

**PEMENUHAN AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS PADA BANGUNAN UMUM
MENURUT PASAL 12 PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43
TAHUN 1998 TENTANG UPAYA PENINGKATAN KESEJAHTERAAN SOSIAL PENYANDANG
CACAT DI STASIUN GUBENG, SURABAYA**

M. MUSYafa' MAULANA

(S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya) itahanifshodiq@gmail.com

Eny Sulistyowati, S.H., M.H

(S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya) sulistyowarni9@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyak ditemukan beberapa fasilitas yang kurang aksesibel bagi penyandang disabilitas di stasiun Gubeng, Surabaya. Secara normatif, pemerintah sudah banyak mengatur perlindungan dalam pemenuhan hak para kaum penyandang disabilitas ini yang tertuang dalam berbagai peraturan dalam rangka kemandiriannya. Stasiun Gubeng sebagai salah satu penyedia jasa harusnya menyediakan aksesibilitas yang layak bagi penyandang disabilitas, hal ini dikarenakan seorang penyandang disabilitas juga termasuk konsumen yang hak-haknya harus dilindungi sebagai penikmat jasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng, Surabaya; Hambatan dalam pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng; Upaya yang dilakukan oleh stasiun Gubeng dalam memberikan pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif dan jenis penelitiannya yuridis empiris. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan informan Divisi Pelayanan PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya, Wakil Kepala Stasiun Gubeng Surabaya, dan Karyawan Stasiun Gubeng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masih terdapat beberapa aspek yang kurang aksesibel bagi penyandang disabilitas diantaranya tidak ada akses ke, dari dan di dalam bangunan di stasiun Gubeng Lama, akses dari peron menuju kereta api, tempat menaik turunkan penumpang yang ada di stasiun Gubeng Lama, toilet yang masih di bawah standar aksesibilitas, kurangnya tanda yang dapat membantu penyandang cacat; Faktor penghambat dalam pemenuhan aksesibilitas diantaranya karena stasiun Gubeng Lama merupakan Bangunan Cagar Budaya, minimnya kinerja petugas stasiun Gubeng dalam memenuhi fasilitas aksesibilitas penyandang disabilitas, pandangan bahwa urusan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bukanlah urusan penting dan mendesak; Upaya yang telah dilakukan pihak stasiun Gubeng dalam pemenuhan aksesibilitas ini di antaranya memaksimalkan pemenuhan aksesibilitas di stasiun Gubeng Baru, melakukan peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di stasiun Gubeng, melakukan komunikasi dengan para pihak yang berkepentingan dengan pemenuhan aksesibilitas penyandang cacat, terutama pada para penumpang penyandang disabilitas yang ada di stasiun Gubeng.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Bangunan Umum, Stasiun Gubeng

Abstract

The background of this research is some facilities found in Gubeng Surabaya train station aren't accessible to people with disabilities. Normatively, the government has been ruled so many protections in case of fulfilling the right of people with disabilities which are contained in the various regulations in the context of their independence. Gubeng station as one of the service providers should provide the worth accessibility to all of people with disabilities, this is because people with disabilities are also consumers as well so that their rights have to be protected. The purpose of this research is to find out about Fullfillment the accessibility of people with physically disabled in Gubeng station, Surabaya; The obstacles of fulfilling the accessibility for people with physically disabled in Gubeng station; The efforts did by Gubeng station in case of fulfilling the accessibility of people with physically with disabled. The researcher used descriptive qualitative method and empirical juridical as the kind of the research. While the technique of collecting data used interviews and observations. Interviews did with the informant Service Division PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya, Deputy Chief of Gubeng Surabaya Station, and the employee of Gubeng station. The outcome of this research shows that There are still some aspects less accessible for people with disabilities including of no access to, form, and in the building of old Gubeng station, access from peron to the train, place for passengers who come up and down in the old Gubeng station, the toilet which is under accessibility standardization, less signs that can help people with disabilities; The obstacle factors in case of fulfilling the accessibility some are caused by the old Gubeng station in one of the cultural heritage building, the officer of Gubeng station is less performance to fullfill the accessibility of

people with disabilities, a point of view that the accessibility matters for people with disabilities is not really important; The efforts did by Gubeng station in case of fulfilling the accessibility including maximize the accessibility fulfillment in New Gubeng station, increasing the quality of human resources in Gubeng station, making a communication with stakeholders in case of fulfilling the accessibility for people with disabilities, especially for passengers with disabilities in Gubeng station.

