

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dibidang pelayanan publik terjadi dalam berbagai macam bentuk seperti aksesibilitas fisik, petugas stasiun belum memiliki kepekaan terhadap difabel. Bahkan ada pula yang menghindari dari tanggung jawab untuk membantu difabel. Selain itu belum merakyatnya bahasa isyarat juga turut mendiskriminasi difabel tuli untuk mengakses informasi (Sri, 2018).

Sedangkan pada pembelian tiket itu masih membeli di loket, harusnya melakukan pembaruan menggunakan *vending machine* supaya membantu menghindari antrian transaksi tiket dan tidak perlu antri di loket setiap kali melakukan perjalanan. *Vending machine* menyediakan Kartu *Multi Trip* (KMT) atau kartu elektronik yang diterbitkan bank atau *e-money*, mesin ini juga bisa melakukan isi ulang (*top up*).

Soal mudahnya akses pintu masuk dan keluar, menurut penilaian ini, hanya stasiun Jatinegara yang memenuhi. Namun untuk fasilitas jalur landai, sudah ada lima stasiun (Bekasi, Tangerang, Kota, Manggarai, Pasar Senen) yang memenuhi syarat. Semua stasiun yang menjadi sampel sudah punya ubin peringatan dan jalur pemandu serta pintu lebar 90 cm, tapi tidak ada yang punya ram hidrolik, lantai di stasiun yang sejajar dengan kereta atau alat bantu bidang miring dan rendah. Begitu pula dengan loket, tidak ada yang khusus untuk difabel atau tingginya sejajar kursi roda (Artharini, 2016).

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, mulai dari memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari kualitas dan pelayanan fisik di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan didalam kereta api. Dengan pelayanan yang baik serta

memberikan kenyamanan, maka masyarakat dan juga khususnya bagi para penyandang disabilitas akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api.

Akses terhadap keadilan, sebagai hak *fundamental* bagi setiap orang dan sebagai prasyarat untuk menikmati semua hak yang lain, sangatlah penting bagi penyandang disabilitas, dan dapat menjadi alat yang unik untuk melawan diskriminasi yang sering kali terjadi (Ashar *et al.*, 2019: 10).

Ekwelem (2013: 4) menyatakan bahwa disabilitas dapat mencakup berbagai gangguan termasuk fisik, sensorik dan kognitif, semua yang dapat berdampak pada kemampuan seseorang untuk berinteraksi dengan teknologi komputer.

Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan konsumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal (Apriyadi, 2017).

Menurut Prajalani (2017) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel.

Tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan cafetaria, toilet, instalasi listrik untuk men-charge *handphone*, serta area yang memadai, bersih dan nyaman sangat bermanfaat bagi para penumpang sehingga mereka merasa nyaman saat menunggu keberangkatan kereta api tujuan mereka. Inovasi fasilitas yang tersedia diruang tunggu tersebut, diharapkan adanya peningkatan *corporate image* perusahaan sehingga secara berkesinambungan terdapat peningkatan jumlah konsumen (Prasetyo, 2018).

Menurut Ray (2020) dengan kualitas layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen.

Indonesia mempertegas pengakuannya terhadap hak-hak penyandang disabilitas dengan mengundangkan Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Tetapi, masih banyak petugas maupun masyarakat yang belum mengerti cara memperlakukan difabel. Padahal, hal ini sudah dijelaskan pada Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 pasal 106 ayat (1) yang berisi pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyebarluaskan dan menyosialisasikan pelayanan publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud dalam pasal 105 kepada penyandang disabilitas dan masyarakat. Pada pasal 105 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan salah satu fasilitas publik adalah jasa transportasi. Tetapi, realitanya sebagian besar masyarakat dalam menangani difabel khususnya difabel pengguna kursi roda dan netra masih sangat kurang. Selain itu dalam pelayanan fasilitas publik adapun aspek hukum, pada Undang-Undang yang sama yaitu pada pasal 85 ayat (1) pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan layanan kebudayaan dan pariwisata. Badan penyelenggara kereta api wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dan memberikan pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas di stasiun kereta api.

Penelitian ini dilakukan dengan mengembangkan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Apriyadi (2017) analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari. Sedangkan Jihan *et al.*, (2019) analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api Pangrango kelas eksekutif rute Bogor – Sukabumi. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2016) inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Karniawati dan Apriati (2017) aspek transparansi dalam kualitas pelayanan pada penyediaan aksesibilitas trotoar jalan bagi penyandang disabilitas penyandang tuna netra di Kota Bandung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2018) pengaruh fasilitas *ticketing online*, fasilitas ruang tunggu dan fasilitas parkir terhadap *corporate image* PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Sragen

Berdasarkan berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka belum ada yang melakukan penelitian untuk **“Pengaruh**

## **Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Stasiun Pasar Senen”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian diatas yang melatar belakangi penelitian ini, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh aksesibilitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen ?
2. Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen ?
4. Bagaimana pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di keretta rel listrik stasiun pasar senen ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas pelayanan fasillitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabillitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen.
4. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik stasiun pasar senen.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak. Pihak-pihak yang dimaksud antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberi gambaran bagi perusahaan dalam peningkatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat khususnya bagi para penyandang disabilitas akan lebih memilih menggunakan transportasi kereta api.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengembangan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dan bahan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dalam aspek kualitas pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas khususnya di kereta rel listrik stasiun pasar senen.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan masyarakat sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan menjadi media penambah ilmu.

4. Bagi Penulis

Penulisan ini menjadi pengalaman dalam menganalisa suatu masalah serta menambahkan keterampilan dalam memecahkannya sesuai dengan teori yang telah di peroleh selama mengikuti perkuliahan.