

# **RASA AMAN WARGA NEGARA DALAM FASILITAS UMUM: STUDI KASUS JEMBATAN PENYEBERANGAN ORANG UIN JAKARTA**

**Maulana Ibrahim**

**Universitas Pamulang**

## **ABSTRAK**

Artikel ini mengkaji hak warga negara atas rasa aman dan nyaman dalam konteks pelayanan publik berdasarkan teori kewarganegaraan sosial T.H. Marshall (1950). Marshall membagi hak kewarganegaraan menjadi tiga elemen: hak sipil, hak politik, dan hak sosial. Penelitian ini fokus pada dimensi hak sosial yang mencakup hak atas kesejahteraan, keamanan, dan akses terhadap pelayanan publik berkualitas, dengan studi kasus Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di kawasan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan observasi lapangan, artikel ini menganalisis bagaimana konsep kewarganegaraan sosial Marshall relevan dengan jaminan rasa aman dan nyaman warga negara Indonesia dalam mengakses fasilitas umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah mengatur hak-hak warga negara dalam konstitusi dan peraturan perundang-undangan, implementasi hak sosial khususnya dalam penyediaan fasilitas pejalan kaki masih menghadapi berbagai tantangan. Artikel ini menyimpulkan bahwa pemenuhan hak atas rasa aman dan nyaman dalam fasilitas umum merupakan tanggung jawab negara yang harus diwujudkan melalui penguatan sistem pelayanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan warga negara.

**Kata Kunci:** Kewarganegaraan Sosial, Hak Warga Negara, Fasilitas Umum, Jembatan Penyeberangan Orang, Rasa Aman

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam konsep negara kesejahteraan (*welfare state*), pemenuhan hak-hak dasar warga negara menjadi tanggung jawab utama negara. Sebagaimana dikemukakan oleh T.H. Marshall dalam karyanya yang berjudul *Citizenship and Social Class* (1950), kewarganegaraan tidak hanya mencakup dimensi sipil dan politik, tetapi juga dimensi sosial yang menjamin setiap warga negara memiliki standar kehidupan minimum yang layak. Hak sosial ini mencakup akses terhadap pendidikan, kesehatan, perumahan, dan yang tidak kalah penting adalah akses terhadap pelayanan dan fasilitas publik yang aman dan nyaman (Marshall & Bottomore, 1950).

Indonesia, sebagai negara yang menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi dan kesejahteraan sosial sebagaimana termaktub dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, memiliki kewajiban konstitusional untuk memenuhi hak-hak sosial warga negaranya. Pasal 28H ayat (1)

UUD 1945 secara eksplisit menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Jaminan ini mengindikasikan bahwa negara harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas publik yang memadai, aman, dan nyaman bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi.

Salah satu bentuk fasilitas publik yang menjadi indikator penting dalam pemenuhan hak sosial warga negara adalah Jembatan Penyeberangan Orang (JPO). JPO merupakan infrastruktur vital yang dirancang untuk memberikan akses aman bagi pejalan kaki dalam menyeberang jalan, khususnya di lokasi-lokasi dengan tingkat kepadatan lalu lintas tinggi. Keberadaan JPO tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi alternatif, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam melindungi nyawa dan memberikan rasa aman kepada warga negara dalam beraktivitas di ruang publik.

Kawasan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta merupakan salah satu area yang memiliki mobilitas tinggi dengan beragam pengguna jalan mulai dari mahasiswa, dosen, karyawan, hingga masyarakat umum. Keberadaan JPO di kawasan ini menjadi sangat strategis mengingat volume kendaraan yang tinggi di Jalan Ir. H. Juanda dan akses menuju kampus yang harus melintasi jalan protokol tersebut. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan terkait kondisi, aksesibilitas, dan pemeliharaan JPO masih sering ditemukan, yang berimplikasi pada terhambatnya pemenuhan hak warga negara atas rasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas publik.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep kewarganegaraan sosial T.H. Marshall dapat diterapkan dalam konteks penyediaan fasilitas umum di Indonesia, khususnya JPO?
2. Sejauh mana kondisi JPO di kawasan UIN Jakarta memenuhi standar rasa aman dan nyaman bagi warga negara sebagai pengguna?
3. Apa saja tantangan dalam implementasi hak sosial warga negara terkait penyediaan dan pemeliharaan fasilitas umum seperti JPO?