Keywords: Accessibility, People With Disabilities, Public Building, Gubeng Station

PENDAHULUAN

Istilah penyandang disabilitas adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *diffable* yang berasal dari istilah *people with different abilities* yaitu orang-orang yang berbeda kemampuan. Sebelumnya kita memiliki produk hukum yang melindungi hak para penyandang disabilitas, yakni Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, namun sesuai dengan Pasal 151 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (selanjutnya disebut UU Penyandang Disabilitas) dijelaskan bahwa dengan diberlakukannya UU Penyandang Disabilitas maka undang-undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku dan diganti dengan UU Penyandang Disabilitas.

Orang-orang yang memiliki kekurangan fisik lebih sering disebut sebagai penyandang disabilitas. Istilah penyandang disabilitas adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *diffable* yang berasal dari istilah *people with different abilities* yaitu orang-orang yang berbeda kemampuan. Indonesia sebagai Negara hukum sangat menghargai setiap hak dan kewajiban warga Negeranya. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945). Seorang penyandang disabilitas sebagai bagian dari warga Negara Indonesia juga memiliki hak yang sama seperti manusia normal pada umumnya sebagai bentuk persamaan dan keadilan.

Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 menyebutkan bahwa “setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”. Dengan adanya pasal 28H ayat (2) UUD 1945, secara normatif pemerintah mengeluarkan peraturan yang menunjang pemenuhan persamaan hak penyandang disabilitas yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (selanjutnya disebut UU Penyandang Disabilitas). UU Penyandang Disabilitas ini merupakan UU pengganti dari Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

Ditegaskan pada bagian menimbang dalam UU Penyandang Disabilitas bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang

sama. Berdasarkan pasal 150 UU Penyandang Disabilitas disebutkan bahwa Peraturan Perundang-undangan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UU Penyandang Disabilitas. Berdasarkan data yang terdapat dalam Badan Pusat Statistik, jumlah penyandang disabilitas di Kota Surabaya pada tahun 2015 mencapai angka 4.838 jiwa/orang.

Salah satu hak yang tertuang dalam pasal 5 UU Penyandang Disabilitas adalah adanya aksesibilitas, Penyediaan aksesibilitas diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat dan dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Namun pada kenyataannya, kaum penyandang disabilitas sering dikelompokkan berbeda dengan anggota masyarakat lainnya dalam mempertahankan kehidupannya. Misalnya dapat dilihat dalam pemenuhan aksesibilitas fasilitas publik, sangat jarang fasilitas publik seperti kantor pemerintah, tempat ibadah, bank, rumah makan, sekolah, stasiun kereta api, pusat perbelanjaan dan lainnya yang tidak menyediakan jalan bagi pengguna kursi roda. Bahkan seorang penyandang disabilitas sulit menyeberang jalan dengan undakan tangga yang terlalu sempit.

Peraturan pelaksana dari penyediaan aksesibilitas adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat (selanjutnya disebut PP No. 43/1998). Pasal 8 PP No. 43/1998 menyebutkan bahwa setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat, wajib menyediakan aksesibilitas. Penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dikategorikan menjadi 2 yaitu bentuk fisik dan non fisik.

Pemanfaatan bangunan umum dan lingkungan yang aksesibel bagi semua orang dengan mengutamakan kebutuhan para penyandang disabilitas. Dalam Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Umum (selanjutnya disebut Permen PU No. 30/PRT/2006).

