Pemanfaatan Website PPID PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik Ramah Disabilitas

Christie Maura Virgie[1], Lusy Mukhlisiana[2]
[1] Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, christiemaura@student.telkomuniversity.ac.id
[2] Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, lusymj@telkomuniversity.ac.id

Abstract
Fulfilling information needs is a right for all Indonesian society, including people with disabilities. People with disabilities in Indonesia still lack accessibility and facilities for their information fulfillment process. This research discusses the utilization of the PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Public Information Disclosure Office (PPID) website in managing disability-friendly public information disclosure. This study examines the utilization of the disability-friendly website of PPID PT. KAI (Persero) based on The Circular Model of SoMe Theory using a qualitative approach and descriptive method. Data collection was conducted through interviews, observations, and document studies. The results show that the utilization of the PPID PT. KAI (Persero) website in disability-friendly public information disclosure, based on the steps taken, has yielded several positive results in the stages of information dissemination, website optimization, website management, and audience engagement processes.

Keywords-disabilities, PT. KAI, public information disclosure, website utilization

---

Abstrak
Pemenuhan kebutuhan informasi merupakan hak seluruh masyarakat Indonesia, termasuk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas di Indonesia masih kurang dalam aksesibilitas maupun fasilitas untuk proses pemenuhan kebutuhan mereka, salah satunya pemenuhan informasi. Penelitian ini membahas mengenai pemanfaatan *website* PPID PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik ramah disabilitas. Penelitian ini meneliti mengenai pemanfaatan *website* ramah disabilitas PPID PT. KAI (Persero) dilihat dari *The Circular Model of SoMe Theory* menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Pengambilan data dilakukan melalui proses wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan *website* PPID PT. KAI (Persero) dalam keterbukaan informasi publik ramah disabilitas, berdasarkan langkah-langkah yang telah diambil telah memberikan beberapa hasil yang positif dalam tahap pembagian informasi, pengoptimalan pada *website*, pengelolaan *website*, serta proses melibatkan audiens.

Kata Kunci-disabilitas, keterbukaan informasi publik, pemanfaatan *website*, PT. Kereta Api Indonesia

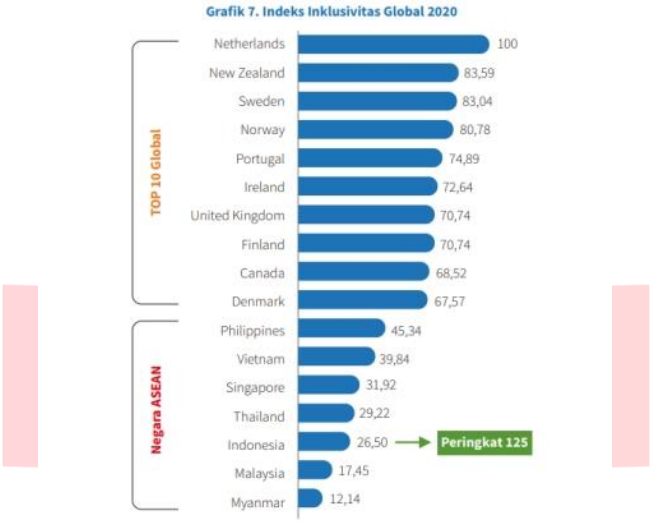
---

I. PENDAHULUAN

Bentuk dari keterbukaan informasi yang bisa diakses bagi publik, serta diimplementasikan oleh pemerintah dengan memanfaatkan *Electronic Government* (E-Goverment). *E-Government* merujuk pada usaha untuk menggunakan informasi dan teknologi komunikasi guna meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan publik dengan lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto. 2010:54).

Keterbukaan akses informasi telah banyak diterapkan oleh pemerintahan maupun instansi di Indonesia. Keterbukaan informasi dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik karena dapat menjadi bentuk nyata bahwa pemerintah berhasil memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahannya

(John Fresly 2019:6). Namun, tidak semua akses informasi dapat dijangkau oleh setiap kalangan masyarakat terkhusus pada para penyandang disabilitas, bagi mereka akan lebih sulit memperoleh informasi karena kondisi yang dialami.