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis relevansi teori kewarganegaraan sosial T.H. Marshall dalam konteks penyediaan fasilitas umum di Indonesia.
2. Mengevaluasi kondisi JPO di kawasan UIN Jakarta dari perspektif pemenuhan hak warga negara atas rasa aman dan nyaman.
3. Mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam implementasi hak sosial warga negara terkait fasilitas umum serta memberikan rekomendasi perbaikan.

## Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis:

- **Manfaat Teoretis:** Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian kewarganegaraan sosial, khususnya dalam konteks pemenuhan hak sosial warga negara melalui penyediaan fasilitas publik.
- **Manfaat Praktis:** Memberikan masukan kepada pemerintah dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas fasilitas umum yang responsif terhadap kebutuhan dan hak warga negara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kewarganegaraan Sosial T.H. Marshall

Thomas Humphrey Marshall, seorang sosiolog Inggris, mengemukakan teori kewarganegaraan yang komprehensif dalam karyanya *Citizenship and Social Class* yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 1950. Marshall membagi evolusi kewarganegaraan menjadi tiga dimensi yang berkembang secara historis: hak sipil, hak politik, dan hak sosial (Marshall & Bottomore, 1950).

Hak sipil (*civil rights*) mencakup kebebasan individu seperti kebebasan berbicara, berpikir, beragama, hak untuk memiliki properti, dan hak atas keadilan hukum. Hak ini berkembang pada abad ke-18 dan menjadi fondasi bagi terbentuknya masyarakat yang mengakui martabat setiap individu.

Hak politik (*political rights*) meliputi hak untuk berpartisipasi dalam proses politik, baik sebagai pemilih maupun sebagai yang dipilih dalam sistem demokrasi. Hak ini berkembang pada abad ke-19 dan menandai partisipasi aktif warga negara dalam pengambilan keputusan politik.

Hak sosial (*social rights*) adalah hak yang menjamin setiap warga negara memiliki standar kehidupan minimum yang layak, termasuk akses terhadap pendidikan, kesehatan, perumahan, dan kesejahteraan ekonomi. Hak sosial berkembang pada abad ke-20 sebagai respons terhadap ketimpangan sosial-ekonomi yang ditimbulkan oleh kapitalisme industri. Marshall menekankan bahwa hak sosial merupakan elemen penting dalam menciptakan kewarganegaraan yang penuh (*full citizenship*), di mana setiap individu tidak hanya diakui secara hukum dan politik, tetapi juga dijamin kesejahteraannya oleh negara (Marshall & Bottomore, 1950).

Dalam konteks Indonesia, konsep hak sosial Marshall sangat relevan dengan nilai-nilai yang terkandung dalam sila kelima Pancasila, yaitu "Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia". Negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara

memiliki akses yang adil terhadap sumber daya dan fasilitas publik yang diperlukan untuk menjalani kehidupan yang bermartabat.

### Hak Warga Negara dalam Konstitusi Indonesia

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai konstitusi negara Indonesia secara tegas mengatur hak-hak warga negara, termasuk hak sosial. Beberapa pasal yang relevan antara lain:

- Pasal 28D ayat (1): Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.
- Pasal 28H ayat (1): Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Jaminan konstitusional ini menunjukkan bahwa negara Indonesia menganut prinsip *welfare state* yang mewajibkan pemerintah untuk memenuhi hak-hak sosial warga negara. Dalam implementasinya, pemenuhan hak sosial ini diwujudkan melalui berbagai kebijakan publik dan penyediaan infrastruktur serta fasilitas umum yang berkualitas.

