

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan manusia adalah suatu proses yang meliputi kebebasan politik, hak asasi manusia, dan nilai-nilai diri untuk hidup sehat dan panjang umur, berilmu, memiliki akses ke sumber daya untuk kehidupan yang layak, serta mampu berpartisipasi dalam menetapkan kebijakan yang mempengaruhi hidup mereka. Tidak terkecuali orang dengan disabilitas, mereka berhak untuk menentukan pilihan tersebut, maka dalam hal ini pemerintah Indonesia telah menjamin kesetaraan seluruh warga negara sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, karena setiap warga negara mempunyai hak yang sama, peluang yang sama, dan mempunyai tingkatan yang sama dihadapan hukum, termasuk para penyandang disabilitas yang merupakan bagian dari warga negara dan masyarakat Indonesia (Radissa et al., 2020).

Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas merupakan kewajiban negara. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, sehingga masyarakat mempunyai tanggung jawab untuk menghormati hak Penyandang Disabilitas. Tetapi, pada kenyataannya di masyarakat Indonesia sendiri masih sering ditemukan penyandang disabilitas yang dipandang sebelah mata. Keterbatasan mereka seakan dianggap tidak berguna dan tidak bisa hidup seperti orang pada umumnya. Hal tersebut disebabkan karena, masyarakat masih melihat penyandang disabilitas melalui spiritualisme, dimana disabilitas dianggap sebagai hukuman

atau dosa akibat perbuatan yang menyalahi norma yang ada di masyarakat atau agama, lalu mengalami perubahan dengan melihat dari konsep medis, yang mana disabilitas dianggap sebagai orang yang sakit (Wijaya & Nurhajati, 2018).

Selama ini, pengaturan tentang Penyandang Disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, namun pengaturan tersebut belum dari perspektif hak asasi manusia. Materi Muatan dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat lebih bersifat *charity based* dan pemenuhan hak penyandang disabilitas masih dianggap sebagai masalah sosial dimana kebijakan pemenuhan hak baru mereka bersifat jaminan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial, dan peningkatan kesejahteraan sosial. Penyandang disabilitas harus mendapatkan kesempatan yang sama dalam upaya mengembangkan diri melalui kemandirian sebagai manusia yang bermartabat.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya untuk menegakkan hak-hak penyandang disabilitas dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Right of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas) tepatnya tanggal 10 November 2011, hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kesejahteraan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, pemerintah wajib melaksanakan hak-hak yang digariskan dalam konvensi tersebut, melalui penyesuaian peraturan perundang-undangan, dengan memastikan terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas di semua bidang kehidupan termasuk pekerjaan,

pendidikan, kesehatan, politik dan pemerintahan, budaya dan pariwisata, serta pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi.

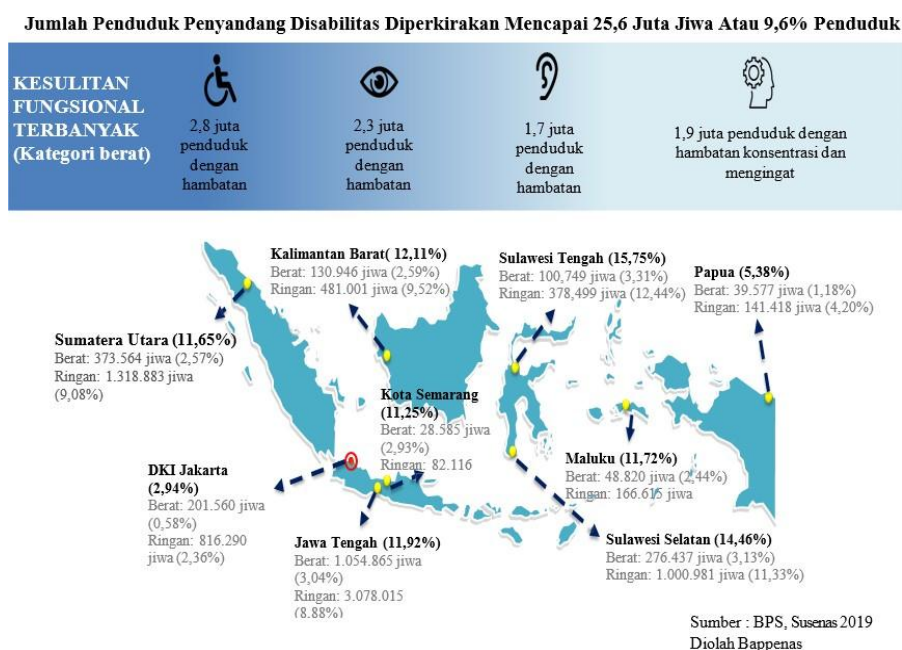
Setelah itu Indonesia mempertegas pengakuannya terhadap hak-hak penyandang disabilitas dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dalam Undang-Undang ini meliputi Pemenuhan Kesamaan Kesempatan terhadap penyandang disabilitas dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat Penghormatan, Perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas, termasuk penyediaan Aksesibilitas dan Akomodasi yang layak. Pemenuhan hak penyandang disabilitas bertujuan agar menciptakan taraf kehidupan penyandang disabilitas yang lebih berkualitas, adil, sejahtera lahir dan batin, serta bermartabat.

