekali pelatihan terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

Namun pada *LRT* Sumatera Selatan juga masih ditemukan beberapa masalah dan hambatan pada penyediaan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT* Sumatera Selatan. Masalah tersebut antara lainnya yaitu masih banyaknya masyarakat penyandang disabilitas yang belum mendapatkan Kartu *LRT* Sahabat Disabilitas padahal mereka telah lama mendaftar program tersebut, selain itu masih ada hambatan yang dialami oleh petugas Stasiun dan masyarakat penyandang disabilitas tuna rungu dalam berkomunikasi. Hal ini dikarenakan masih adanya perbedaan bahasa isyarat yang dikuasai oleh petugas. Ketersediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi masyarakat penyandang disabilitas fisik pengguna *LRT* Sumatera Selatan tentunya dapat berguna dan membantu bagi masyarakat penyandang disabilitas pengguna moda transportasi *LRT* Sumatera Selatan. Karena jika transportasi publik yang disediakan kurang layak bagi masyarakat penyandang disabilitas atau kurang memperhatikan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas, tentunya akan berdampak pada terganggunya aktivitas serta mobilitas yang mereka jalani sehari-hari (Amin, et al: 2021)

Aksesibilitas yang dibutuhkan penyandang disabilitas lainnya yaitu keterjangkauan, yaitu merupakan satu hal penting yang harus ada dalam azas kemudahan, karena percuma jika fasilitas yang tersedia namun tidak bisa dijangkau dengan mudah oleh masyarakat penyandang disabilitas. Sebagai transportasi publik yang ada di Kota Palembang, *LRT* Sumatera Selatan tentunya harus bisa menyediakan fasilitas yang dapat

dijangkau oleh masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini berguna agar masyarakat penyandang disabilitas dapat mengakses dan menggunakan layanan transportasi publik *LRT* Sumatera Selatan dengan mudah, nyaman, dan aman.

Gambar 2. Bagan Keterjangkauan



Sumber: hasil penelitian

Pada saat ini untuk menjangkau Stasiun *LRT* Sumatera Selatan, masyarakat penyandang disabilitas lebih memilih untuk menggunakan layanan transportasi daring serta transportasi pribadi. Hal ini disebabkan karena transportasi penunjang yang telah disediakan oleh Pemerintah seperti Trans Musi, Angkutan Kota, serta Angkutan *Feeder LRT* masih belum ramah untuk penyandang disabilitas terutama dari segi fasilitas. Selain itu transportasi penunjang *LRT* Sumatera Selatan tersebut belum menjangkau semua daerah. Para masyarakat lebih memilih menggunakan layanan transportasi daring yang menurut mereka lebih praktis dan aman. Hal ini dikarenakan menurut mereka layanan transportasi daring dapat menjemput mereka di depan rumah, yang tentunya mereka tidak perlu lagi bersusah payah untuk mencari dan pergi ke tempat pemberhentian transportasi umum.

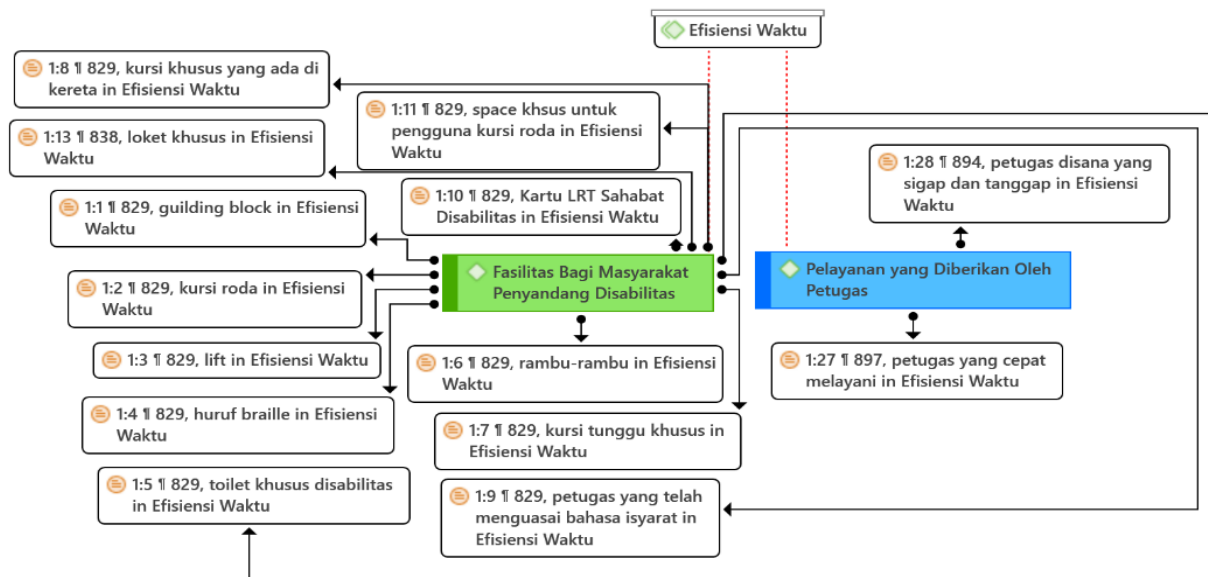
Penyediaan transportasi penunjang agar masyarakat penyandang disabilitas dapat menjangkau transportasi publik *LRT* Sumatera Selatan ini sangatlah penting. Agar para masyarakat penyandang disabilitas dapat mendapatkan kemudahan dengan adanya transportasi yang saling terhubung satu sama lain. Karena dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa salah satu azas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu keterjangkauan. Artinya keterjangkauan merupakan salah satu bagian penting yang harus ada pada pelayanan publik terutama pada pelayanan transportasi publik. Hal ini agar dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi *LRT* Sumatera Selatan.