Gambar 1 1 Indeks Inklusivitas Global 2022
Sumber : 2020 Inclusiveness Index : Measuring Global Inclusion dan Marginality

Data ini menunjukkan Indonesia yang berada pada peringkat 125 yang merujuk pada pelaksanaan pembangunan inklusif dan menunjukkan belum maksimal jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya bahkan dalam lingkup negara-negara ASEAN. Hal ini terfokus pada salah satunya yaitu para penyandang disabilitas yang masih kurang dalam aksesibilitas maupun fasilitas untuk proses pemenuhan kebutuhan mereka, salah satunya pemenuhan informasi.

Terpenuhinya informasi merupakan salah satu kebutuhan bagi setiap kalangan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah memiliki peranan penting dalam proses pemenuhan informasi bagi setiap masyarakat tanpa terkecuali. Biasanya, tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat diemban oleh pemerintah (Yasef Firmansyah : 2019). Pemerintah harus lebih efektif dalam memberikan wadah terkait berbagai informasi yang layak diketahui oleh masyarakat. Indonesia sebagai Negara demokrasi dan Negara hukum sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 1 UUD 1945. Sesuai dengan prinsip suatu Negara demokrasi, maka Indonesia menjunjung tinggi salah satunya terjaminnya hak-hak asasi manusia (HAM).

Dalam pemenuhan Hak ini, instansi dan perusahaan yang berada di bawah kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), telah membentuk layanan Keterbukaan Informasi Publik yaitu Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID). PPID didirikan di setiap institusi, departemen, badan, dan entitas lainnya dengan tujuan menyelaraskan persepsi di bawah pemerintahan, sehingga menghindari terjadinya kebingungan atau ketidakjelasan terkait informasi kepada masyarakat atau publik (Sorta Sihombing : 2023). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (PT. KAI) yang merupakan perusahaan yang berada di bawah Kementerian BUMN, juga telah melaksanakan kewajiban mereka untuk memenuhi kebutuhan publik dalam pemenuhan informasi. PT. KAI (Persero) menggunakan E-Government yaitu website PPID yang terintegrasi dengan website utama PT. KAI (Persero) yaitu https://ppid.kai.id/ sebagai sarana dalam penyedia berbagai informasi terkait perusahaan yang kemudian disalurkan kepada masyarakat.

KAI terus mengembangkan layanannya dengan tujuan agar informasi dapat tersalurkan kepada seluruh kalangan masyarakat dengan latar belakang kondisi apapun, termasuk para penyandang disabilitas. Adanya website PPID yang ramah disabilitas akan sangat membantu para penyandang disabilitas dalam proses pemenuhan hak mendapatkan informasi, salah satu bentuk aksesibilitas ramah disabilitas pada website PPID KAI yaitu adanya suara narator yang menarasikan kalimat-kalimat yang ada pada website.

Gambar 2 Menu Aksesibilitas Website PPID PT. KAI
Sumber : https://ppid.kai.id/

Penelitian ini membahas hal-hal yang belum pernah dikaji dalam penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini mengkaji tentang pemanfaatan website PPID sebagai media penyebaran informasi dan terfokus pada aksesibilitas yang ramah disabilitas. Berbeda dengan penelitian Maullida Fitria Averoes & Puji Rianto (2022) mengenai Model Layanan PPID Bawaslu dalam Menjamin Hak Penyandang Disabilitas Mengakses Informasi Publik yang membahas model layanan PPID, dimana layanan ramah disabilitas yang disediakan dalam bentuk pelayanan langsung bagi penyandang disabilitas yang datang langsung ke kantor serta untuk layanan elektronik masih dalam tahapan optimalisasi dan belum tersedianya aksesibilitas untuk tunanetra seperti screen reader atau text to speech. Pada penelitian Agung Nurrahman, dkk (2021) membahas Pemanfaatan Website sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut juga berbeda karena pada hasil penelitian menunjukkan pengelolaan website dapat dengan mudah diakses masyarakat, namun tidak dengan penyandang disabilitas sedangkan pada penelitian ini, penulis membahas pemanfaatan *website* yang lebih ramah disabilitas, mulai dari layanan *online* maupun datang langsung ke kantor PPID serta *website* PPID PT. KAI yang ramah disabilitas dengan adanya menu aksesibilitas. Selain itu, penelitian ini diteliti dengan menggunakan The Circular Model of SoMe serta teori New Media (Media Baru) dengan tujuan untuk mengetahui pengoptimalan *website* PPID ramah disabilitas PT. KAI (Persero).