Stasiun kereta api merupakan salah satu contoh bangunan gedung dengan fungsi usaha. Stasiun kereta api merupakan bagian dari prasarana perkeretaapian. Hal ini diatur dalam pasal 35 Undang-Undang Nomor 23 Tahun

2007 tentang Perkeretaapian (selanjutnya disebut UU Kereta Api) yang menyebutkan bahwa stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang; bongkar muat barang; dan keperluan operasi kereta api. Hampir setiap orang memanfaatkan fasilitas di dalamnya, tak terkecuali penyandang disabilitas, sehingga ketersediaan aksesibilitas dianggap sangat penting untuk dipenuhi pada stasiun kereta api. Sesuai dengan pasal 54 UU Kereta Api disebutkan bahwa sekurang-kurangnya stasiun kereta api dengan keperluan naik turun penumpang dilengkapi fasilitas penyandang disabilitas.

Pemerintah telah menjamin ketersediaan aksesibilitas pada stasiun dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (selanjutnya disebut Permenhub No. 48/2015). Pasal 2 ayat (1) Permenhub No. 48/2015 menjelaskan bahwa pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum. Standar pelayanan yang dimaksud dalam pasal tersebut meliputi standar pelayanan minimal di stasiun kereta api dan standar pelayanan minimal dalam perjalanan. Pasal 3 Permenhub No. 48/2015, disebutkan bahwa standar pelayanan minimum penumpang di stasiun harus mencakup kesetaraan dimana salah satunya adalah ketersediaan fasilitas yang diperuntukkan untuk penyandang disabilitas.

Stasiun Gubeng Surabaya merupakan stasiun besar yang berada dalam lingkup PT Kereta Api daerah operasi (DAOP) VIII Surabaya. Lokasinya cukup strategis, berada di tengah-tengah kota Surabaya dengan akses yang mudah dari segala penjuru. Stasiun Gubeng merupakan stasiun tersibuk di Surabaya. Dari keseluruhan penumpang kereta api yang berangkat dari Surabaya, hampir 50% dari jumlah tersebut berangkat melalui stasiun Gubeng.

Seorang penyandang disabilitas yang menggunakan fasilitas kereta api dikategorikan sebagai konsumen di bidang jasa yang hak-haknya dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Ketentuan pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja terkait mengenai rasa aman dan nyaman yang harus didapatkan oleh penumpang termasuk penyandang disabilitas ketika menggunakan jasa kereta api.

Pelaksanaan standar pelayanan minimum merupakan hak yang harus diterima oleh setiap penumpang kereta api termasuk penyandang disabilitas sebagai seorang konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Selain itu perlu diketahui bahwa

pada dasarnya standar pelayanan minimum pada kereta api penumpang bukan berarti akan menyulitkan PT KAI dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal tersebut juga membantu bagi PT KAI sebagai perusahaan jasa yang biasanya sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen.

Dalam observasi awal yang dilakukan, ditemukan bahwa fasilitas yang ada dalam Stasiun Gubeng kurang dapat dijangkau oleh para penyandang disabilitas. Misalnya saja, pintu masuk timur di stasiun ini masih menggunakan anak tangga. Kondisi yang seperti ini tentu saja akan sangat menyulitkan para penyandang disabilitas untuk masuk, terutama bagi para pemakai kursi roda. Selain itu, di stasiun tersebut tidak ditemukan papan informasi dengan motif huruf Braille, hal ini tentu saja akan menyulitkan para penyandang disabilitas yang ingin mengetahui informasi disana secara mandiri atau tanpa bantuan orang lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mengajukan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng ? Apa hambatan dalam pemenuhan pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng ? Apa upaya stasiun Gubeng dalam memberikan pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik ?