Guna mewujudkan keterjangkauan tersebut, diperlukan sistem transportasi yang bisa diakses dan dibangun secara berkelanjutan untuk semua masyarakat, termasuk juga bagi masyarakat penyandang disabilitas. Cara untuk membuat sistem transportasi yang dapat diakses oleh semua masyarakat termasuk bagi masyarakat penyandang disabilitas yaitu dengan memperluas rute transportasi publik atau angkutan umum. Hal ini dilakukan agar semua masyarakat termasuk masyarakat yang berada di daerah pinggiran kota dapat menggunakan layanan transportasi publik atau angkutan umum termasuk juga bagi masyarakat penyandang disabilitas (Stjernborg: 2019).

Salah satu contoh negara yang memiliki sistem transportasi terbaik yang dapat ditiru yaitu negara Singapura. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haque, et al (2013) Singapura memiliki sistem transportasi publik yang terintegrasi satu sama lain, mulai dari Bus, Taksi, MRT, LRT, Kereta Api. Selain itu layanan transportasi yang ada di Singapura juga menjangkau di seluruh penjuru tempat, hal ini tentunya memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi publik. Semua transportasi publik yang ada di Singapura juga telah menyediakan fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas, hal ini tentunya dapat mempermudah masyarakat penyandang disabilitas untuk menggunakan setiap layanan transportasi yang ada. Tentunya hal tersebut perlu diikuti oleh Kota Palembang, agar semua masyarakat dapat menggunakan layanan transportasi publik dengan mudah dan nyaman.

Dalam sebuah fasilitas publik, selain adanya ketersediaan dan keterjangkauan, harus juga memiliki efisiensi waktu dalam penggunaan fasilitas tersebut. Hal ini membuat masyarakat penyandang disabilitas tidak banyak membuang waktu karena diakibatkan oleh fasilitas yang tersedia menyulitkan mereka dalam penggunaannya.

Gambar 3. Bagan Efisiensi Waktu



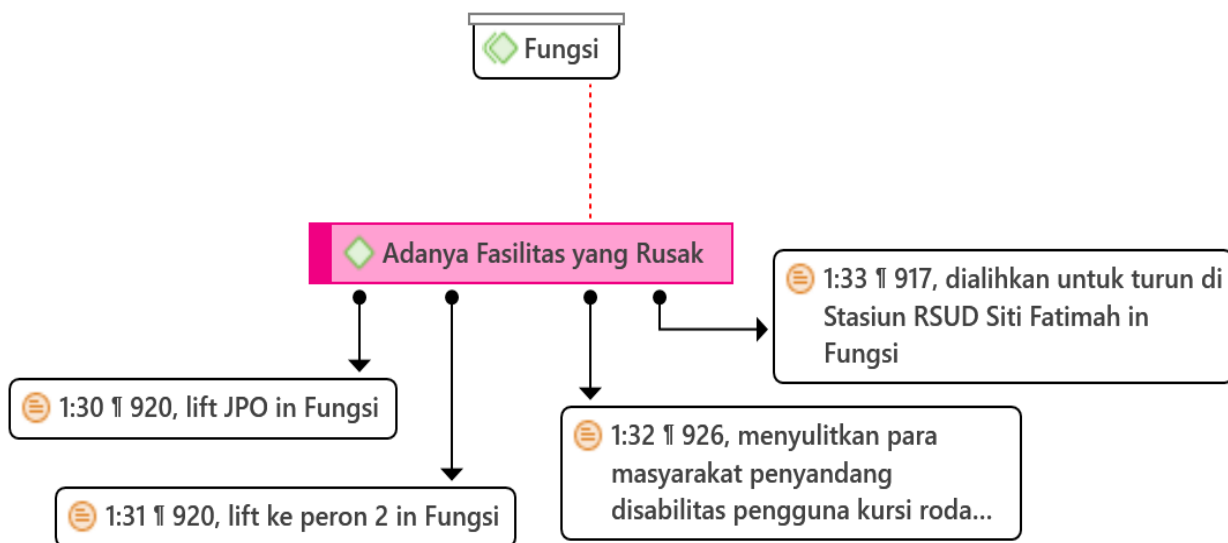
Sumber: hasil penelitian

Ketersediaan fasilitas LRT Sumatera Selatan membantu dan dapat mempersingkat waktu bagi masyarakat penyandang disabilitas. Hal tersebut dikarenakan karena adanya fasilitas yang memudahkan mereka dan petugas yang langsung cepat melayani mereka. Karena pelayanan dengan kualitas baik merupakan suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat (Marwiyah, et al: 2022). Selain itu dengan adanya fasilitas yang dapat memberikan efisiensi waktu bagi masyarakat penyandang disabilitas hal ini tentunya telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, Dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas pada Pasal 19 dijelaskan bahwa setiap penyelenggara transportasi dalam memberikan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas menyediakan kemudahan akses atas sarana dan prasarana transportasi termasuk pada transportasi perkeretaapian.

