

**“KEBIJAKAN AFIRMATIF TRASPORTASI PUBLIK
BAGI PENYANDANG DISABILITAS
(Studi Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 95
Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Moda Raya
Terpadu/*Mass Rapid Transit*)”**

S K R I P S I



**Disusun Oleh:
FARISA AKMALIA HILFI
071811133084**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GASAL 2022/2023**

**“KEBIJAKAN AFIRMATIF TRASPORTASI PUBLIK
BAGI PENYANDANG DISABILITAS
(Studi Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 95
Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Moda Raya
Terpadu/*Mass Rapid Transit*)”**

S K R I P S I



Disusun Oleh:

FARISA AKMALIA HILFI

071811133084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GASAL 2022/2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farisa Akmalia Hilfi

NIM : 071811133084

Dengan ini menyatakan bahwa:

Bagian atau keseluruhan dari isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasi atau ditulis oleh individu lain selain penyusun kecuali dituliskan dalam format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) di dalam skripsi

Apabila ditemukan bukti bahwa saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 11 Oktober 2022



Farisa Akmalia Hilfi

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
studi S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Disusun oleh:

Farisa Akmalia Hilfi

071811133084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GASAL 2022/2023**

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tulisan ini dipersembahkan kepada Farisa Akmalia Hilfi sebagai peneliti dari tugas akhir ini. Farisa telah melewati masa naik maupun turun dalam menyelesaikan tugas akhir ini”

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**“KEBIJAKAN AFIRMATIF TRASPORTASI PUBLIK
BAGI PENYANDANG DISABILITAS
(Studi Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 95
Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Moda Raya
Terpadu/*Mass Rapid Transit*)”**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 11 Oktober 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.

NIP : 195903061986011001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi : S1 Administrasi Publik
Departemen : Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Kamis, 20 Oktober 2022

Pukul : 10.00 – 12.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
NIP. 196110311988101001

Anggota I



Philipus Keban, S.IP., M.Si.
NIP.197905032008121003

Anggota II



Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.
NIP : 195903061986011001

HALAMAN MOTTO

“Your life is as good as your mindset”

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya. Alhamdulillah setelah melewati satu tahun pengerjaan skripsi ini. Merasakan susah payah dalam mengerjakan penelitian hingga akhirnya pada bulan Oktober 2022 Skripsi Saya telah disetujui untuk dapat diujikan. Saya sebagai peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan doa dari berbagai pihak. Puji dan syukur pada akhirnya lampiran ucapan terimakasih ini dapat dibuat, sebagai tanda jika penelitian ini telah selesai dilakukan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ucapan Terimakasih yang sebesar besarnya Saya berikan kepada Orang Tua tercinta, Ayahanda Nur Arifin dan Ibu Ratna Mukadimah serta Adik tercinta Salsabila Hulwani yang telah menjadi sumber kekuatan dan senantiasa memberikan semangat serta bantuan baik moral dan material.
2. Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan Saya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Administrasi Publik, Universitas Airlangga, yang telah membagikan ilmu dan petuahnyanya kepada peneliti semasa kuliah, kepada Bapak dan Ibu:

1. Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.
2. Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si
3. Dr. Antun Maryadinata, Drs., MA.
4. Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si
5. Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS.
6. Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si
7. Dr. Eko Supeno, Drs., M.Si
8. Sulikah Asmorowati, S.Sos., M.DevSt., Ph.D
9. Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.PP.

10. Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.
11. Philipus Keban, S.Ip., M.Si.
12. Nanang Haryono, S.IP., M.Si.
13. Roestoto Hartojo P., Drs., SU.
14. R. Wahyuni Triana, Dra., M.Si.

Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas pengetahuan dan pengalaman yang diberikan.

4. Mba Dwi Bintari, A.M.d. selaku staf Departemen Administrasi Publik yang terus membantu dan mendukung proses turnitin hingga penjadwalan ujian skripsi, terimakasih.

5. Muhammad Rifky Alfriansyah, Thank you so much for the endless support you given to me to go through all of this.. and many more journey waiting for us ahead.

6. Teman-temanku selama di Surabaya Puspa, Zahra, Hafizh, Bewe. Semoga kalian yang masih berjuang di Skripsi ini bisa dimudahkan proses selanjutnya, soon to be lulus yaa, kalian pasti bisa! dan untuk yang udah graduated, enjoy kerjaannya, sampai ketemu lagi.

7. Untuk teman-teman Prosus Inten, yang udah sama-sama ngasih yang terbaik buat masuk PTN yang diinginkan, akhirnya kita ada dititik ini.. thank you so much Syania, Ara, Syella, Jere, Adya!

8. Untuk teman-teman mainku, Arssyta, Sisil, Milcha, Bezza, Firly, akhirnya aku pulang, makasih buat support dan doa-doanya ya!