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng, Surabaya; Mengetahui hambatan dalam pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik di stasiun Gubeng; Mengetahui upaya yang dilakukan oleh stasiun Gubeng dalam memberikan pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas fisik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yaitu memberikan deskripsi atau gambaran tentang bagaimana pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas yang terdapat di stasiun Gubeng, Surabaya. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menjabarkan data yang akan diperoleh kemudian ditafsirkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Data yang diperoleh didapat melalui wawancara dan observasi langsung pada objek penelitian. Hasil penelitian akan menjabarkan mengenai pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang terdapat di stasiun Gubeng, Surabaya.

Lokasi penelitian ini berlokasi di stasiun Gubeng, yang berada di Jl. Gubeng Masjid No. 1 Surabaya. Hal ini dipilih oleh penulis, karena stasiun Gubeng merupakan stasiun tersibuk di Surabaya dan Jawa Timur.

Informan dalam penelitian ini seperti : Divisi Pelayanan PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (DAOP) VIII, Wakil Kepala stasiun Gubeng, dan Karyawan stasiun Gubeng.

Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari informan-informan yang telah ditentukan dan melalui hasil observasi yang dilakukan. Sementara untuk data sekunder seperti : UUD Negara Republik Indonesia 1945, UU Penyandang Disabilitas, UUPK, PP No. 43/1998, Permenhub No. 48/2015, Permen PU No. 30/PRT/2006, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yang dilakukan oleh penulis yaitu Reduksi Data, Display Data, Menarik Kesimpulan dan Triangulasi.

Dalam melakukan validasi data yang sudah direduksi penulis menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.. Terdapat 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna sumber, metode, penyidik, dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut peneliti menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan memanfaatkan sumber dilakukan dengan melakukan sinkronisasi data dari hasil pengamatan dan wawancara. Hasil sinkronisasi data tersebut kemudian dilakukan sinkronisasi kembali dengan dokumen untuk proses validasi. Dokumen yang dimaksud merupakan data sekunder yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut pasal 1 ayat (6) Permenhub No. 48/2015 disebutkan bahwa stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Salah satu stasiun kereta api di Surabaya adalah stasiun Gubeng. Stasiun ini terletak di Kelurahan Gubeng, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur dan berada di bawah naungan PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (DAOP) VIII Surabaya. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api terbesar dan tersibuk di Surabaya dan merupakan tempat keberangkatan kereta api utama dari kota Surabaya, khususnya yang melalui jalur selatan (jalur utara diberangkatkan dari stasiun Pasarturi).

Stasiun Gubeng memiliki 6 jalur kereta api yang setiap harinya dilintasi oleh sebanyak 36 kereta api

keberangkatan dan 36 kereta api kedatangan. Jalur 1 (paling barat) biasanya digunakan untuk pemberangkatan kereta api ekonomi ke arah selatan, jalur 2 untuk kedatangan kereta api dari arah selatan, jalur 3 dan 4 digunakan untuk tempat singgah kereta api Logawa, Sri Tanjung, dan Penataran Icon selama proses langsiran lokomotif dan sebagai jalur berjalan langsung untuk kereta api barang, jalur 5 digunakan untuk kedatangan kereta api bisnis dan eksekutif dari arah selatan dan juga sebagai jalur berjalan langsung untuk kereta api barang dan jalur 6 (paling timur) digunakan untuk pemberangkatan dan kedatangan kereta api bisnis dan eksekutif. Di bagian utara jalur 6 ada jalur yang bercabang menuju Balai Yasa (BY) / bengkel kereta api Gubeng.

Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat di stasiun Gubeng, Surabaya.

Indikator pemenuhan aksesibilitas yang digunakan oleh penulis adalah yang terdapat dalam Pasal 12 PP No. 43/1998, dimana pada bangunan umum harus tersedia : akses ke, dari, dan di dalam bangunan; pintu, tangga, lift khusus; tempat parkir dan tempat naik turun penumpang; toilet; telepon umum; tanda-tanda; fasilitas lain. Indikator tersebut akan disinkronkan dengan esensi mengenai aksesibilitas yang terdapat dalam Permen PU No. 30/PRT/2006.