Kegunaan

Selain kemudahan, suatu fasilitas publik juga harus dapat digunakan oleh setiap orang, termasuk juga dapat digunakan oleh masyarakat penyandang disabilitas. Dalam hal ini artinya fasilitas yang disediakan harus bisa digunakan, karena percuma saja jika fasilitas yang sudah ada justru tidak bisa digunakan. Dalam sebuah bangunan, fasilitas yang tersedia haruslah bisa dapat berfungsi dengan baik. Pada *LRT Sumatera Selatan* fasilitas yang tersedia untuk masyarakat penyandang disabilitas sebenarnya belum semua berfungsi dengan baik. Hal ini disebabkan karena adanya kerusakan pada lift yang ada di Stasiun Garuda Dempo. Selain itu masih adanya beberapa stasiun yang belum memiliki ramp untuk akses ke stasiun tentunya sangat menyulitkan para masyarakat penyandang disabilitas pengguna kursi roda apalagi ketika terjadi situasi darurat seperti lift yang tidak berfungsi di Stasiun Garuda Dempo. Hal ini tentunya harus segera diperbaiki oleh pengelola *LRT Sumatera Selatan*, agar masyarakat penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda dapat menggunakan *LRT Sumatera Selatan* dengan nyaman. Karena dengan adanya kerusakan pada lift tersebut dapat mengganggu kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat pengguna *LRT Sumatera Selatan* khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas. Padahal dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api terdapat kenyamanan yang merupakan salah satu aspek pada SPM yang harus disediakan oleh penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian.

Gambar 4. Bagan Fungsi

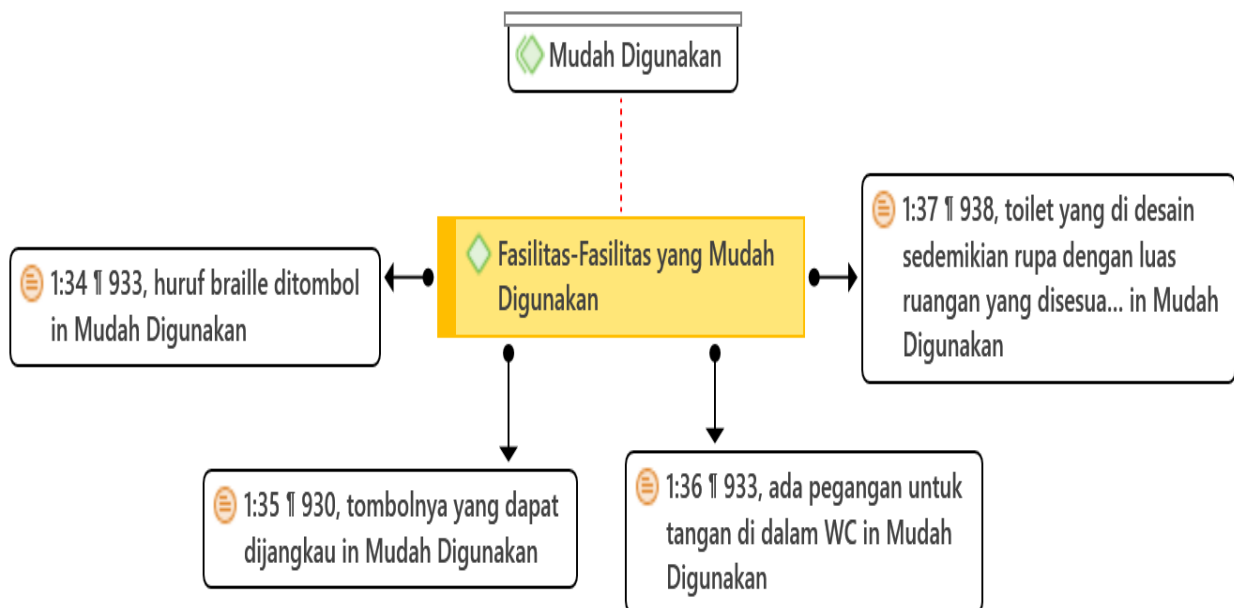


Sumber: hasil penelitian

Selain dapat berfungsi dengan baik, suatu fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas juga harus dapat digunakan dengan mudah. Karena jika fasilitas tersebut mudah untuk digunakan, maka masyarakat penyandang disabilitas dapat menjalankan aktivitasnya di gedung tersebut. Pada *LRT Sumatera Selatan* sendiri, fasilitas-fasilitas yang tersedia untuk para penyandang disabilitas mudah untuk digunakan. Fasilitas yang mudah digunakan ini tentunya sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan yang dimana fasilitas-fasilitas yang ada pada *LRT Sumatera Selatan* dibuat sesuai dengan

pedoman yang ada pada peraturan tersebut agar memberikan kemudahan bagi masyarakat penyandang disabilitas ketika menggunakan layanan transportasi publik *LRT Sumatera Selatan*. Mulai dari toilet yang di desain sedemikian rupa dengan luas ruangan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas, lalu adanya *hand rail*, dan huruf *braille* pada setiap tombol agar dapat memudahkan masyarakat penyandang disabilitas tuna netra. Lalu *lift* yang dilengkapi huruf *braille* pada setiap tombolnya dan adanya *hand rail* di dalam *lift* tersebut. Semua fasilitas tersebut mudah untuk digunakan oleh para masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT Sumatera Selatan*.