II. TINJAUAN LITERATUR

Penelitian ini mengkaji pemanfaatan *website* PPID sebagai media penyebaran informasi yang ramah disabilitas, topik yang belum pernah dibahas sebelumnya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengulas model layanan PPID melalui berbagai media seperti WhatsApp, email, SMS, dan telepon, fokus penelitian ini adalah pada aksesibilitas website bagi penyandang disabilitas.

Penelitian oleh Maullida Fitria Averoes dan Puji Rianto (2022) tentang Model Layanan PPID Bawaslu menyoroti bahwa meskipun informasi publik telah disampaikan secara lisan dan elektronik, aksesibilitas website untuk penyandang disabilitas, terutama tunanetra, masih kurang memadai. Fitur seperti *screen reader* atau *text-to-speech* belum optimal.

Agung Nurrahman dkk. (2021) dalam penelitiannya tentang Pemanfaatan *Website* di Kabupaten Garut menunjukkan bahwa pengelolaan *website* untuk pelayanan publik telah diperbarui dan mudah diakses oleh masyarakat umum, tetapi tidak spesifik meneliti aksesibilitas untuk penyandang disabilitas.

Penelitian ini menggunakan The Circular Model of SoMe dan teori New Media untuk mengeksplorasi pengoptimalan website PPID PT. KAI (Persero) agar lebih inklusif dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur mengenai *E-Government* dan aksesibilitas digital.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menemukan hasil penelitian yang mendalam. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif melibatkan keterlibatan penuh peneliti dalam situasi lapangan untuk jangka waktu yang cukup lama, di mana peneliti mencatat dan mengamati segala kejadian,

serta menganalisis dokumen yang ditemukan secara reflektif. Sugiyono (2005) menekankan bahwa dalam kondisi alamiah, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi, dan analisis data bersifat induktif, dengan penekanan pada makna daripada generalisasi.

Metode kualitatif dipilih untuk mengumpulkan informasi dengan mendeskripsikan fenomena secara terstruktur pada saat itu juga, seperti dijelaskan oleh Moleong (2010). Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan informasi non-numerik melalui wawancara, observasi, foto, video, dan dokumen resmi. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan website PPID PT. KAI (Persero) sebagai sarana keterbukaan informasi publik yang ramah disabilitas.

Data dianalisis dengan merefleksikan lingkungan asal data tersebut. Penyajian data dilakukan secara rinci untuk memberikan pengalaman kontekstual kepada pembaca, menggunakan kata kerja aktif dan kata keterangan untuk menghidupkan narasi. Dengan paradigma interpretif, penelitian ini bertujuan untuk memahami realitas sosial dari perspektif pribadi yang terlibat dalam proses sosial, sesuai dengan model interpretif yang diusulkan oleh Burrell dan Morgan (1979).

Lokasi penelitian adalah kantor pusat PT. KAI (Persero) di Bandung dan Sentra Wyata Guna di Bandung. Peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan studi literatur untuk mengkaji pemanfaatan website PPID yang ramah disabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan metode deskriptif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan menjaga keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, studi dokumentasi, serta studi literatur yang telah dilakukan peneliti terhadap informan kunci dan informan pendukung, ditemukan bahwa pemanfaatan website PPID PT. KAI dalam pengelolaan keterbukaan informasi publik yang ramah disabilitas terus dioptimalkan oleh PT. KAI. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi semua kalangan tanpa terkecuali. PPID PT. KAI juga berupaya mengadopsi transformasi digital, termasuk dalam proses penyampaian informasi kepada publik. Pemanfaatan e-government menjadi salah satu wujud dari transformasi digital ini, menunjukkan komitmen PT. KAI dalam menyediakan akses informasi yang lebih luas dan inklusif. Semakin dikembangkan lagi dengan adanya menu aksesibilitas yang disediakan PPID PT. KAI pada *website* mereka, salah satunya dengan adanya *screen reader* yang membantu pemohon informasi tunanetra.

A. Pengoptimalan *Website* Ramah Disabilitas PPID PT. KAI (Persero)

1. *Share*

Pada tahap share, perusahaan membangun relasi dan koneksi dengan publik melalui pemilihan media sosial. Media sosial dipilih karena jangkauannya yang luas, *update*, dan cepat. PPID PT. KAI, di bawah Unit Public Relations, berkomitmen memberikan pelayanan informasi yang akurat, akuntabel, dan sesuai peraturan. mereka menggunakan media sosial untuk menjangkau publik.