### Konsep Rasa Aman dan Nyaman dalam Fasilitas Umum

Rasa aman dan nyaman merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi dalam setiap aktivitas, termasuk saat menggunakan fasilitas umum. Menurut Maslow dalam hierarki kebutuhan (*hierarchy of needs*), kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*) merupakan kebutuhan tingkat kedua setelah kebutuhan fisiologis dasar. Dalam konteks fasilitas umum, rasa aman mencakup perlindungan fisik dari bahaya kecelakaan, kriminalitas, serta ancaman lainnya yang dapat membahayakan nyawa dan harta benda pengguna.

Sementara itu, rasa nyaman (*comfort*) berkaitan dengan kondisi fisik dan psikologis yang memungkinkan pengguna fasilitas dapat beraktivitas tanpa hambatan atau gangguan. Faktor-faktor yang mempengaruhi rasa nyaman antara lain kebersihan, pencahayaan, sirkulasi udara, aksesibilitas, dan estetika fasilitas.

Dalam konteks Jembatan Penyeberangan Orang (JPO), rasa aman dapat diukur dari beberapa indikator seperti:

1. Kekuatan struktur bangunan yang mampu menahan beban pengguna.
2. Ketersediaan pegangan (*handrail*) yang memadai.
3. Permukaan lantai yang tidak licin dan aman untuk dilalui.
4. Pencahayaan yang cukup, terutama di malam hari.
5. Ketersediaan jalur evakuasi dalam kondisi darurat.

Sedangkan rasa nyaman dapat diukur dari:

1. Kemudahan akses, termasuk ketersediaan lift atau eskalator bagi pengguna dengan mobilitas terbatas.
2. Kebersihan fasilitas.
3. Perlindungan dari cuaca (panas dan hujan) melalui atap atau kanopi.
4. Lebar tangga dan selasar yang memadai untuk menampung pengguna.
5. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk atau rest area.

## Pelayanan Publik dan Tanggung Jawab Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam konteks fasilitas umum seperti JPO, pemerintah sebagai penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk:

1. Menyediakan fasilitas yang memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan.
2. Melakukan pemeliharaan rutin untuk menjaga kondisi fasilitas tetap layak digunakan.
3. Memastikan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan anak-anak.
4. Menyediakan mekanisme pengaduan dan respons yang cepat terhadap keluhan masyarakat.

## Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji permasalahan terkait fasilitas pejalan kaki dan JPO di Indonesia. Penelitian oleh Tamin (2008) mengidentifikasi bahwa salah satu penyebab rendahnya penggunaan JPO adalah kondisi fisik yang kurang terawat dan tidak nyaman. Selain itu, lokasi JPO yang tidak strategis dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi faktor penghambat.

Studi lain oleh Adisasmita (2010) menunjukkan bahwa aksesibilitas merupakan faktor kunci dalam pemanfaatan JPO. JPO yang tidak dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti lift atau eskalator cenderung kurang dimanfaatkan, terutama oleh kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia.

Sementara itu, penelitian Putri dkk. (2023) dalam buku *Kewarganegaraan: Teoretis dan Praksis* menekankan pentingnya perspektif kewarganegaraan sosial dalam memahami relasi antara negara dan warga negara, khususnya dalam konteks pemenuhan hak-hak sosial. Penelitian ini menjadi landasan teoretis penting dalam menganalisis bagaimana konsep kewarganegaraan Marshall dapat diterapkan dalam konteks Indonesia kontemporer.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan kajian yang mengintegrasikan perspektif kewarganegaraan sosial dengan evaluasi empiris terhadap kondisi fasilitas umum, khususnya JPO, dalam rangka pemenuhan hak warga negara atas rasa aman dan nyaman.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial terkait pemenuhan hak warga negara dalam konteks penggunaan fasilitas umum. Studi kasus dipilih untuk memberikan gambaran komprehensif dan kontekstual mengenai kondisi JPO di kawasan UIN Jakarta sebagai representasi dari permasalahan yang lebih luas terkait penyediaan fasilitas publik di Indonesia.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) yang terletak di kawasan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, tepatnya di Jalan Ir. H. Juanda, Ciputat, Tangerang Selatan. Lokasi ini dipilih karena:

1. Merupakan area dengan mobilitas tinggi yang melibatkan mahasiswa, dosen, karyawan kampus, dan masyarakat umum.
2. Berada di jalur transportasi publik yang menghubungkan berbagai wilayah di Jakarta dan sekitarnya.
3. Memiliki karakteristik pengguna yang beragam dari segi usia, kondisi fisik, dan latar belakang sosial-ekonomi.