Gambar 5. Bagan Mudah Digunakan



Sumber: hasil penelitian

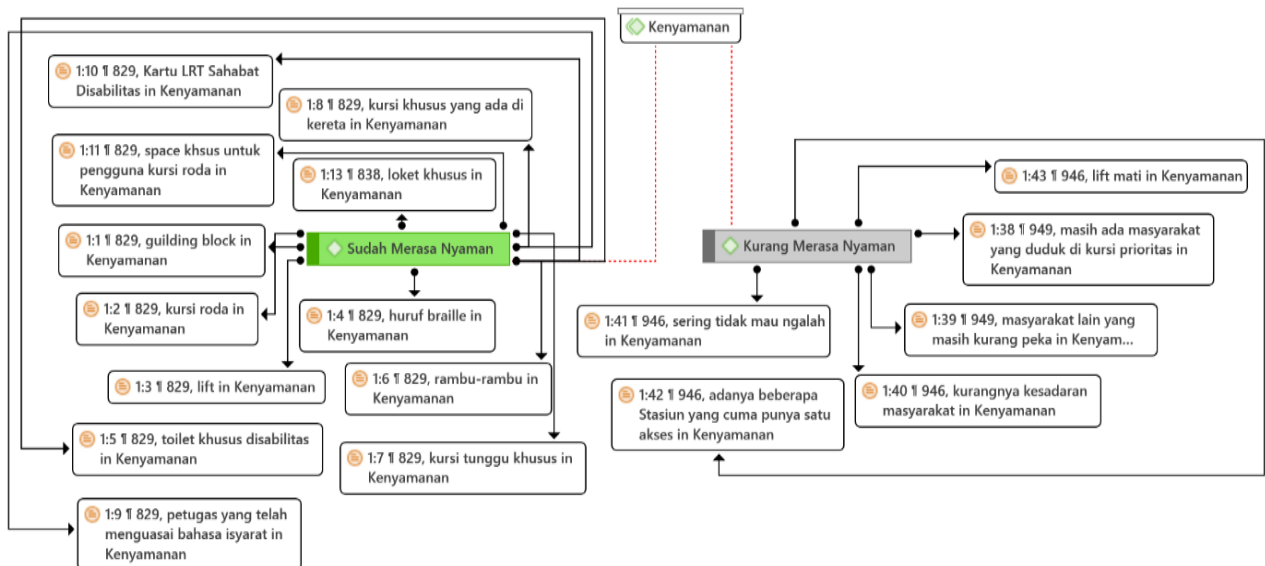
Selain itu dengan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat penyandang disabilitas ketika menggunakan fasilitas yang ada pada *LRT Sumatera Selatan*, tentunya telah sesuai dengan salah satu aspek SPM yang harus disediakan oleh penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian yaitu aspek kemudahan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kemudahan, membuat masyarakat penyandang disabilitas bisa menggunakan transportasi publik *LRT Sumatera Selatan* dengan nyaman.

Kenyamanan transportasi publik merupakan salah satu hal penting yang harus disediakan. Karena jika sebuah transportasi publik dapat memberikan kenyamanan kepada penggunanya, maka transportasi publik tersebut dapat menjadi pilihan favorit bagi masyarakat. Hal ini juga berlaku ketika fasilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas yang disediakan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat penyandang disabilitas tersebut, maka tentunya transportasi publik tersebut dapat menjadi transportasi favorit bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Pada *LRT Sumatera Selatan* sendiri fasilitas yang tersedia untuk masyarakat penyandang disabilitas telah memberikan kenyamanan bagi penggunanya, meskipun masih ada beberapa hal yang harus perlu diperbaiki. Salah satu hal yang dikeluhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas yaitu tidak berfungsinya

lift yang ada di Stasiun Garuda Dempo dan juga beberapa Stasiun yang hanya memiliki satu akses, serta kurang adanya kesadaran dari masyarakat mengenai masyarakat penyandang disabilitas. Contohnya seperti masih banyaknya masyarakat yang seharusnya tidak menggunakan kursi prioritas yang ada di ruang tunggu dan yang ada di dalam kereta. Padahal sudah ada rambu petunjuk yang menandakan bahwa kursi tersebut hanya diperuntukkan untuk masyarakat prioritas seperti orang tua, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Padahal kenyamanan merupakan salah satu aspek pada SPM yang harus disediakan oleh penyelenggara sarana dan prasarana perkeretaapian berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Perwujudan kenyamanan tersebut bukan hanya dapat diwujudkan oleh pengelola *LRT Sumatera Selatan* dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, namun perlu juga diwujudkan oleh masyarakat sekitar yang harus peka dan peduli dengan adanya masyarakat penyandang disabilitas.