ABSTRAK

Untuk mendukung para pengguna jasa khususnya dalam penyediaan layanan fasilitas transportasi publik MRT Jakarta, pemerintah sebagai regulator mengeluarkan kebijakan terkait Standar Pelayanan Minimum (SPM) bagi angkutan orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* yang diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019. Pelaksanaan kebijakan afirmatif ini ditujukan untuk memberi kemudahan kepada penyandang disabilitas yang ingin menggunakan transportasi publik, khususnya MRT Jakarta. Pelaksanaan kebijakan afirmatif ini menggunakan 6 aspek yang di atur dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Gubernur DKI Jakarta, yakni keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Hasil analisis menunjukan bahwa kebijakan afirmatif bagi penyandang disabilitas sudah efektif, berupa layanan komunikasi digital DINA (*Digital Intelligence Assistant*), *handrail* di Stasiun, Toilet disabilitas, Informasi Audio/Visual, Lift dengan huruf braille, Ubin tekstur (*Guiding Block*), Kursi prioritas, *Ramp Portable* dan Kursi roda siap pakai. Saran dari peneliti adalah Pemerintah Kota Jakarta diharapkan kedepannya dapat membuat kebijakan afirmatif khusus yang membahas tentang fasilitas pelayanan publik yang harus disediakan penyedia jasa PT. MRT Jakarta bagi penyandang disabilitas serta meningkatkan keluhan pelayanan yang disampaikan penumpang disabilitas sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019 dan memberi pelatihan secara berkala kepada petugas.

Kata Kunci : kebijakan afirmatif, pelayanan publik, *mass rapid transit*, penyandang disabilitas

ABSTRACT

To support the rights of person with disabilities, especially in the provision of facilities service in public transportation, the government as a regulator has issued a policy regarding the Minimum Service Standard transportation of people with Mass Rapid Transit which is regulated in DKI Jakarta Governor Regulation No. 95 year 2019. The implementation of this affirmative policy is aimed at providing convenience to persons with disabilities who use public transportation, especially MRT Jakarta. The implementation of this affirmative policy uses 6 aspects regulated in the Minimum Service Standards of the DKI Jakarta Governor Regulation, namely safety, security, reliability, comfort, convenience and equality. The results of analysis show that the affirmative policies for persons with disabilities have been effective, in the form of digital communication services DINA (Digital Intelligence Assistant), handrails at stations, disabled toilets, Audio/Visual information, lifts in braille, texture tiles (Guiding Block), Priority seats, Portable Ramps and ready to use wheelchairs. The Jakarta City Government is expected in the future to make special affirmative policies that discuss public service facilities that must be provided by service providers PT. MRT Jakarta for persons with disabilities and suggestions from researchers are PT.MRT Jakarta in the future to increase complaints submitted to passengers in accordance with the Minimum Service Standards DKI Jakarta Governor Regulation No. 95 of 2019 and provide periodic training to officers.

Keywords : affirmative action, affirmative policy, public service, mass rapid transit, persons with disabilities

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Inayah, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul **“Kebijakan Afirmatif Transportasi Publik bagi Penyandang Disabilitas (Studi Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit*)”**

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penelitian dan penulisan Skripsi ini mengalami banyak kendala, namun berkat rahmat Allah SWT serta bimbingan dari berbagai pihak, kendala-kendala tersebut dapat dihadapi dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya. Tidak lupa ucapan terima kasih bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian skripsini ini. Tentunya skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan penelitian skripsi ini sehingga kedepannya dapat dikaji lebih baik dalam memperbaiki ataupun menambah isi skripsi ini.

Surabaya, 11 Oktober 2022



Peneliti

Farisa Akmalia Hilfi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB I.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-18
I.3 Tujuan Penelitian	I-18
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-18
1.4.1 Manfaat Akademis.....	I-18
1.4.2 Manfaat Praktis	I-19
I.5 Landasan Teori.....	I-20
I.5.1 Pelayanan Publik.....	I-20
I.5.2 Standar Pelayanan Minimum.....	I-21
I.5.3 Teori Kebijakan Afirmatif.....	I-23
I.5.4 Transportasi Publik	I-30
I.5.5 Penyandang Disabilitas	I-33
I.5.6 Peraturan Pemerintah Untuk Penyandang Disabilitas.....	I-36
I.6 Metode dan Prosedur Penelitian	I-40
I.6.1 Pendekatan Penelitian	I-40

I.6.2 Tipe Penelitian	I-40
I.6.3 Lokasi Penelitian.....	I-41
I.6.4 Teknik Penentuan Informan	I-41
I.6.5 Teknik Pengumpulan Data	I-43
I.6.6 Teknik Analisis Data.....	I-45
I.6.7 Teknik Uji Keabsahan Data.....	I-47
BAB II	II-1
II.1 Kondisi Geografis Kota DKI Jakarta.....	II-1
II.2 Luas Wilayah Kota DKI Jakarta	II-2
II.3 Gambaran Umum Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	II-3
II.4 PT.MRT Jakarta	II-5
II.4.1 Sejarah PT MRT Jakarta	II-5
II.4.2 Visi dan Misi PT MRT Jakarta.....	II-7
II.4.3 Struktur Organisasi PT. MRT Jakarta.....	II-8
II.4.4 Layanan PT MRT Jakarta	II-12
II.4.5 Rute MRT Jakarta.....	II-13
II.5 Kebijakan Penyandang Disabilitas.....	II-17
II.5.1 Dasar Hukum Internasional.....	II-17
II.5.2 Dasar Hukum Indonesia	II-19
II.6 Penyandang Disabilitas	II-26
II.7 Kebijakan Afirmatif dan Pelayanan Publik.....	II-32
II.7.1 Bentuk Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2017	II-34
II.7.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Moda Raya Terpadu/ <i>Mass Rapid Transit</i> yang diatur dalam Peraturan Gubernur No.95 tahun 2019.....	II-39
BAB III.....	III-1
III.1 Moda Raya Terpadu / MRT (<i>Mass Rapid Transit</i>) Jakarta	III-1