Dalam pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas salah satunya dalam hal aksesibilitas dan akomodasi yang layak, seperti penyediaan alat transportasi publik yang merupakan bagian dari penyediaan jasa pelayanan publik yang harus tersedia di perkotaan, terutama pada perkotaan dengan tingkat mobilitas warganya yang tinggi, karena seperti yang kita ketahui transportasi publik merupakan salah satu persoalan penting dan harus diperhatikan oleh pemerintah dan pemerintah daerah untuk mendukung aksesibilitas dan mobilitas warganya dalam beraktivitas sehari-hari, termasuk aktivitas bekerja dan mencari nafkah (Zakiah, 2020).

Indonesia sendiri, menurut data jumlah penduduk penyandang disabilitas, dari Badan Pusat Statistik (BPS) Susenas tahun 2019 yang diolah oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), untuk jumlah penduduk penyandang disabilitas diperkirakan mencapai 25,6 juta jiwa atau setara dengan

9,6 % penduduk. Dengan kesulitan fungsional terbanyak untuk kategori berat seperti, terdapat 2,8 juta penduduk dengan hambatan fisik atau pengguna kursi roda, terdapat 2,3 juta penduduk dengan keterbatasan penglihatan, 1,7 juta penduduk dengan hambatan pendengaran serta, terdapat 1,9 juta penduduk dengan hambatan konsentrasi dan mengingat.

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Penyandang Disabilitas tahun 2019



Sumber: BPS, Susenas 2019 diolah Bappenas

Selain itu terdapat pembaruan data penyandang disabilitas yang dilakukan oleh Pusdatin Kemensos dan sistem administrasi kependudukan yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri serta Badan Pusat Statistik (BPS). Sinkronisasi data tersebut disesuaikan dengan ragam disabilitas yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dimana dalam berinteraksi dengan

lingkungan dan warga yang lain mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Tabel 1.1 Komposisi Jumlah Disabilitas Berdasarkan Ragam Disabilitas

NO.	RAGAM DISABILITAS	JUMLAH
1.	Disabilitas Fisik	331.564
2.	Disabilitas Intelektual	219.486
3.	Disabilitas Netra	169.758
4.	Disabilitas Fisik dan Mental	139.820
5.	Disabilitas Rungu	130.262
6.	Disabilitas Mental	85.048
7.	Disabilitas Wicara	81.133
8.	Disabilitas Rungu dan Wicara	52.762
9.	Disabilitas Netra dan Fisik	31.025
10.	Disabilitas Rungu, Wicara dan Fisik	24.427
11.	Disabilitas Rungu, Wicara, Netra dan Fisik	18.583
12.	Disabilitas Netra, Rungu dan Wicara	12.913
Jumlah		1.296.781

Sumber: Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), 2020

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah penyandang Disabilitas menurut Pusdatin Kesos tahun 2020, menunjukkan jumlah penyandang disabilitas sebanyak 1.296.781 jiwa. Terlihat berdasarkan ragam disabilitasnya, disabilitas fisik termasuk dalam jumlah paling tinggi diantara ragam disabilitas lainnya yaitu sebanyak 331.564 jiwa. Sedangkan untuk jumlah disabilitas paling sedikit yaitu disabilitas Netra, Rungu dan wicara dengan jumlah 12.913 jiwa.

Negara Indonesia dalam memenuhi hak penyandang disabilitas, masih belum bisa maksimal, penyandang disabilitas masih belum mendapatkan hak-hak dasar mereka seperti dalam hal mobilitas, akses pekerjaan yang layak, akses pendidikan, hak berwisata, akses transportasi umum maupun perlindungan hukum serta layanan publik lainnya (Ilmu et al., 2021). Mindset terhadap Penyandang disabilitas sebagai objek belas kasih menciptakan marginalisasi sosial di dalam

masyarakat, yang membuat penyandang disabilitas seringkali masih dikasihani oleh sebagian masyarakat sehingga penyandang disabilitas terkesan tidak mandiri dalam melakukan aktivitas, namun pada kenyataannya yang ditemukan masih adanya transportasi publik yang kurang ramah bagi penyandang disabilitas (Propiona, 2019).

Padahal transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dimana ketersediaan jasa transportasi berkorelasi positif dengan kegiatan ekonomi dan pembangunan masyarakat (Adisasmita, 2010). Transportasi sendiri dibagi ke dalam 3 macam yaitu, transportasi darat, laut dan udara. Kereta api sebagai salah satu transportasi yang murah dan cepat, sering digunakan oleh masyarakat dalam melakukan mobilisasi terutama masyarakat yang tinggal di kota-kota pinggiran seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Cikarang menuju Jakarta.

Kereta api sendiri mempunyai keunggulan dalam hal kecepatan waktu tempuh dibandingkan dengan transportasi darat lainnya, harganya yang sangat terjangkau, hemat energi dan rendah polusi, menjadi alasan mayoritas masyarakat memilih menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai alat transportasi publik. PT KAI *Commuter* Jabodetabek, yang saat ini telah berganti nama menjadi PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI), memiliki fokus dalam memberikan layanan yang berkualitas, kedepannya diharapkan dengan kehadiran PT Kereta *Commuter* Indonesia mampu mengatasi permasalahan transportasi perkotaan yang kini semakin kompleks, yang mana sesuai dengan visinya yaitu menjadi solusi ekosistem transportasi urban terbaik di Indonesia (KRL, 2022).