Gambar 6. Bagan Kenyamanan

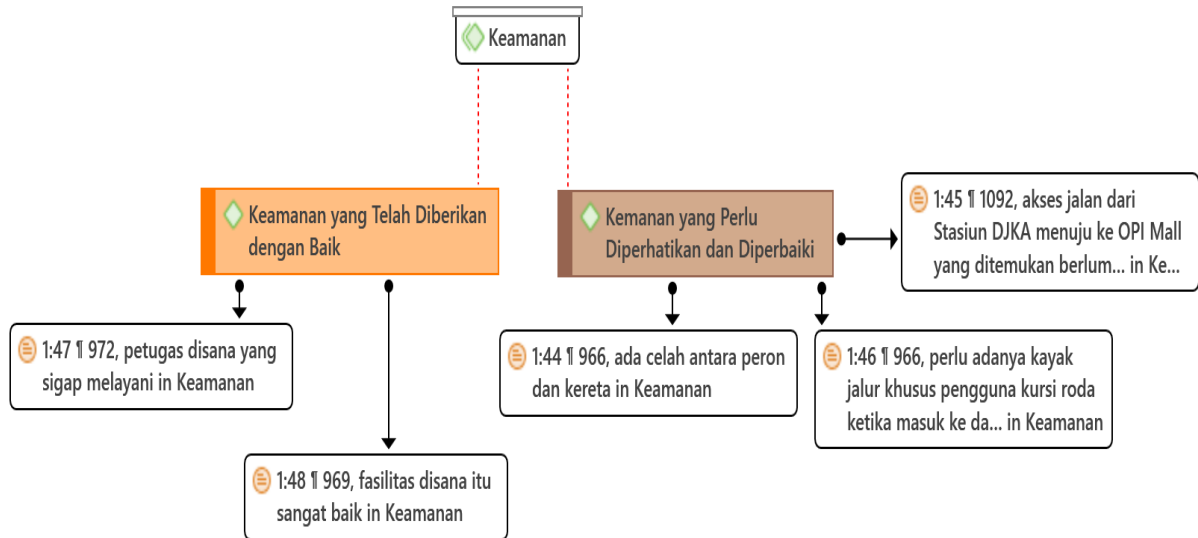


Sumber: hasil penelitian

Keselamatan

Keselamatan merupakan suatu hal yang harus ada pada transportasi publik. Hal ini berguna agar penggunaannya terhindar dari kecelakaan yang menyebabkan hilangnya nyawa. Karena itulah keselamatan harus diutamakan dalam penyediaan transportasi publik. Sebagai transportasi publik, *LRT Sumatera Selatan* tentunya juga harus mengutamakan keamanan bagi para penggunaannya, terutama pada fasilitas bagi penyandang disabilitas. *LRT Sumatera Selatan* telah memberikan keamanan kepada para masyarakat penyandang disabilitas, namun masih ada sedikit kekurangan yang perlu diperbaiki. PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang selaku pengelola *LRT Sumatera Selatan* perlu memperbaiki kekurangan yang ada, karena pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api telah dijelaskan bahwa setiap penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada penggunaannya harus mengacu pada salah satu SPM yaitu keamanan.

