

Kesiapan PT. KCI dalam penyediaan layanan prioritas bagi kelompok rentan = Readiness of PT. KCI in providing priority services for vulnerable groups

Nadiah Lukman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515790&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu upaya pemenuhan hak kelompok rentan dalam layanan transportasi publik ialah merealisasikan pelayanan publik yang baik dan optimal sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah kendala dalam implementasinya seperti belum meratanya penyediaan fasilitas ramah bagi kelompok rentan di semua stasiun, minimnya penegakan aturan pada layanan khusus kelompok rentan, pelayanan afirmatif belum tepat sasaran, serta hambatan dalam mengakses sarana maupun prasarana stasiun untuk kelompok rentan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan PT. KCI dalam menyediakan layanan prioritas bagi kelompok rentan di kereta commuter line Jabodetabek. PT. KCI sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang transportasi berkewajiban untuk memenuhi layanan yang adil dan non-diskriminatif bagi seluruh pengguna. Penelitian ini menggunakan teori kesiapan perubahan dari Holt dengan 4 (empat) dimensi kesiapan perubahan yaitu dimensi ketepatan, dimensi kemampuan, dimensi dukungan manajemen, dimensi manfaat bagi individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan post positivist dan termasuk penelitian deskriptif. Dengan menggunakan software Discourse

Network Analyzer, penelitian ini menganalisa data hasil wawancara mendalam dengan 11 (sebelas) informan yang mewakili penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan. Hasil penelitian menemukan bahwa 20 (dua puluh) dari 25 (dua puluh lima) indikator yang ada pada setiap dimensi yang digunakan sudah terpenuhi. Secara umum dapat terlihat bahwa kesiapan PT. KCI dalam penyediaan layanan prioritas bagi

kelompok rentan telah terpenuhi dan siap dalam menyediakan layanan prioritas bagi kelompok rentan.

Namun memang kelompok rentan masih mengaku mengalami

hambatan dalam mengakses layanan, infrastruktur yang tidak merata, serta pemenuhan akan kebutuhan khusus dalam layanan transportasi. Untuk itu, evaluasi kesiapan institusi dan pemerataan pelayanan sangat diperlukan.

.....One of the efforts to fulfill the rights of vulnerable groups in public transportation services is to realize good and optimal public services following constitution number 25/2009 concerning public services.

However, there are still many obstacles in their implementation such as the unequal provision of friendly facilities for vulnerable groups at all stations, the lack of enforcement of special services for vulnerable groups, affirmative services that have not been on target, and obstacles in accessing station facilities and infrastructure for vulnerable groups. This study aims to determine the readiness of PT. KCI in providing priority services for vulnerable groups on the Jabodetabek commuter line. PT. KCI as a public service provider in the transportation

sector is obliged to fulfill fair and non-discriminatory services for all users. This study

uses the theory of change readiness (Holt, 2007) with 4 (four) dimensions of change readiness, namely dimensions of accuracy, dimensions of ability, dimensions of management support, dimensions of benefits

for individuals. This study uses a postpositive approach and includes descriptive research. By using Discourse Network Analyzer software, this study analyzes data from in-depth interviews with 11 (eleven) informants who represent service providers and service users. The results of the study found that 20 (twenty) of the 25 (twenty-five) indicators in each dimension used had been met. In general, it can be seen that the readiness of PT. KCI in providing priority services for vulnerable groups has been fulfilled and is ready to provide priority services for vulnerable groups. However, the vulnerable groups still claim to experience obstacles in accessing services, uneven infrastructure, and meeting special needs in transportation services. For this reason, evaluation of institutional readiness and service distribution is needed.