Berdasarkan data dari PT Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*, seiring dengan peningkatan mobilitas dan permasalahan transportasi yang terjadi berpengaruh terhadap jumlah penumpang kereta api di wilayah Jabodetabek dari tahun 2015 hingga tahun 2019 selalu mengalami peningkatan, namun di tahun 2020 hingga tahun 2021 mengalami penurunan karena dampak pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat di lihat pada tabel 1.2 tentang data jumlah penumpang KRL tahun 2015 hingga tahun 2021.

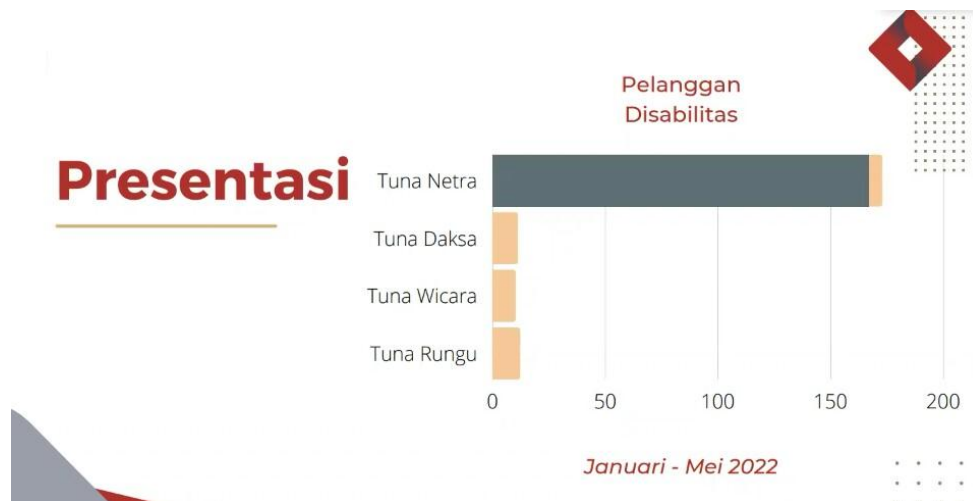
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang KRL tahun 2015-2021

TAHUN	JUMLAH PENUMPANG
2015	257.530.195
2016	280.588.767
2017	315.853.991
2018	336.798.524
2019	336.274.343
2020	155.378.627
2021	123.125.911

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

Penigkatan jumlah penumpang ini, dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meraih keuntungan secara maksimal. Salah satu kegiatan pencapaiannya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik (Lutfiah, 2020). Sampai saat ini meskipun banyak diminati oleh masyarakat, kereta api dalam hal mengakses layanannya masih sulit khususnya bagi pengguna penyandang disabilitas, karena masih terdapat beberapa hambatan yang dialami seperti kondisi bangunan area stasiun yang belum tersedianya *travelator*, *eskalator*, bidang miring (*ramp*), *guiding block*, kurangnya tempat tunggu bagi disabilitas, toilet khusus disabilitas dan terdapat fasilitas yang belum berfungsi karena sedang dalam proses pembangunan revitalisasi (Solider.id, 2018).

Gambar 1.2 Persentase Jumlah Penyandang Disabilitas Pengguna KRL



Sumber: PT Kereta Api Indonesia (KAI), 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan persentase jumlah penyandang disabilitas yang menggunakan KRL, pada bulan Januari-Mei tahun 2022 terlihat bahwa penyandang disabilitas netra menunjukkan pada persentase sebesar 175 pengguna, kemudian pada disabilitas daksa menunjukkan persentase sebesar 20 pengguna, lalu untuk disabilitas wicara menunjukkan persentase sebesar 15 sedangkan untuk disabilitas rungu (tuli) menunjukkan persentase sebesar 30.

Dilansir dari berita harian Kompas.com yang ditulis oleh Ardiansyah Fadli, tanggal 15 September 2021, dengan judul artikel Transportasi Publik di Indonesia Kurang Ramah Difabel. Melihat pada sumber yang telah dijelaskan, sampai saat ini keterlibatan kelompok penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pembangunan transportasi publik masih sangat minim. Sementara itu menurut Plt. Direktur Eksekutif dan Direktur Program dan Riset, The Habibie Center, Mohammad Hasan Ansori menjelaskan bahwa transportasi publik seharusnya memberikan ruang dan kesetaraan bagi kelompok disabilitas.

Pelibatan kelompok disabilitas dalam tahap desain dan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pada pembangunan transportasi publik akan jauh lebih proporsional dibandingkan dengan melakukan renovasi setelahnya. Pasalnya, pandangan disabilitas sangat dibutuhkan untuk memberikan gambaran secara lengkap apa dan bagaimana fasilitas transportasi publik yang mereka butuhkan. Sebab, setiap penyandang disabilitas memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga kebutuhannya berbeda juga. Dengan melibatkan penyandang disabilitas sejak awal, otomatis akan memberikan saran yang sangat berharga dalam menciptakan transportasi publik yang ramah bagi penyandang disabilitas (Solider.id, 2022).