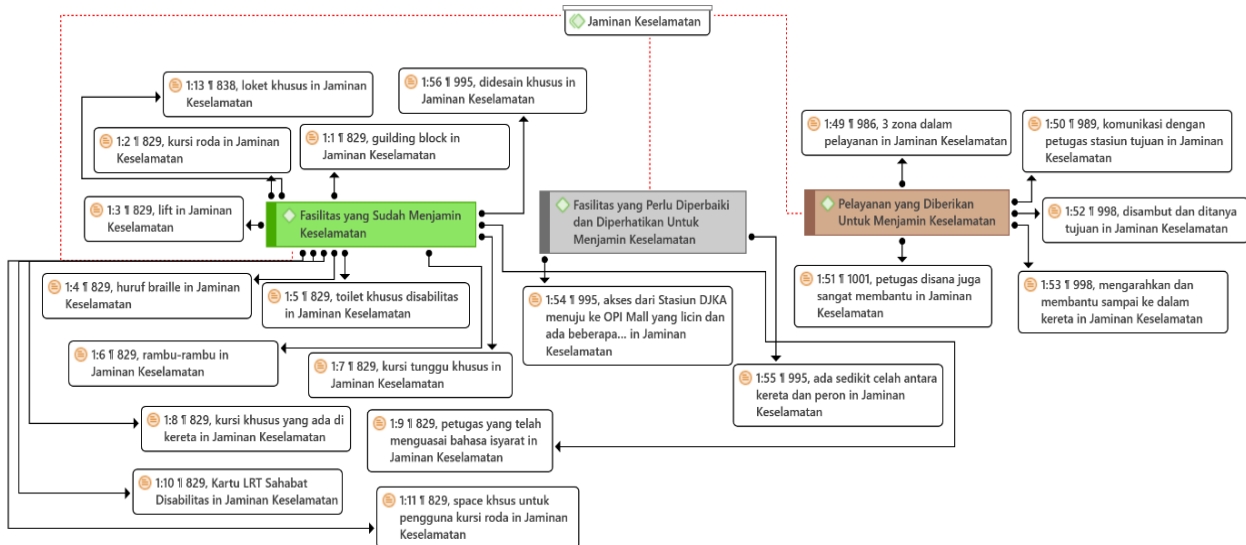
Gambar 7. Bagan Keamanan



Sumber: hasil penelitian

Keamanan merupakan salah satu hal penting yang harus ada pada layanan transportasi publik, tak terkecuali bagi *LRT Sumatera Selatan*. Hal ini dikarenakan menurut Haque, et al (2013) keamanan merupakan suatu hal penting yang harus ada pada layanan transportasi publik pada saat ini. Setiap transportasi publik harus mampu untuk menjamin keselamatan para penggunanya. Sebagai salah satu transportasi publik, *LRT Sumatera Selatan* juga harus dapat menjamin keselamatan penggunanya, khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas baik dari segi fasilitas dan dari segi pelayanannya, hal ini berguna agar masyarakat penyandang disabilitas dapat sampai ke tujuannya dengan aman dan selamat.

Gambar 8. Bagan Jaminan Keselamatan



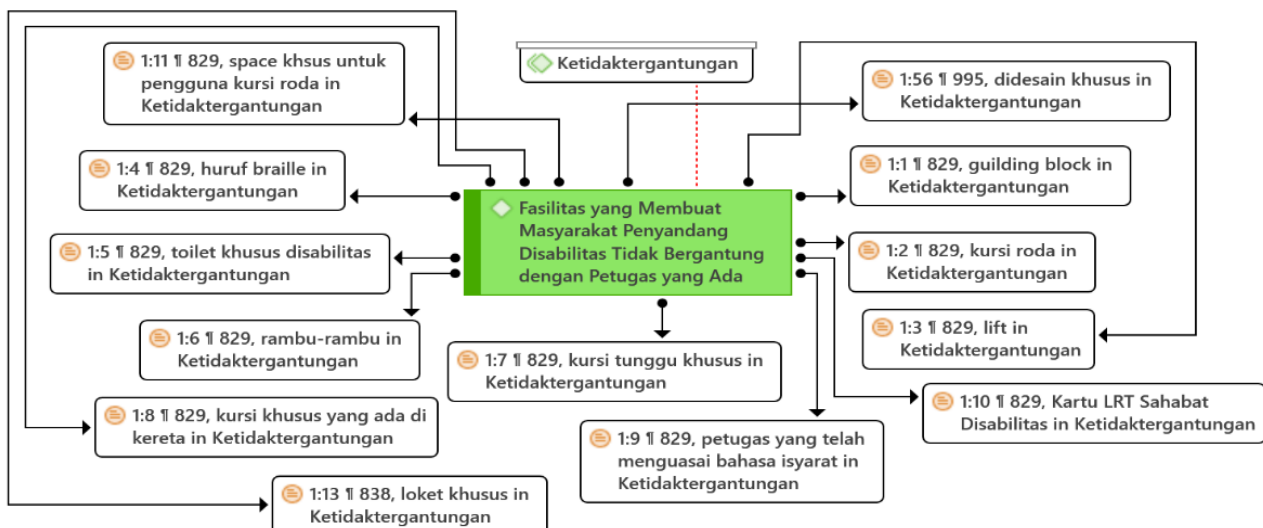
Sumber: hasil penelitian

Pada *LRT Sumatera Selatan* sendiri fasilitas serta petugas yang ada telah memberikan jaminan keselamatan bagi para penumpangnya, khususnya masyarakat penyandang disabilitas baik dari segi fasilitas maupun dari segi pelayanan. Adanya jaminan keselamatan yang telah disediakan pada *LRT Sumatera Selatan* tentunya telah sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian yang ada pada perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya harus mengacu pada SPM yang dimana salah satu cakupan dari SPM tersebut yaitu keselamatan. Karena pelayanan yang berkualitas sudah menjadi fokus utama yang diberikan oleh setiap instansi (Tui, et al: 2022). Namun menurut masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT Sumatera Selatan* masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Seperti masih adanya lumut di beberapa titik akses antara Stasiun DJKA dengan OPI Mall, lalu pada akses tersebut sering dikeluhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas licin ketika setelah hujan, selain itu terdapat sedikit celah yang ada pada kereta dan peron. Kekurangan-kekurangan yang dikeluhkan oleh masyarakat penyandang disabilitas tentunya harus segera diatasi. Karena masalah tersebut dapat mengurangi jaminan keselamatan yang didapatkan oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat penyandang disabilitas.

Kemandirian

Kemandirian pada aksesibilitas memiliki arti yaitu bahwa semua orang wajib untuk dapat mencapai, masuk, serta menggunakan sebuah bangunan yang memiliki sifat umum pada sebuah lingkungan dengan tanpa adanya bantuan orang lain. Ketidaktergantungan merupakan satu hal yang penting pada aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Karena jika masyarakat penyandang disabilitas telah merasa tidak perlu bergantung pada orang lain dalam menjalankan aktivitasnya pada suatu bangunan, artinya bangunan tersebut telah aksesibel.