Menurut Luttrel (2015:41), media sosial membantu perusahaan menjalankan strategi komunikasi dengan menghubungkan orang-orang yang memiliki minat dan kebutuhan informasi yang sama. PPID PT. KAI menggunakan website sebagai media utama. Website ini terhubung dengan internet, memungkinkan pengguna mengakses dan menulis informasi (Sutanta et al., 2018). Pemilihan *website* sejalan dengan misi PT. KAI dalam transformasi *digital*, karena PT. KAI adalah satu-satunya BUMN di bidang perkeretaapian di Indonesia. Transformasi *digital* melibatkan adaptasi model bisnis sesuai perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen (Kotarba, 2018). Website ini menyasar generasi milenial (19-37 tahun).

Website PPID PT. KAI mendukung keterbukaan informasi publik dan good governance, yang berarti pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan modern (Sadjijono dalam Maryam, 2016). Website PPID PT. KAI menyediakan empat kategori informasi: berkala, serta-merta, wajib tersedia, dan dikecualikan, sesuai ketentuan Komisi Informasi Pusat. Inovasi tambahan termasuk siaran pers, berita KAI, dokumentasi PPID, video sosialisasi, permohonan informasi online, permohonan keberatan, dan informasi khusus angkutan lebaran.

Gambar 3 Jenis Informasi Pada *Website* PPID PT. KAI
Sumber : https://ppid.kai.id/

2. *Optimize*

Pada tahap pengoptimalan, perusahaan memastikan bahwa pesan yang disampaikan melalui media terpilih mendapat respon dari publik. Perusahaan aktif merespon feedback dari publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID PT. KAI memastikan keterbukaan informasi publik dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas, dan aktif mengelola feedback dari pemohon informasi. PPID PT. KAI memastikan keterbukaan informasi publik dengan menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk mengajukan permohonan informasi baik secara langsung maupun online.

PPID PT. KAI berkomitmen menyediakan akses inklusif bagi semua pemohon informasi. Fasilitas yang disediakan termasuk kursi roda, cane/tongkat, ramp, guiding block, dan buku braille, sehingga penyandang disabilitas dapat mengakses informasi dengan nyaman. Untuk permohonan informasi online, website PPID PT. KAI dilengkapi dengan menu aksesibilitas untuk berbagai jenis disabilitas, seperti gangguan motorik, buta warna, gangguan penglihatan, kejang, netra total, disleksia, kognitif, dan ADHD.

Menu aksesibilitas di website PPID PT. KAI mencakup fitur seperti screen reader, kontras, sorot tautan, teks lebih besar, spasi teks, animasi dijeda, sembunyikan gambar, ramah disleksia, kursor, keterangan alat, struktur halaman, tinggi garis, perataan teks, dan kejenuhan. Fitur-fitur ini memastikan bahwa pengguna dengan berbagai disabilitas dapat dengan mudah mengakses dan berinteraksi dengan informasi di website.

Gambar 4 Pembuka Menu Navigasi
Sumber : https://ppid.kai.id/

Untuk mengakses informasi menggunakan screen reader bagi tunanetra, aktifkan fitur screen reader lalu tekan tombol panah kiri. Pesan "Buka Menu Navigasi yang Dapat Diakses" akan muncul di pojok kiri atas, diikuti panduan suara. Tekan "Enter" untuk membuka menu navigasi yang tampil secara berurutan dari atas ke bawah.

Gambar 5 Menu Navigasi Atas-Bawah
Sumber : https://ppid.kai.id/

Menu navigasi dari atas ke bawah memudahkan tunanetra mengakses *website*. Pengguna hanya perlu tombol panah dan "Enter" untuk membuka informasi, dengan bantuan *screen reader* yang membacakan isi sesuai kursor.

Hasil wawancara dengan tunanetra di Wyata Guna menunjukkan bahwa fitur ini cukup membantu, namun ada beberapa kekurangan. Misalnya, *shortcut* seperti alt+spasi dan alt+w belum tersedia, dan menu navigasi kadang sulit dibuka awalnya, sehingga memerlukan bantuan.

Poin kedua dalam tahap optimisasi adalah mekanisme *feedback* PPID PT. KAI melalui email dan *contact center* 121. Aduan melalui *contact center* diterima admin sesuai SOP, sementara aduan email ditanggapi langsung oleh tim PPID. Pendekatan ini memungkinkan respons cepat dan efisien terhadap masalah atau keluhan.