Berdasarkan permasalahan di atas, secara spesifik penelitian ini bermaksud untuk menggali secara lebih mendalam dan sistematis terkait kualitas layanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*. Objek dalam penelitian ini adalah KAI *Commuter* yang dilakukan pada KRL rute Bogor-Jakarta Kota, lalu untuk penyandang disabilitas yang menjadi informan dalam penelitian ini yang berfokus pada disabilitas fisik dan disabilitas sensorik, baik yang menggunakan alat bantu maupun yang tidak. Peneliti mendapatkan data dari pihak KAI *Commuter*, serta data yang di temukan saat observasi dan pengamatan langsung di lapangan dan data yang digunakan berdasarkan kondisi pada saat sebelum pandemi dan data sesudah terjadinya pandemi Covid-19.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*?
2. Bagaimana standar pelayanan minimum angkutan orang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 pada Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*?
3. Bagaimana persepsi penyandang disabilitas tentang aksesibilitas transportasi publik di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*
2. Menganalisis standar pelayanan minimum angkutan orang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 pada Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*
4. Menganalisis persepsi penyandang disabilitas tentang fasilitas transportasi publik di Kereta Api Indonesia *Commuter*

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas sudah ada sebelumnya, dilakukan di Kabupaten maupun Kota yang menjalankan atau merencanakan. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*. Sehingga membutuhkan beberapa referensi yang berhubungan dengan pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas, baik itu berupa jurnal, skripsi dan

buku. Telah ditemukan beberapa penelitian yang juga membahas terkait penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Jumlah pustaka yang menjadi rujukan sebanyak 10 jurnal diantaranya:

Rujukan pertama adalah jurnal yang ditulis oleh Bhakti Nur Avianto dan Rhena Dindayanti tahun 2020. Dengan judul Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK). Publikasi Jurnal Ilmiah Indonesia Vol.5, No.1. Penelitian ini dilatarbelakangi karena belum optimalnya pengoperasian angkutan umum bus tahun 2018 yang dikelola oleh Trans Sarbagita di bawah kewenangan Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi Provinsi Bali.

Permasalahan ini terlihat dari rendahnya kepuasan pengguna bus yang terlihat dari penyediaan fasilitas halte yang tidak representatif, keterlambatan jarak kedatangan antara bus yang satu dengan yang lainnya, tidak memiliki jalur sendiri, sehingga menimbulkan kemacetan dan antrian yang cukup padat, selain itu hanya dapat menjangkau area tertentu karena pengurangan armada. Hasil data dan fakta yang terjadi selama investigasi dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini temuan menunjukkan bahwa pengguna jasa bus cenderung tidak puas dengan kualitas pelayanan angkutan umum di Koridor I Trans Sarbagita (Kota-Graha Wisnu Kencana) berdasarkan penampilan, ketergantungan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Setiap fasilitas umum yang menurun kualitasnya baik karena kelalian perorangan maupun karena sebab alamiah harus segera diperbaiki oleh Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi Provinsi Bali. Contohnya termasuk rambu-rambu pejalan kaki yang tidak dapat dioprasikan atau mati, kerusakan

halte, jalan raya bus dibagi koridor dan rute wisata eksklusif ditambahkan. Relevansi penelitian ini terhadap penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu memberikan kontribusi dalam hal mengukur kualitas pelayanan melalui sudut pandang fasilitas yang tersedia, kemampuan (keandalan) petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap (ketanggapan), dan aspek jaminan.

Rujukan kedua yang dijadikan referensi adalah journal Vol.4 (No.2):180-209 yang berjudul Implementasi CRPD Dalam Aspek Aksesibilitas Transportasi Publik Di DKI Jakarta pada tahun 2018. Ditulis oleh Amelia Tharuni Wijaya dan Lestari Nurhajati yang dipublikasi melalui *bricolage:Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*. Penelitian ini membahas tentang penyandang disabilitas atau kelompok minoritas yang masih mengalami diskriminasi, melihat persoalan tersebut di tahun 2016 *Convention on The Rights of Persons with Disabilities (CRPD)* hadir dan berperan sebagai konvensi internasional penegak hak-hak penyandang disabilitas.

Sikap yang diambil pemerintah Indonesia tersebut mewajibkan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menerapkannya secara menyeluruh karena selama ini penyandang disabilitas masih mengalami berbagai kendala dalam beraktivitas dan masih mengalami keterbatasan dalam berperan serta sebagai anggota yang sama dalam masyarakat, dan masih mendapatkan perlakuan diskriminasi terhadap pemenuhan hak asasi manusia (HAM) di segala aspek dalam lintas bidang kehidupan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Konvensi Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) diimplementasikan di DKI Jakarta terkait fasilitas transportasi umum yang dapat diakses.

Dengan menggunakan wawancara mendalam dengan pelaksana CRPD dan konsumen layanan, metodologi penelitian kualitatif diterapkan. Berdasarkan temuan studi, program layanan Transjakarta Care dan pembentukan peraturan daerah yang sejalan dengan CRPD sama-sama digunakan untuk mengimplementasikan CRPD terkait aksesibilitas sarana transportasi publik di DKI Jakarta pada tahun 2016. Dengan adanya Transjakarta Cares ini sangat membantu para penyandang disabilitas mendapatkan haknya untuk memperoleh aksesibilitas transportasi yang aksesibel.

Rekomendasi penelitian adalah agar dengan adanya CRPD tidak ada lagi tindakan yang mendiskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah memberikan ide serta tambahan ilmu bagi peneliti dalam menggali data penelitian khususnya dalam aspek aksesibilitas transportasi publik dan menambah pengetahuan peneliti tentang langkah yang dilakukan pemerintah dalam persoalan kelompok disabilitas yang masih mengalami diskriminasi dengan meratifikasi *Convention on The Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*.