Gambar 9. Bagan Ketidaktergantungan



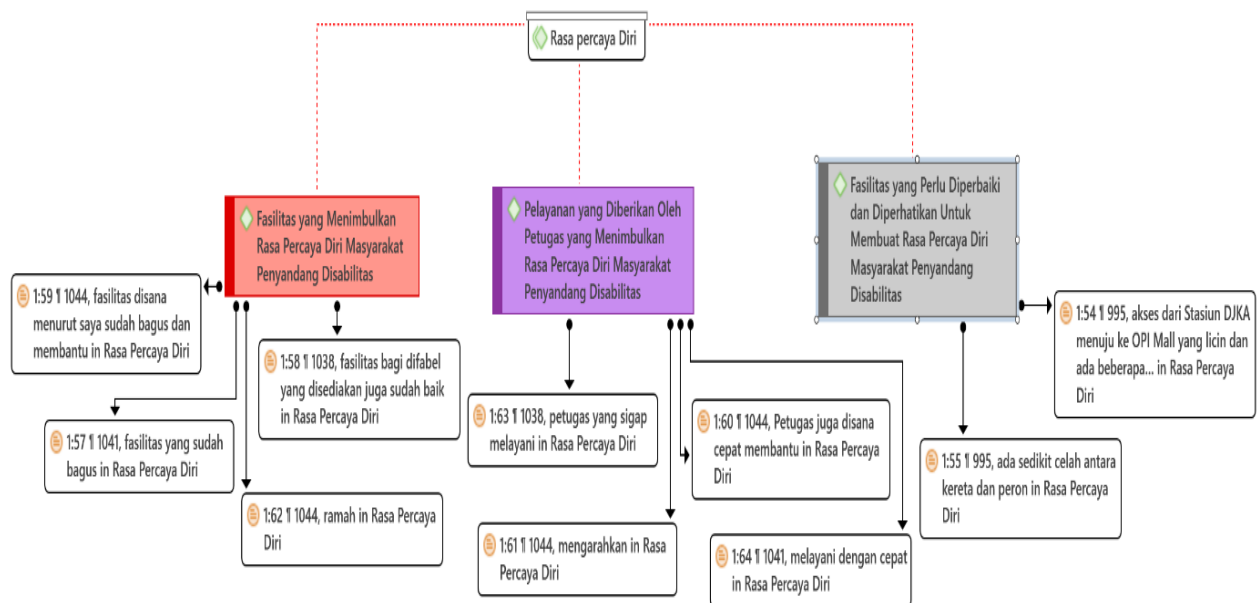
Sumber: hasil penelitian

Sebagai transportasi publik, *LRT Sumatera Selatan* tentunya perlu menyediakan aksesibilitas bagi para penumpang masyarakat penyandang disabilitas. Pada *LRT Sumatera Selatan* sendiri, masyarakat

penyandang disabilitas penggunaanya merasa tidak terlalu bergantung dengan petugas yang ada. Karena masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT* Sumatera Selatan merasa cukup dengan fasilitas yang telah disediakan. Hal ini disebabkan karena menurut masyarakat penyandang disabilitas, fasilitas yang ada telah sesuai dan dapat menunjang mereka ketika menggunakannya. Terutama untuk toilet yang merupakan ruang privasi yang tidak bisa sembarang orang masuk. Toilet yang ada pada setiap Stasiun *LRT* Sumatera Selatan telah memiliki fasilitas yang baik, dimulai dari adanya *hand rail*, huruf *braille* pada setiap tombolnya, serta luas ruangan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas pengguna kursi roda. Adanya fasilitas yang tersedia untuk masyarakat penyandang disabilitas pada *LRT* Sumatera Selatan tentunya telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang dimana pada peraturan tersebut telah dijelaskan bahwa setiap penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian wajib untuk menyediakan layanan yang aksesibel bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

Rasa percaya diri merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat penyandang disabilitas. Hal ini agar masyarakat penyandang disabilitas dapat melakukan aktivitasnya pada sebuah bangunan.

Gambar 10. Bagan Rasa Percaya Diri



Sumber: hasil penelitian

Para masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT* Sumatera Selatan telah merasa percaya diri ketika menggunakan moda transportasi tersebut. Hal ini disebabkan karena fasilitas bagi penyandang disabilitas yang telah disediakan dan juga dapat digunakan dengan baik. Selain itu masyarakat penyandang disabilitas merasa percaya diri ketika menggunakan transportasi publik *LRT* Sumatera Selatan disebabkan karena petugas yang menurut mereka telah melayani dengan baik, cepat, ramah, dan sigap. Artinya para petugas yang ada telah melayani para masyarakat penyandang disabilitas dengan baik dan tanpa adanya perbedaan. Pelayanan yang baik diberikan oleh petugas dapat memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan yang dapat membantu masyarakat termasuk juga bagi masyarakat penyandang disabilitas



(Herawati, et al: 2022). Selain itu rasa percaya diri tersebut juga timbul karena fasilitas yang diperuntukkan untuk masyarakat penyandang disabilitas telah tersedia dan dapat digunakan dengan baik. Namun menurut masyarakat penyandang disabilitas masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki seperti akses dari Stasiun DJKA ke OPI Mall yang licin setelah hujan dan adanya lumut yang ada pada akses tersebut. Hal ini menurut masyarakat penyandang disabilitas tuna daksa dapat mempengaruhi sedikit kepercayaan dirinya yang ragu karena takut terjatuh.