3. *Manage*

Bagian ini membahas manajemen *website* PPID PT. KAI, termasuk pemantauan sentimen publik dan interaksi *real-time* dengan pemohon informasi. PPID PT. KAI belum menggunakan alat khusus untuk memantau sentimen, meskipun disarankan oleh Komisi Informasi Pusat. Saat ini, mereka mengandalkan survei untuk menilai kepuasan pemohon informasi, meski belum ada standar atau statistik resmi.

Dalam interaksi dengan publik, terutama mahasiswa, seringkali PPID PT. KAI disalahartikan sebagai layanan contact center. Namun, PPID PT. KAI berupaya merespons pengaduan dengan cepat selama jam kerja, terutama melalui email dan WhatsApp, memastikan interaksi yang efisien dan langsung dengan publik.

4. *Engage*

Tahapan *engage* yang dilakukan oleh PPID PT. KAI dalam keterbukaan informasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, tahapan ini mencakup dua poin utama. Pertama, pandangan PPID PT. KAI tentang penggunaan *influencer* untuk membangun *brand awareness* terkait keterbukaan informasi publik. PPID PT. KAI percaya bahwa *influencer* penting untuk memperluas jangkauan publik melalui media sosial. Rencana kerja tahun 2024, salah satunya mengundang selebgram dan *influencer* untuk mensosialisasikan misi keterbukaan informasi publik melalui berbagai acara di Jakarta.

Poin kedua adalah upaya PPID PT. KAI untuk meraih target *audience*. PPID PT. KAI tidak menetapkan target spesifik karena kebutuhan informasi bergantung pada masyarakat. Mereka fokus menyediakan akses informasi yang mudah dan dapat diandalkan bagi semua pihak. Untuk penyandang disabilitas, PPID PT. KAI telah memastikan akses informasi yang memadai bagi tunanetra, tunarungu, tunadaksa, dan disleksia.

Namun, penelitian menunjukkan bahwa proses *engage* di PPID PT. KAI masih minim data. Penggunaan *influencer* masih dalam perencanaan dan belum diimplementasikan. PPID PT. KAI juga belum memiliki pengukuran jelas untuk proses ini. Diperlukan strategi lebih efektif untuk melibatkan masyarakat dan memastikan informasi diterima dan dimanfaatkan dengan baik.

5. Pandangan Interaksi Sosial

Pandangan interaksi sosial menyoroti kemampuan individu untuk mengembangkan pengetahuan melalui media informasi yang terbuka dan dinamis. Teori ini menyatakan bahwa individu akan terus menciptakan media baru untuk meningkatkan efisiensi penyampaian informasi. Website, yang berkembang sejak 1989, tetap relevan dan berperan

penting dalam menyediakan akses informasi global. Dengan karakteristiknya yang fleksibel, website memungkinkan partisipasi dalam interaksi sosial yang luas dan pertukaran pengetahuan yang efektif.

PPID PT. KAI memilih website untuk menyampaikan informasi publik sebagai bagian dari transformasi digital mereka. Langkah ini ditujukan untuk menjangkau target audiens, terutama generasi milenial dan kawula muda yang akrab dengan teknologi digital. Penggunaan website dinilai sangat efektif karena masyarakat kini lebih tertarik pada informasi digital yang praktis dan mudah diakses. Website ini meningkatkan keterbukaan informasi publik dan interaksi daring dengan masyarakat.

Website yang ramah disabilitas masih langka di Indonesia, namun PT. KAI telah memperkenalkan website semacam ini dan menerima respons positif dari penyandang disabilitas. Mereka merasa akses informasi menjadi lebih mudah. PPID PT. KAI juga aktif dalam sosialisasi dengan tunanetra untuk memastikan menu-menu yang disediakan memenuhi kebutuhan mereka.

6. Pandangan Integrasi Sosial

Pandangan integrasi sosial menyoroti bahwa media tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk masyarakat, struktur, dan dinamika sosial. Media memengaruhi cara individu memahami dan merespons dunia di sekitar mereka.

Peneliti mencatat bahwa optimalisasi website oleh PPID PT. KAI, termasuk penambahan menu aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, didorong oleh pentingnya keterbukaan informasi publik. PPID PT. KAI berupaya menyediakan akses langsung dan akurat kepada masyarakat, menghindari ketergantungan pada sumber informasi yang tidak terpercaya.