Rujukan ketiga yang dijadikan sebagai referensi Vol.3 N.1 Hal: 61-69. Berjudul Pemenuhan Kebutuhan Dasar Penyandang Disabilitas Pada Masa Pandemi Covid-19. Tahun 2020 yang ditulis oleh Vanaja Syifa Radissa, Hery Wibowo, Sahadi Humaedi, dan Maulana Irfan. Dipublikasi dalam Jurnal Pekerjaan Sosial. Penelitian ini membahas tentang masalah tiap individu dalam kehidupan karena manusia mempunyai berbagai hal yang harus dipenuhi untuk bisa bertahan hidup. Begitu juga bagi para penyandang disabilitas yang

mempunyai pemenuhan kebutuhannya sendiri tetapi pada saat pandemi Covid-19 yang menyebabkan adanya pembatasan kegiatan masyarakat untuk tidak keluar rumah, ditutupnya pusat perbelanjaan, pembelajaran jarak jauh, pembatasan fasilitas umum untuk beroperasi dan lain-lain.

Rumusan masalah penelitian ini untuk melihat tuntutan penyandang disabilitas di masa pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan pendekatan studi literatur dan hasil tulisan web yang bereputasi. Penelitian ini menggunakan metode metode studi literatur. Studi literatur didapatkan melalui jurnal, tulisan berisikan informasi yang kredibel secara daring dan luring mengenai kebutuhan dasar penyandang disabilitas di tengah-tengah Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan suatu kelompok paling rentan dalam situasi pandemi Covid saat ini. Hal tersebut diakibatkan karena pemenuhan kebutuhannya yang terganggu.

Pembatasan secara sosial menyebabkan penyandang disabilitas sulit mendapatkan akses kesehatan selain itu juga pemenuhan akses informasi mengenai Covid-19 juga sangat sulit untuk didapatkan karena kebijakan yang masih abai terhadap keberadaan penyandang disabilitas. Relevansi penelitian ini berkontribusi dalam hal memberikan gambaran maupun pemahaman kepada peneliti terkait dengan pemenuhan kebutuhan bagi penyandang disabilitas di masa pandemi Covid-19 yang mengalami kendala dalam mendapatkan hak akses kesehatan serta kendala dalam mendapatkan informasi selain itu penelitian ini pemahaman melalui sudut pandang Hak Asasi Manusia (HAM).

Rujukan keempat adalah jurnal yang ditulis oleh Rizka Ismianingtyas dan Isna Fitria Agustina tahun 2017 dengan judul Kualitas Pelayanan Transportasi Di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 5 (1), 125-140. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan efektivitas pelayanan tiket Stasiun Sidoarjo, dan mendiskusikan variabel-variabel yang mempengaruhinya. Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan untuk *snowball sampling*. Informasi utama dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala stasiun Sidoarjo, dua agen layanan tiket, dan lima pengunjung stasiun yang bertugas sebagai informan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan stasiun Sidoarjo sudah efisien. Petugas ramah, sopan, dan mempunyai kemampuan untuk melayani penumpang. Layanannya cepat dan menunjukkan kepedulian terhadap penumpang yang mereka layani. Hanya saja, untuk mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dan fasilitas ruang tunggu masih kurang khususnya saat liburan. Penjualan tiket kereta api lokal secara online belum tersedia.

Faktor-fakto yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pertama, kesadaran petugas pelayanan dalam melaksanakan tanggung jawab. Kedua, faktor aturan, pihak stasiun menjalankan aturan dengan baik. Ketiga, faktor pendapatan pegawai di atas Upah Minimum Regional (UMR). Keempat petugas pelayanan tiket sudah terampil. Kelima, faktor sarana pelayanan fasilitas ruang tunggu dan mesin CTM untuk penumpang belum memadai. Relevansi penelitian ini terhadap penelitian penulis yaitu memberikan analisis melalui sudut pandang indikator

pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang mengukur pelayanan publik dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*.

Rujukan kelima yang dijadikan sebagai referensi Vol.9 No.1 Hal: 01-10 dengan judul Aksesibilitas Dalam Penyediaan Fasilitas Pelayanan SIM-D Bagi Penyandang Disabilitas di Satpas Colombo Kota Surabaya pada tahun 2021 yang ditulis oleh Amara Ayu Fadilla, Cahya Fitri Widiyantari, dan Tukiman dalam Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN). Penelitian ini membahas tentang kesetaraan hak dan kewajiban yang sama bagi penyandang disabilitas tanpa adanya satu perbedaan sedikitpun karena sudah sepatutnya penyandang disabilitas memperoleh fasilitas penunjang sebagai bentuk perlindungan dengan memaksimalkan penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan HAM.

Salah satunya dalam hal berlalu lintas penyandang disabilitas dengan Undang-Undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Pasal 80 huruf e mengenai keberlakuan Surat Izin Mengemudi bagi kendaraan khusus penyandang Disabilitas (SIM D). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab Satpas Colombo dalam memberikan pelayanan prima terhadap jaminan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan aksesibilitas terhadap fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dan sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan mengumpulkan data dari jurnal dan buku resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terpenuhinya beberapa sarana dan prasarana yang memadai untuk penyandang disabilitas, akan tetapi masih memerlukan petugas khusus yang melayani penyandang disabilitas agar pelayanan dapat terlaksana dengan lebih maksimal. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu memberikan kaitan langsung tentang pemberian layanan dengan adil tanpa membedakan seseorang baik itu yang memiliki kebutuhan khusus maupun yang sehat secara fisik.