Tentunya dengan adanya kesetaraan pada pelayanan yang diberikan oleh para petugas, pelayanan yang diberikan cepat dan baik, serta dengan adanya fasilitas yang disediakan untuk masyarakat penyandang disabilitas hal ini telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang dimana pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian harus menyediakan sarana dan prasarana yang aksesibel bagi pengguna jasa berkubutuhan khusus, selain itu juga hal ini telah sesuai dengan aspek pada SPM yang telah ditetapkan yaitu kehandalan dan kesetaraan. Karena sudah sepantasnya pelayanan publik memperhatikan azas keadilan dan non diskriminatif bagi semua masyarakat.

KESIMPULAN

Aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas pada *LRT* Sumatera Selatan telah diberikan dengan baik. Hal ini terlihat dari pendapat masyarakat penyandang disabilitas yang merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan ketika menggunakan layanan transportasi publik *LRT* Sumatera Selatan. Meski demikian, masih ada beberapa kekurangan yang harus segera diperbaiki dan diselesaikan. Seperti masih banyaknya masyarakat penyandang disabilitas yang belum mendapatkan Kartu *LRT* Sahabat Disabilitas, belum adanya transportasi yang membantu mereka untuk menjangkau *LRT* Sumatera Selatan, tidak berfungsinya *lift* yang ada di Stasiun Garuda Dempo, adanya beberapa Stasiun yang hanya memiliki satu akses, adanya beberapa titik di akses jalan dari Stasiun DJKA menuju ke *OPI Mall* yang ditemukan berlumut dan licin ketika setelah hujan, adanya sedikit celah antara peron dan kereta, serta sikap masyarakat yang masih kurang peka dan kurang peduli terhadap masyarakat penyandang disabilitas.

Diharapkan PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang selaku pengelola *LRT* Sumatera Selatan dapat meningkatkan dan memperbaiki penyediaan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas pengguna *LRT*, antara lainnya yaitu segera memberikan Kartu *LRT* Sahabat Disabilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas yang telah mendaftar program tersebut sejak program Kartu *LRT* Sahabat Disabilitas pada bulan September 2022 yang lalu. Segera memperbaiki fasilitas yang tidak berfungsi seperti *lift* yang mati di Stasiun Garuda Dempo, menambahkan ramp khusus yang bisa digunakan ketika ada masyarakat penyandang disabilitas pengguna kursi roda yang akan menaiki kereta, memperhatikan lagi akses dari Stasiun DJKA ke *OPI Mall*, serta menambahkan akses di beberapa Stasiun yang hanya memiliki satu akses, segera mengeluarkan landasan hukum yang mengatur tentang aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas di Provinsi Sumatera Selatan khususnya Kota Palembang. Hal ini berguna agar setiap bangunan yang ada di Provinsi Sumatera Selatan khususnya Kota Palembang dapat menyediakan aksesibilitas bagi masyarakat penyandang disabilitas. Selain itu masyarakat sekitar juga perlu



lebih peka dan peduli terhadap masyarakat penyandang disabilitas, dimulai dari sikap, serta kesadaran untuk tidak memakai fasilitas yang diperuntukkan bagi masyarakat penyandang disabilitas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti tidak menerima dana dari siapapun untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian di LRT Sumatera Selatan Divre III Palembang yang sudah bersedia diwawancarai di sela-sela pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. S., Razak, M. A. A., & Akhir, N. M. (2021). *Access to Transport: The Experiences of Women with Physical Disabilities*. 11, 883–890. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v11-i6/10219>
- Demartoto, A. (2005). *Menyibak Sensitivitas Gender Dalam Keluarga Difabel*. Sebelas Maret University Press.
- Dewang, N., & Leonardo. (2010). *Aksesibilitas Ruang Terbuka Publik Bagi Kelompok Masyarakat Tertentu Studi Fasilitas Publik Bagi Kaum Difabel Di Kawasan Taman Suropati Menteng Jakarta Pusat*. 1, 8–18.
- Haque, M. ., Chin, H. ., & Debnath, A. . (2013). *Sustainable, Safe, Smart Three Key Elements Of Singapore's Evolving Transport Policies*. 27, 20–31. <https://doi.org/DOI.org/10.1016/j.tranpol.2012.11.017>
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung*. 9.
- Kett, M., Ellie, C., & Turner, J. (2020). *Disability, Mobility and Transport in Low-and Middle-Income Countries: A Thematic Review*. 12, 1–18. <https://doi.org/10.3390/su12020589>
- Kurniawan, H., Ikaputra, & Forestyana, S. (2017). *Perancangan Aksesibilitas Untuk Fasilitas Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Light Rail Transit atau LRT Adalah*. (n.d.).
- Marwiyah, S., Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 9, 655–667.
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (4 ed.). Sage Publications.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas.
- Shollahudin, M. (2007). *Setting Ruang dan Pengaruhnya terhadap Aksesibilitas para Penyandang Cacat Tubuh di Pusat Rehabilitasi YAKKUM Yogyakarta*. 1, 31–41.
- Sjornborg, V. (2019). *Accessibility for All in Public Transport and the Overlooked (Social) Dimension A Case Study of Stockholm*. 11, 1–16. <https://doi.org/10.3390/su11184902>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.



Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo*. 9, 254–263.
Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.