Setelah dilakukan observasi pengamatan oleh penulis dan bila mengacu pada esensi mengenai akses ke, dari dan di dalam bangunan yang terdapat dalam Permen PU No. 30/PRT/2006 bisa dikatakan dalam bangunan stasiun Gubeng Lama tidak ditemukan akses yang aksesibel bagi penyandang disabilitas untuk keluar masuk bangunan. Hal ini terlihat Gubeng lama masih menggunakan anak tangga sebagai akses keluar masuk bangunan, tanpa adanya jalur landai yang bisa mempermudah seorang penyandang disabilitas fisik terutama pengguna kursi roda untuk keluar masuk bangunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala stasiun Gubeng mengenai akses yang ada di stasiun dirasa kurang terutama dalam hal akses keluar masuk penumpang ke dalam gerbong kereta. Hal ini dikarenakan ketinggian peron terlampaui pendek bila dibandingkan dengan tinggi pintu masuk gerbong kereta api. Dari 6 jalur / peron yang dimiliki stasiun Gubeng, hanya terdapat 1 peron saja yang tingginya sejajar dengan tinggi pintu masuk gerbong kereta. Akan tetapi menurut penjelasan dari wakil kepala stasiun Gubeng masih terdapat kendala lain yang dapat menyulitkan seorang penyandang disabilitas, terutama pengguna kursi roda, yaitu akses pintu masuk ke dalam gerbong kereta api masih berukuran sempit. Berdasarkan keterangan dari wakil kepala stasiun Gubeng hanya ada satu jenis kereta yang sudah

menyediakan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas yakni kereta Jayabaya dari Malang.

Berdasarkan observasi secara menyeluruh dapat disimpulkan bahwa ketersediaan pintu, tangga dan lift yang ada di stasiun Gubeng sudah aksesibel bagi penyandang cacat karena sesuai dengan persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas yang terdapat dalam Permen PU No. 30/PRT/2006.

Mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, di stasiun Gubeng Baru sudah menyediakan parkir khusus yang juga sudah diberi tanda aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang berlaku. Parkir khusus ini pun terletak pada posisi yang sesuai dengan persyaratan yang ada di Permen PU No. 30/PRT/2006 yaitu terletak pada rute terdekat menuju bangunan stasiun atau berada persis di sebelah akses keluar masuk gedung stasiun.

Tempat menaik turunkan penumpang yang ada di stasiun Gubeng Baru sangat tertata rapi, terdapat juga tanda dan tempat khusus bagi penyandang disabilitas pengguna kursi roda khususnya. Namun tidak demikian yang terdapat pada stasiun Gubeng Lama, tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang belumlah maksimal bahkan nyaris tidak ada, hanya ada akses jalan bagi pejalan kaki, ini dikarenakan bangunan halaman stasiun Gubeng Lama yang terlalu mepet dengan jalan raya, sehingga tidak ada lahan kosong untuk menaik-turunkan penumpang. Sehingga apabila hendak menaik-turunkan penumpang tidak bisa di depan pintu masuk stasiun, karena apabila menaik-turunkan penumpang di depan pintu masuk stasiun Gubeng Lama akan dapat mengganggu arus lalu lintas yang ada di jalan Raya Gubeng.