Rujukan keenam yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ditulis oleh Marwandianto pada tahun 2018. Dengan judul Pelayanan Transportasi Publik Yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif HAM. Vol.9 No.2 Hal: 175-190. Dipublikasi oleh Jurnal Hak Asasi Manusia. Penelitian ini membahas tentang masalah belum meratanya pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas fisik yang memakai kursi roda atau tongkat penyangga. Pelayanan transportasi publik yang mudah dijangkau bagi penyandang disabilitas merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sama dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dan penduduk yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan transportasi publik.

Rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini dengan merumuskan dua fokus permasalahan yaitu bagaimana bentuk pelayanan publik khususnya bidang transportasi yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas dan apa saja jenis dan bentuk pelayanan publik di bidang transportasi yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif.

Data primer dikumpulkan berdasarkan hasil wawancara terhadap para narasumber. Data sekunder berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perseteruan yang dibahas, studi dokumen kebijakan lokal dan beberapa dokumen terkait. Adapun data utamanya adalah data hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif adapun analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data, aktivitas analisis data dimulai berasal tahap data reduction, data display dan conclusion drawing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Masih belum meratanya pelaksanaan pelayanan publik khususnya buat Penyandang Disabilitas fisik yang memakai kursi roda atau tongkat penyangga. Pelayanan publik sektor transportasi yang praktis diakses oleh Penyandang Disabilitas adalah rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara serta penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sektor transportasi.

Sedangkan bentuk pelayanan publik pada bidang transportasi mencakup informasi serta petunjuk buat memperoleh pelayanan, informasi ketersediaan fasilitas, serta isu ketersediaan petugas. Jenis serta bentuk pelayanan publik khususnya pada bidang transportasi yang praktis diakses oleh penyandang disabilitas yaitu moda angkutan darat, moda angkutan udara, moda angkutan perkeretaapian. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan judul dan fokus penelitian memiliki kesesuaian namun, perbedaannya adalah penelitian ini hanya memfokuskan pada pelayanan bagi penyandang disabilitas

fisik saja, sedangkan penelitian selanjutnya membahas pelayanan bagi semua ragam disabilitas yang menggunakan transportasi publik khususnya pada MRT Jakarta dengan kondisi pandemi Covid-19.

Rujukan ketujuh yang dijadikan sebagai referensi yaitu Jurnal Jurnal Administrasi Negara Volume 8 Nomor 2, Halaman 192-204. Dengan judul Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kabupaten Garut) tahun 2020 ditulis oleh Rostiena Pasciana (Universitas Garut). Penelitian ini membahas tentang pelayanan berbasis inovatif dalam konteks administrasi publik secara prinsip dan substantif akan memberikan dampak positif dalam merespon dan menyelesaikan problematika pelayanan publik terutama bagi penyandang disabilitas.

Rumusan masalah yang dibahas pada jurnal ini mengenai bagaimana analisis pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan memfokuskan pada studi kasus di Kabupaten Garut. Teori yang di jadikan sebagai rujukan pada penelitian tentang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dengan memfokuskan pada studi kasus di Kabupaten Garut dengan mengadopsi teori *Radiografi of the governance process (Paquet, 2001)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan survei literatur akademis guna memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber data meliputi dokumen pemerintah, artikel dan berita *online* sebagai data sekunder.

Hasil penelitian yang ingin diraih adalah terdapatnya pelayanan publik dengan dimensi inovatif bagi penyandang disabilitas sehingga dapat memberikan efek nyata dan konkrit. Selain itu agar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas diimplementasikan melalui sebuah konsep yang menjelaskan terkait proses dan tata kelola pelayanan publik yang inovatif yaitu *Rights, Resources, Competencies and Organizational Capital*. Keterkaitan penelitian secara substansi mempunyai persamaan menggunakan penelitian yang sedang dilakukan, tapi perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak di ruang lingkup pelayanan publik inovatif secara spesifik didorong menjadi salah satu rencana Pemerintah Daerah.

Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah buat menganalisis pelayanan publik bagi penyandang disabilitas menggunakan penekanan pada studi kasus di Kabupaten Garut. Rekomendasi akademik penelitian ini yaitu berusaha mengadopsi teori yaitu teori *Radiografi of the governance process*. Relevansi penelitian ini terhadap penelitian penulis yaitu memberikan analisis terkait pelayanan bagi penyandang disabilitas yang inovatif.

Rujukan kedelapan adalah jurnal yang ditulis oleh Mayarni, Nur Laila Meilani dan Zulkarnaini tahun 2018. Dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. Vol. 9 No.1, hlm 1- 68. Dipublikasi dalam Jurnal Kebijakan Publik. Latar belakang penelitian membahas tentang masalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas bagi kaum difabel di Kota Pekanbaru makin meningkat manakala disadari adanya target Pemerintah Kota Pekanbaru yang hendak mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi kota layak disabilitas.