Pak Yudi, seorang tunanetra, menegaskan pentingnya keterbukaan informasi bagi penyandang disabilitas yang aktif mengakses media sosial. Setelah sosialisasi di Wyata Guna, PPID PT. KAI menjadi narasumber di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), menguji website dengan mahasiswa tunarungu dan tunanetra di Fakultas Pendidikan Luar Biasa. Respons positif menunjukkan bahwa langkah-langkah PPID dalam memperluas aksesibilitas informasi diterima baik oleh masyarakat akademik, memperkuat peran PPID sebagai sumber informasi inklusif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait pemanfaatan website PPID PT. KAI dalam keterbukaan informasi public ramah disabilitas, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. PPID PT. KAI telah mengambil langkah positif dalam mengoptimalkan website yang ramah disabilitas. Informasi di website sudah cukup lengkap dan sesuai dengan transformasi digital serta target audiens. PPID PT. KAI menunjukkan komitmen kuat dalam menyediakan fasilitas aksesibilitas, seperti screen reader bagi tunanetra. Mekanisme feedback yang responsif melalui contact center dan email membantu keterlibatan aktif dengan publik. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan website, terutama dalam memantau sentimen publik yang saat ini hanya mengandalkan survei.
2. Proses keterlibatan publik melalui website masih berkembang. Penggunaan influencer adalah program kerja yang akan dilaksanakan tahun ini untuk mensosialisasikan keterbukaan informasi publik. PPID PT. KAI tidak memiliki target audiens spesifik karena kebutuhan informasi bergantung pada minat masyarakat.

B. Saran

1. Saran Akademis:

Peneliti memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu meneliti mengenai pengukuran mengenai efektivitas dari *website* PPID PT. KAI dengan pendekatan kuantitatif.

2. Saran Praktis:

a. Peneliti berharap PPID PT. KAI terus mengembangkan dan melakukan *maintance* terhadap kekurangan yang masih dirasakan oleh penyandang disabilitas saat mengakses website PPID PT. KAI.
b. Peneliti menyarankan PPID PT. KAI mempertimbangkan penggunaan tools yang lebih relevan dalam pemantauan sentimen maupun feedback dari pemohon informasi.
c. Peneliti memberikan saran kepada PPID PT. KAI untuk aktif dalam mengangkat informasi-informasi yang berkaitan dengan penyandang disabilitas yang menggunakan kereta api, seperti salah satunya evakuasi saat

terjadi laka lintas bagi penyandang disabilitas kiranya dapat masuk dalam informasi wajib diumumkan secara serta merta.

d. Peneliti berharap PPID PT. KAI menginformasikan melalui website mengenai ketersediaan sarana dan prasana pembantu penyandang disabilitas yang disediakan di kantor PPID PT. KAI.
e. Peneliti memberikan saran agar tombol navigasi maupun tombol aksesibilitas pada website dibuat agar semakin mudah dijangkau yaitu dengan diperbesar.
f. Peneliti menyarankan PPID PT. KAI dapat membentuk divisi khusus yang mengemban tugas dalam mengelola komunikasi disabilitas agar dapat memperkuat peran PPID sebagai sumber informasi yang inklusif dan berkelanjutan.

REFERENSI

Burrell, G dan G. Morgan. (1979). Sociological Paradigms and Organisational Analysis: Elements of The Sociology of Corporate Life. Heinemann Educational Books. London.

Firmansyah, Yasef. 2019. Penerapan Konsep Jakarta Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017. Public Administration Journal Vol. 3 No. 2. https://scholar.google.co.id/scholar?oi=bibs&cluster=13265861726214973 36&btnI=1&hl=id

Hutahayan, John Fresly. 2019. Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Kotarba, M. (2018). Digital transformation of business models. Foundations of Management, 10(1), 123–142. https://doi.org/10.2478/fman-2018-0011

Lexy J., Moleong. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Luttrell, Regina. (2015). Social Media How to Engage, Share, and Connect. Rowman Littlefield. London.

Sihombing, Sorta, dkk. 2023. Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Jemaat Sebagai Masyarakat. Innovative: Journal Of Social Science Research. https://doi.org/10.31004/innovative.v3i2.1391

Suaedi, Falih dan Wardiyanto, Bintoro. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta. Bandung.

Yulaswati, Dr. Vivi. (2021). Kajian Disabilitas Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosio-Ekonomi dan Yuridis. Kementerian PPN/Bappenas. Jakarta.