

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana PT Kereta Commuter Indonesia selaku pengelola KRL Commuter Line memenuhi standar pelayanan minimal mengenai ketersediaan fasilitas khusus yang diperuntukkan bagi konsumen penyandang disabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah empiris dengan menggunakan data primer yang didukung oleh data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT Kereta Commuter Indonesia dan observasi di lapangan yaitu di Stasiun KRL Commuter Line Tebet, Jakarta Selatan. Dalam hasil penelitian didapatkan bahwa PT Kereta Commuter Indonesia selaku Perusahaan penyelenggara KRL commuter line dalam memberikan pelayanannya mengacu pada ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018. PT Kereta Commuter Indonesia sebagai penyelenggara jasa angkutan umum belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan minimal tersebut secara maksimal dalam peraturan perundang-undangan karena belum tersedianya fasilitas lift khusus bagi penyandang disabilitas pengguna KRL commuter line di underpass stasiun KRL commuter line tebet, jakarta selatan. Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung disebutkan dalam Pasal 29 ayat (1) bahwa kemudahan hubungan vertikal dalam bangunan gedung, termasuk sarana transportasi vertikal sebagaimana dimaksud dalam berupa penyediaan tangga, ram, dan sejenisnya serta lift dan/atau tangga berjalan dalam bangunan gedung. Namun dalam bentuk pelayanan lain bagi penyandang disabilitas, PT Kereta Commuter Indonesia mempunyai pintu khusus yang diperuntukkan bagi penumpang prioritas seperti penyandang disabilitas, wanita hamil dan manusia lanjut usia yang dijaga oleh unit petugas yang bertugas atau bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi penumpang-penumpang prioritas tersebut ketika ingin menyebrang peron distasiun KRL commuter line tebet tersebut. Menurut pandangan Islam, ajaran Islam tidak membedakan antara disabilitas dengan yang bukan disabilitas selain tingkat ketakwaannya. Namun ajaran Islam memberikan perhatian khusus terhadap mereka.

Kata kunci: hukum perlindungan konsumen, penyandang disabilitas, KRL commuter line, pelayanan publik