Maka dalam hal ini, diperlukan kajian tentang pelayanan publik yang ada bagi penyandang disabilitas, serta wacana bagaimana para penyandang disabilitas ini mengevaluasi pelayanan yang mereka terima di Kota Pekanbaru, untuk membangun sistem pelayanan publik yang responsif bagi penyandang disabilitas. Dapat dirumuskan perseteruan yang dikaji dalam penelitian ini, yaitu bagaimana kualitas pelayanan bagi kaum difabel pada Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi, selanjutnya dianalisis dengan memakai teknik analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Kota Pekanbaru masih belum berkualitas di aspek aksesibilitas, *competence*, serta *security*.

Aspek *responsiveness* serta *courtesy* telah berjalan baik, khususnya pada pelayanan yang diselenggarakan sang institusi formal seperti perbankan, kesehatan, serta pendidikan. Minimnya komitmen dan koordinasi lintas sektoral mengakibatkan aspek aksesibilitas serta *security* belum terpenuhi dalam rangka mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru. Penelitian diatas berkaitan dengan penelitian saya kerana membahas terkait menggunakan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang lebih melihat dari aspek aksesibilitas, *competence*, dan *security*. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan, membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas bagi kaum difabel yang dimana penelitian ini sesuai dengan judul saya layanan publik bagi disabilitas.

Rujukan kesembilan yang dijadikan referensi adalah jurnal Jatiswara Vol.36 No.1 Tahun 2021. Ditulis oleh Rinda Philona dengan judul Implementasi Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat). Dengan latar belakang masalah penyandang disabilitas yang mana seharusnya memiliki hak yang sama dalam menjalani hidup serta mendapatkan fasilitas yang memudahkan dalam kegiatan sebagai warga negara terutama yang tercantum dalam pasal 1 ayat 8 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2016 menyebutkan bahwa aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas untuk mewujudkan kesamaan kesempatan.

Adapun rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini dengan merumuskan dua fokus permasalahan yaitu bagaimana analisis implementasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan faktor-faktor yang menyebabkan pemenuhan kesetaraan bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data yang terdiri atas data kepustakaan serta data lapangan. Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang undangan yang berlaku yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi Penyandang Disabilitas.

Sedangkan bahan aturan sekunder bersumber dari buku-buku, akibat dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya pada bentuk laporan, dan pendapat para pakar yang berhubungan dengan Aksesibilitas terhadap penyandang Disabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka, yang dilakukan dengan menyelidiki dan menganalisis bahan-bahan kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini serta wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas berupa aksesibilitas dalam memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Mataram dengan menyiapkan enam orang pendamping Disabilitas di enam kecamatan yang bertujuan dalam rangka pemenuhan hak maupun kewajiban penyandang disabilitas.

Pemenuhan hak yang dimaksud diantaranya yaitu pemenuhan pendidikan, pelayanan kesehatan, ketenagakerjaan, koperasi usaha mikro, dan pemenuhan hak berpendapat melalui wadah yang mereka buat, akan tetapi dalam pelaksanaannya belum maksimal karena masih kurangnya peran serta dari segenap elemen yaitu masyarakat dan Pemerintah agar segala sesuatu dapat tertampung dalam wadah sesuai yang diharapkan bersama, selain itu perlu dilaksanakan komunikasi berlanjut antara perwakilan penyandang Disabilitas dengan Pemerintah Daerah Kota Mataram bahkan terdapat pernyataan dari penyandang Disabilitas kurangnya mensosialisasikan dan melakukan pendekatan yang belum maksimal.

Rekomendasi penelitian ini perlu melakukan komunikasi antara perwakilan penyandang disabilitas dengan pemerintah daerah sehingga bisa melakukan pendekatan secara maksimal. Relevansi keterkaitan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu sama-sama membahas terkait penyandang disabilitas sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada peneliti terkait hak dan upaya untuk pemenuhan kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

Rujukan kesepuluh yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini yaitu Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). Vol. 7 No.1 hlm 95-101. Tahun 2021. Ditulis oleh Aldilla Reyndha Masadhe, Sjamsiar Sjamsuddin, dan Fadillah Amin dengan judul Manajemen Pelayanan Kampus Inklusif (Studi Pada Pusat Studi Dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya). Latar belakang penelitian ini membahas tentang pendidikan pada dasarnya diselenggarakan secara inklusif, berkeadilan menjunjung asas demokrasi serta tidak diskriminatif dengan mengutamakan hak asasi manusia, nilai kultur, nilai keagamaan dan keragaman suku bangsa. Namun pada nyatanya masih sangat sedikit penyandang disabilitas yang melanjutkan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi.

Dampak dari belum siapnya sistem pendidikan tinggi di berbagai kampus di Indonesia yang belum menerapkan pendidikan inklusif dan belum menyediakan sarana dan prasarana yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, menyebabkan penyandang disabilitas kurang termotivasi untuk melanjutkan ke perguruan tinggi karena merasa diabaikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini analisis pelaksanaan manajemen pelayanan dan bagaimana kualitas pelayanan bagi mahasiswa difabel di Universitas Brawijaya beserta faktor pendukung dan penghambat pelayanan.

Teori yang dirujuk dalam penelitian ini teori Administrasi publik menurut Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro dikutip Syafiie (2006, h. 24), teori pelayanan publik menurut Sinambela (2016, h. 5), teori manajemen pendidikan menurut Mustari (2013, h. 1) dan teori klasifikasi penyandang disabilitas berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2016. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif

dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Kampus Inklusif di PSLD UB berjalan baik dengan mempersiapkan sumber daya manusia kompeten dan peduli pada mahasiswa difabel, melaksanakan program kerja yang mendukung layanan (rekrutmen sukarelawan, konseling dan bimbingan belajar), melakukan sosialisasi dan pelatihan penyandang disabilitas bagi civitas akademika, masyarakat, dan melakukan studi disabilitas.