III. 2 Aspek Kebijakan Afirmatif pada Peraturan Gubernur No 95 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan publik kepada pengguna jasa transportasi kereta MRT Jakarta.....	III-7
BAB IV	IV-1
IV.I Kebijakan Afirmatif bagi Penyandang Disabilitas MRT Jakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Gubernur No. 95 Tahun 2019	IV-2
IV.1.1 Aspek Keselamatan pada Pergub DKI Jakarta No.95 Tahun 2019.	IV-3
IV.1.2 Aspek Keamanan pada Pergub DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019....	IV-4
IV.1.3 Aspek Keandalan pada Pergub DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019....	IV-4
IV.1.4 Aspek Kenyamanan pada Pergub DKI Jakarta No.95 Tahun 2019.	IV-5
IV.1.5 Aspek Kemudahan pada Pergub DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019 .	IV-6
IV.1.6 Aspek Kesetaraan pada Pergub DKI Jakarta No. 95 Tahun 2019 ...	IV-6
BAB V.....	V-1
V.I Kesimpulan	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	xix
Lampiran.....	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penumpang MRT Tahun April 2021-2022	I-12
Tabel I. 2 Data Penyandang Disabilitas di Jakarta tahun 2019	I-13
Tabel I. 3 Studi Penelitian Terdahulu	I-16
Tabel II. 1 Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan.....	II-5
Tabel II. 2 Jadwal Keberangkatan MRT	II-15
Tabel III. 1 Kapasitas Penumpang dan Jumlah Tempat Duduk	III-4
Tabel III. 2 Jumlah Gerbong Kereta dan Kursi Prioritas	III-5
Tabel III. 3 Reduksi Hasil Wawancara	III-46
Tabel IV. 1 Data Informan	IV-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.4 1 Struktur Organisasi <i>President Director</i>	II-8
Gambar II.4 2 Struktur Organisasi <i>Operation and Maintenance Director</i>	II-9
Gambar II.4 3 Struktur Organisasi <i>Contruction Director</i>	II-10
Gambar II.4 4 Struktur Organisasi <i>Business Development Director</i>	II-11
Gambar II.4 5 Peta Rute MRT Jakarta.....	II-14
Gambar II.4 6 Tarif Pengguna MRT	II-16
Gambar III. 1 Logo PT MRT Jakarta.....	III-1
Gambar III. 2 Area Khusus Kursi Roda.....	III-6
Gambar III. 3 Kursi Prioritas.....	III-6
Gambar III. 4 Data Penumpang Prioritas Januari 2020-September 2022	III-7
Gambar III. 5 DINA (<i>Digital Intelligence Assistant</i>)	III-9
Gambar III. 6 Fasilitas Kesehatan berupa Pos Kesehatan.....	III-11
Gambar III. 7 Kursi Prioritas untuk menunggu Kereta.....	III-12
Gambar III. 8 Peron Menunggu Kereta Datang	III-12
Gambar III. 9 Kanopi atau <i>Over-Capping</i>	III-13
Gambar III. 10 Petugas MRT	III-15
Gambar III. 11 Pintu Tepi Peron	III-17
Gambar III. 12 DINA (<i>Digital Intellegancet Assistant</i>)	III-18
Gambar III. 13 Gerbang Tiket kereta.....	III-20
Gambar III. 14 Mesin Penjualan Tiket.....	III-20
Gambar III. 15 Informasi Jadwal Keberangkatan Kereta	III-21
Gambar III. 16 Informasi Kedatangan Kereta Selanjutnya.....	III-21
Gambar III. 17 Tangga dan <i>Handrail</i>	III-23
Gambar III. 18 <i>Handrail</i> didalam Kereta.....	III-23
Gambar III. 19 Mushola dan Tempat Wudhu di Stasiun	III-25
Gambar III. 20 Toilet Disabilitas.....	III-26
Gambar III. 21 Escalator	III-28
Gambar III. 22 Pintu Masuk/Keluar Stasiun	III-29
Gambar III. 23 <i>Guiding Block</i> (Ubin Tekstur).....	III-31

Gambar III. 24 Huruf Braille didalam Lift.....	III-36
Gambar III. 25 Lift Prioritas di Stasiun MRT	III-37