Apabila melihat ketentuan standar pelayanan minimum pada Permenhub No. 48/2015, maka stasiun Gubeng belum menyediakan toilet dengan jumlah yang sesuai. Stasiun Gubeng belum mempunyai toilet yang khusus untuk seorang penyandang disabilitas. Hal ini terlihat tidak ada toilet yang memiliki rambu "penyandang disabilitas" pada bagian luarnya. Selain itu, berdasarkan observasi dari kelima toilet yang ada di stasiun Gubeng terdapat dua toilet yang masih menggunakan anak tangga sebagai akses keluar masuk toilet, hal ini akan mempersulit seorang penyandang disabilitas terutama pengguna kursi roda untuk bisa masuk ke toilet tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stasiun Gubeng belum memenuhi ketersediaan toilet yang khusus diperuntukkan bagi penumpang penyandang disabilitas, dan ketersediaan toilet yang ada di stasiun Gubeng belum sesuai dengan Persyaratan Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas dalam Permen PU No. 30/PRT/2006.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa terpenuhinya tanda-tanda di stasiun Gubeng ini masih sangat minim, khususnya tanda-

tanda yang dapat memudahkan penyandang disabilitas dalam menjangkau fasilitas yang disediakan oleh stasiun Gubeng, meskipun pada dasarnya tanda tersebut sudah dibuat (disediakan) akan tetapi tanda-tanda tersebut belum terpasang dengan baik. Hanya terdapat tanda berupa parkir khusus penyandang disabilitas yang sudah terpasang dengan baik. Hal ini dibenarkan oleh penjelasan dari Bapak Arifin selaku bagian Pelayanan PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya. Menurut beliau sebenarnya tanda tersebut ada sebagian yang sudah tersedia, tapi memang belum terpasang. Sehingga pemenuhan tanda ini dirasa masih belum maksimal.

Hambatan yang dialami PT Kereta Api (Persero) DAOP VIII dalam pemenuhan aksesibilitas penyandang disabilitas di stasiun Gubeng, Surabaya

Untuk memenuhi hak penyandang disabilitas sebagai konsumen diperlukan aksesibilitas yang dapat memudahkan para penyandang disabilitas dalam memanfaatkan setiap fasilitas yang ada. Hal ini telah diatur dalam PP No. 43/1998, selain itu juga terdapat dalam Permen PU No. 30/PRT/2006.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis ditemukan bahwa kendala dari sulitnya pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di stasiun Gubeng adalah adanya penentuan stasiun Gubeng sebagai bangunan Cagar Budaya; tidak tersedianya petugas khusus untuk membantu penyandang disabilitas menjadi kendala terpenuhinya aksesibilitas bagi penyandang cacat di stasiun Gubeng; adanya pandangan bahwa urusan aksesibilitas penyandang disabilitas bukanlah urusan penting dan mendesak.

Stasiun Gubeng lama tidak bisa melakukan renovasi dikarenakan stasiun Gubeng merupakan bangunan Cagar Budaya klasifikasi A. Berdasarkan pasal 11 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2005 tentang Pelestarian Bangunan Cagar Budaya (selanjutnya disebut Perda Surabaya No. 5/2005) menyebutkan bahwa bangunan cagar budaya dengan klasifikasi A harus dipertahankan dengan cara preservasi. Keterangan mengenai preservasi dijelaskan dalam pasal 14 Perda Surabaya No. 5/2005, preservasi adalah pelestarian cagar budaya dengan cara mempertahankan keadaan aslinya tanpa ada perubahan, termasuk upaya mencegah penghancuran. Artinya tidak boleh ada pembangunan atau penambahan bangunan dalam bentuk apapun pada kawasan bangunan cagar budaya dengan klasifikasi itu. Kalaupun ada renovasi atau pembenahan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Walikota. Penentuan cagar budaya ini sesuai dengan SK Walikota Surabaya No. 180.45/004/402.104/1996 Nomor Urut 50.

Bagi penyandang disabilitas pengguna kursi roda keluar masuk gerbong bukanlah hal yang mudah,

penumpang tersebut pasti membutuhkan bantuan orang lain. Keadaan seperti ini yang seringkali diabaikan oleh petugas stasiun. Para petugas tersebut beranggapan bahwa penumpang penyandang disabilitas jumlahnya tidaklah terlalu banyak sehingga tidak perlu petugas khusus untuk memperhatikan para penumpang penyandang disabilitas. Oleh karena itu pemenuhan fasilitas untuk penyandang disabilitas pun masih sangat minim, karena tidak ada petugas khusus untuk membantu penyandang disabilitas.