Dalam hal dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan pemahaman tentang keragaman, Layanan Kampus Inklusif berkinerja mengagumkan. Bukti fisik pelayanan Terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain kurangnya sarana dan prasarana berbasis Desain Universal, serta proses perencanaan untuk pengawasan yang saat ini masih kurang dalam pembangunan gedung ramah disabilitas.

Rekomendasi penelitian ini adalah agar Universitas Brawijaya sebagai penyedia pelayanan Kampus Inklusif meningkatkan intensitas sosialisasi tentang *disability awareness* yang menyentuh seluruh lapisan sivitas akademika Universitas Brawijaya, seluruh mahasiswa di lingkungan Universitas Brawijaya untuk selalu menumbuh-kembangkan sikap friendly tanpa diskriminasi kepada rekan mahasiswa difabel serta meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana bagi difabel. Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan berkontribusi terhadap teori pelayanan publik yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya lebih banyak membahas tentang kualitas pelayanan transportasi saja di suatu moda transportasi (Dindayanti, 2020; Ismianingtyas dan Agustina 2017). Namun, ada juga beberapa penelitian terdahulu yang sudah membahas Kualitas Pelayanan Bagi Disabilitas tetapi hanya melihat dari sudut pandang disabilitas fisik saja yang berfokus pada pelayanan administrasinya yang ada di suatu badan publik (Ilmu et al, 2021; Masadhe et al., 2021; Santoso et al., 2021) dan ada juga penelitian terdahulu yang membahas Pelayanan Transportasi Publik kemudian dikaitkan dengan perspektif hak asasi manusia (Marwandianto, 2018).

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, kebanyakan dari penelitian sebelumnya mendeskripsikan kualitas pelayanan transportasi publik yang hanya mengukur dari sudut pandang masyarakat umum dan penyandang disabilitas fisik yang menggunakan alat bantu saja, sedangkan untuk penelitian yang dilakukan peneliti membahas Kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*, khususnya pada rute Bogor-Jakarta Kota dengan mengulik dari sudut pandang penyandang disabilitas fisik dan sensorik baik itu yang menggunakan alat bantu maupun yang tidak. Selain itu, mencari tahu lebih mendalam apakah pelayanan yang dilakukan KAI *Commuter* sudah baik untuk berbagai ragam disabilitas, serta ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) terkait kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya Kualitas Transportasi Publik Bagi Penyandang Disabilitas di KAI *Commuter*, dengan harapan kedepannya penyandang disabilitas dapat dilibatkan dalam tahap desain dan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pada pembangunan transportasi publik, dan pemerintah daerah maupun penyedia layanan dapat mengedukasi masyarakat agar lebih peduli, peka dan saling menghargai penyandang disabilitas.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Dengan adanya penelitian ini kedepannya diharapkan dapat memberikan informasi tambahan, baik kritik maupun saran kepada pemerintah, pemerintah daerah dan juga pihak penyedia jasa transportasi publik. Terutama dalam hal melibatkan kelompok penyandang disabilitas dalam tahap desain, perencanaan pembangunan, dan sangat penting pandangan dari kelompok penyandang disabilitas untuk memberikan gambaran fasilitas sarana dan prasarana transportasi publik yang dibutuhkan setiap ragam disabilitas. Sehingga dapat memaksimalkan serta memperbaiki pemenuhan sarana dan prasarana yang aman, sehat dan aksesibel bagi penyandang disabilitas khususnya dalam hal transportasi publik. Selain itu penelitian ini, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan pribadi bagi peneliti dalam menulis karya ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan proposal penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Kereta Api Indonesia (KAI) *Commuter*, peneliti membuat sistematika dalam 5 (lima) bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai topik yang diambil peneliti. Dalam bab ini, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan. Didalam signifikansi akademik peneliti juga menuliskan tentang penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh peneliti lainnya.

BAB II KERANGKA TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang kajian teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan pembahasan dari penelitian, bagian ini juga menjelaskan tentang kerangka berpikir dan juga asumsi penelitian. Pada penelitian ini teori yang dirujuk oleh peneliti adalah teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml (2018) yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat dikembangkan kembali. Seperti paradigma yang digunakan, metode penelitian, sumber dan teknik perolehan data dan juga teknik perekrutan informan, bab ini juga menjelaskan tentang *goodness* dan *quality criteria* penelitian yaitu terdiri dari *trustworthiness*

dan otensitas, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan terakhir keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang didapatkan dari proses pencarian data dan pengolahan data di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi selama berlangsungnya penelitian, sehingga dalam bab ini dapat menjawab pertanyaan penelitian yang tercantum dalam rumusan masalah. Selain itu data yang ditemukan pada proses penelitian lalu dianalisis menggunakan teori yang telah disesuaikan oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian, kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dipaparkan pada bab pertama, selain kesimpulan pada bab ini juga berisikan saran-saran dari peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi tentang judul-judul buku, jurnal, produk hukum dan alamat website yang digunakan sebagai referensi dalam tugas akhir ini.

LAMPIRAN-LAMPIRAN