UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Fasilitas Pelayanan Publik Kereta Api Indonesia: Hambatan Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan, YOGYAKARTA
Annisa Rahmadani, Virga Dwi Efendi, S.H., LL.M
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

FASILITAS PELAYANAN PUBLIK KERETA API INDONESIA: HAMBATAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN TUGU DAN STASIUN LEMPUYANGAN, YOGYAKARTA

Annisa Rahmadani[1], Virga Dwi Efendi S.H., LL.M[2].

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pemenuhan fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan yang berada di bawah pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional VI Yogyakarta, serta menilai apakah fasilitas tersebut telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan fasilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus, baik dari aspek fisik maupun non-fisik.

Metode Penelitian yang digunakan pendekatan yuridis empiris dengan metode kualitatif deskriptif komparatif. Pendekatan yuridis empiris digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur fasilitas pelayanan publik perkeretaapian, sekaligus melihat ketentuan tersebut dalam praktik lapangan. Pendekatan ini bersifat kualitatif karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kondisi fasilitas di lapangan, proses pelayanan, dan tidak semata-mata didasarkan pada pengukuran angka. Selain itu, melakukan wawancara terhadap staf-staf atau petugas di kedua stasiun yaitu Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan.

Adapun desain deskriptif komparatif digunakan untuk membandingkan implementasi fasilitas dan pelayanan ramah disabilitas di dua stasiun, yaitu Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta. Guna melihat kesesuain dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta efektifitas pelaksanaanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua stasiun telah menyediakan berbagai fasilitas mendukung, seperti ramp, dengan kemiringan sesuai standar, *guiding block*, toilet khusus disabilitas, kursi roda siap pakai, loket prioritas, ruang tunggu prioritas, serta pendampingan petugas terlatih. Ketersediaan mencerminkan adanya kesesuaian nyata antara regulasi dan implementasi di lapangan, sekaligus menegaskan bahwa komitmen penyelenggara transportasi dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif, aman, nyaman, dan setara bagi pengguna jasa. Penelitian ini juga menemukan keterbatasan seperti jumlah petugas yang masih terbatas.

Kata kunci: Fasilitas, Penyandang disabilitas, Aksesibilitas, Stasiun Tugu, Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta.

[1] Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada.
[2] Dosen pengajar Departemen Hukum Administrasi, universitas Gadjah mada.

Fasilitas Pelayanan Publik Kereta Api Indonesia: Hambatan Bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan, YOGYAKARTA
Annisa Rahmadani, Virga Dwi Efendi, S.H., LL.M
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

FASILITAS PELAYANAN PUBLIK KERETA API INDONESIA: HAMBATAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI STASIUN TUGU DAN STASIUN LEMPUYANGAN, YOGYAKARTA

Annisa Rahmadani[3], Virga Dwi Efendi S.H., LL.M[4]

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the provision of public service facilities for persons with disabilities at Tugu Railway Station and Lempuyangan Railway Station, which are managed by PT Kereta Api Indonesia (Persero), Operational Area VI Yogyakarta, and to assess whether these facilities comply with the provisions of the Minister of Transportation Regulation Number 98 of 2017 concerning the Provision of Accessibility in Public Transportation Services for Passengers with Special Needs, both in terms of physical and non-physical aspects. Furthermore, this study aims to identify the challenges encountered in the provision of public service facilities for persons with disabilities and to examine the efforts undertaken to address those challenges.. The empirical juridical approach is used to analyze legal provisions regulating public railway service facilities while simultaneously observing their implementation in practice. The qualitative method emphasizes an in-depth understanding of the condition of facilities and services, supported by interviews with station staff. The descriptive-comparative design is applied to compare the implementation of disability-friendly facilities and services at both stations, assessing their compliance with legal regulations and the effectiveness of their application.

The findings reveal that both stations have provided various supporting facilities, such as *Ramp* s with standard slopes, *guiding block*s, accessible toilets, wheelchairs, priority ticket counters, priority waiting rooms, and trained staff assistance. These facilities reflect a tangible alignment between regulations and practical implementation, highlighting the commitment of the railway operator to deliver inclusive, safe, comfortable, and equitable services for all passengers. Nevertheless, the research also identifies limitations, particularly the insufficient number of staff dedicated to assisting passengers with disabilities.

Keywords: Facilities, Persons with Disabilities, Accessibility, Tugu Station, Lempuyangan Station, Yogyakarta

[3] Undergraduate Student, Faculty of Law, Gadjah Mada University.
[4] Lecturer, Department of Administrative Law, Faculty of Law, Gadjah Mada University.