Upaya yang dilakukan PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya untuk mengatasi hambatan dalam pemenuhan aksesibilitas di stasiun Gubeng, Surabaya.

Sebagai stasiun tersibuk di Surabaya stasiun Gubeng selalu dipadati oleh para penumpang baik yang datang ataupun akan diberangkatkan dari stasiun Gubeng. Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada jasa perkeretaapian terutama di stasiun Gubeng sangat diharapkan oleh banyak penumpangnya termasuk para penyandang disabilitas sebagai konsumen kereta api. Oleh karena itu, pihak PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya akan berusaha mengatasi kendala-kendala yang ada dengan memaksimalkan pemenuhan aksesibilitas di stasiun Gubeng baru, melakukan peningkatan kualitas kerja, dan juga melakukan komunikasi dengan penumpang penyandang disabilitas.

Dalam upaya pemenuhan aksesibilitas yang tidak dapat diberikan di stasiun Gubeng lama, pihak PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya memaksimalkan fasilitas yang ada di stasiun Gubeng baru. Menurut penjelasan bapak Arifin selaku bagian pelayanan PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya dulu memang sempat terdapat pemisahan akses masuk bagi para penumpang, stasiun Gubeng baru hanya digunakan untuk akses keluar masuk bagi penumpang kereta api eksekutif dan bisnis saja, sementara untuk para penumpang kereta api ekonomi menggunakan stasiun Gubeng lama untuk akses keluar masuk. Namun, per April 2015 pemisahan tersebut dihapuskan, sehingga para penumpang kereta api di stasiun Gubeng baik kereta api ekonomi dan bisnis ataupun kereta api ekonomi dapat menggunakan kedua stasiun (stasiun Gubeng baru maupun Gubeng lama) sebagai akses keluar masuk.

PT Kereta Api selaku Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa memerlukan peningkatan sumber daya manusianya untuk meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen. Peningkatan sumber daya manusia ini termasuk para pekerja / pegawai yang ada di stasiun Gubeng, Surabaya. Sebagai salah satu BUMN yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Jasa Perkeretaapian, PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya selaku pengelola stasiun Gubeng Surabaya telah melakukan inovasi yang bertujuan sebagai

peningkatan kualitas kerja pegawainya yang nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun tersebut guna memuaskan setiap konsumen yang menggunakan jasa mereka. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa upaya yang dilakukan oleh PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya selaku pengelola stasiun Gubeng dalam peningkatan kualitas kerja sumber daya manusianya, diantaranya adalah : Melakukan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai, dan pemberian reward kepada karyawan berprestasi. Pemberian reward terbesar yang ada di lingkungan kerja stasiun Gubeng adalah berupa kenaikan pangkat.

PT Kereta Api DAOP VIII juga menyediakan kotak saran yang digunakan untuk menampung kritik dan saran dari para penumpang termasuk penyandang disabilitas mengenai kenyamanan dan fasilitas yang telah disediakan. Selain itu, para penumpang juga bisa menyampaikan keluhan mereka melalui *customer service* yang selalu terbuka selama jam operasi stasiun berlangsung.

Bapak Arifin selaku Divisi Pelayanan PT Kereta Api DAOP VIII juga mengatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum sangat dibutuhkan. Hal ini dikarenakan yang merasakan dan dapat menilai kualitas layanan dari PT Kereta Api adalah para penumpang, sehingga sebagai pengelola stasiun Gubeng PT Kereta Api DAOP VIII bisa mengetahui apa saja kebutuhan yang dibutuhkan oleh para penumpang termasuk penyandang disabilitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis analisis menggunakan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya sebagai pengelola Stasiun Gubeng Surabaya masih belum bisa memenuhi beberapa aspek aksesibilitas bagi Penyandang disabilitas di Stasiun Gubeng sesuai Pasal 12 PP No. 43/1998. Aspek tersebut diantaranya, tidak adanya akses ke, dari dan di dalam bangunan yang ada di Stasiun Gubeng Lama, Akses dari peron menuju ke kereta api, tempat menaik turunkan yang ada di stasiun Gubeng Lama, toilet yang masih di bawah standar aksesibilitas, kurangnya tanda/*signage* yang dapat membantu penyandang disabilitas.

Faktor-faktor yang menghambat yang dialami PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya dalam penerapan PP No. 43/1998 diantaranya, kesulitan mengubah bentuk dan jenis bangunan karena Stasiun Gubeng Lama merupakan Bangunan Cagar Budaya, tidak adanya petugas khusus

untuk membantu penyandang disabilitas, pandangan bahwa urusan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bukanlah urusan penting dan mendesak.

Upaya yang sudah dilakukan oleh PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya untuk mengatasi hambatan dalam penerapan PP No. 43/1998 diantaranya, memaksimalkan pemenuhan aksesibilitas di stasiun Gubeng Baru, melakukan peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di stasiun Gubeng, melakukan komunikasi dengan para pihak yang berkepentingan dengan pemenuhan aksesibilitas penyandang cacat, terutama pada para penumpang penyandang disabilitas yang ada di stasiun Gubeng.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut : PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya diharapkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penumpang tanpa terkecuali, termasuk pada para penumpang penyandang disabilitas yang membutuhkan perhatian ekstra dan membutuhkan aksesibilitas guna membantu mereka untuk bisa menjangkau atau memanfaatkan setiap fasilitas yang ada di stasiun Gubeng, Surabaya.

Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Gubeng, termasuk para penyandang disabilitas diharapkan memiliki peran aktif untuk memperoleh informasi terkait aksesibilitas di Stasiun Gubeng, dan mendorong pihak Stasiun untuk segera membenahi sistem pelayanan terkait aksesibilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Amiruddin dan Zainal Asikin. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers

Apriyani, Novita. 2012. *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pengguna Alat Bantu Gerak pada Bangunan Institusi Pendidikan*. Skripsi S-1 pada Fakultas Teknik UI. Jakarta : tidak diterbitkan

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press

Diani, Mutia Rin. 2012. *Mata yang Mendengar Arsitektur bagi Tunarungu*. Yogyakarta: Lamalera

Fajar, Mukti dan Yulianto Ahmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Fakih, Mansour. 2004. *Hak Asasi Manusia Ancaman dan Peluang Tegaknya Keadilan*. Yogyakarta: Insist Press dan Pustaka Pelajar

Fuady, Munir. 2005. *Pengantar Hukum Bisnis : Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Katalog Badan Pusat Statistik. *Publikasi Analisa Deskriptif PMKS 2006*. BPS Jawa Timur

Katalog Badan Pusat Statistik. *Surabaya dalam Angka 2016*. BPS Jawa Timur

Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Nasution. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito

Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media

Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Muladi. 2009. *Hak Asasi Manusia : Hakekat, Konsep, dan Implikasinya dalam Perspektif Hukum dan Masyarakat*. Bandung: PT Refika Aditama

Pranowo & Sugiyatma, 2004, *Pemberdayaan Ekonomi bagi Penyandang Cacat di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Media Informasi Penelitian Kesejahteraan Sosial No. 178

PT Kereta Api Indonesia. 2013. *Laporan Tahunan PT KAI (Persero)*. Bandung: PT KAI

Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3821)

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65 dan Tambahan Lembaran Negara 4722)

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Tahun 2016 No. 69 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5871)

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat (Lembaran Negara Tahun 1998 Nomor 70 dan Tambahan Lembaran Negara 3754)

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Umum

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api

Sidharta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Waskito, AA. 2012. *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Wahyu Media

Wicaksono, Andie A. 2009. *Kiat Praktis Jual Beli Properti*. Jakarta: Penebar Swadaya