Penelitian dilaksanakan selama periode Maret-April 2024.

### **Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis data:

#### **1. Data Primer** Data primer diperoleh melalui:

- Observasi lapangan: Pengamatan langsung terhadap kondisi fisik JPO, termasuk struktur bangunan, fasilitas pendukung, tingkat kebersihan, pencahayaan, dan aksesibilitas.
- Wawancara: Wawancara mendalam dengan pengguna JPO (mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat umum) untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan evaluasi mereka terhadap rasa aman dan nyaman saat menggunakan JPO.

- Dokumentasi: Pengambilan foto dan video untuk merekam kondisi aktual JPO sebagai bukti pendukung analisis.

## 2. Data Sekunder Data sekunder diperoleh dari:

- Studi literatur terhadap buku, jurnal akademik, dan artikel ilmiah terkait kewarganegaraan sosial, hak warga negara, dan manajemen fasilitas publik.
- Dokumen resmi pemerintah, termasuk peraturan perundang-undangan, standar teknis pembangunan JPO, dan laporan evaluasi infrastruktur publik.
- Data statistik terkait jumlah kecelakaan pejalan kaki, tingkat penggunaan JPO, dan anggaran pemeliharaan fasilitas umum.

## Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif Peneliti melakukan pengamatan langsung dengan ikut menggunakan JPO pada berbagai waktu (pagi, siang, sore, dan malam) untuk merasakan secara langsung kondisi fasilitas dari perspektif pengguna. Aspek yang diamati meliputi:

- Kondisi struktur fisik (tangga, lantai, pegangan, atap).
- Kebersihan dan pemeliharaan.
- Pencahayaan dan visibilitas.
- Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- Ketersediaan rambu dan informasi keselamatan.
- Tingkat kepadatan pengguna.

2. Wawancara Mendalam Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap 15 informan yang terdiri dari:

- 8 mahasiswa UIN Jakarta (berbagai jenjang dan fakultas).
- 3 dosen/karyawan kampus.
- 2 pedagang/warga sekitar yang sering menggunakan JPO.
- 2 penyandang disabilitas atau lansia sebagai representasi kelompok rentan.

Pertanyaan wawancara mencakup:

- Frekuensi dan tujuan penggunaan JPO.
- Persepsi terhadap rasa aman dan nyaman saat menggunakan JPO.
- Pengalaman terkait kendala atau hambatan yang dihadapi.
- Harapan dan saran perbaikan fasilitas.

3. Studi Dokumentasi Analisis dokumen dilakukan terhadap:

- Peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan infrastruktur pejalan kaki.
- Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai persyaratan teknis JPO.
- Laporan pemeliharaan dan anggaran fasilitas umum dari instansi terkait.

- Literatur akademik mengenai kewarganegaraan sosial dan hak warga negara.

### Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap:

1. Reduksi Data Proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data yang relevan akan dikategorisasi berdasarkan tema-tema penting.
2. Penyajian Data Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan gambar/foto untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Penyajian data diorganisir berdasarkan dimensi-dimensi hak sosial menurut Marshall dan indikator rasa aman dan nyaman.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Dari data yang telah disajikan, peneliti menarik kesimpulan mengenai sejauh mana JPO di kawasan UIN Jakarta memenuhi standar rasa aman dan nyaman bagi warga negara. Kesimpulan kemudian diverifikasi melalui triangulasi data dari berbagai sumber (observasi, wawancara, dan dokumentasi) untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan.

### Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu:

- Triangulasi sumber: Membandingkan data dari berbagai informan (mahasiswa, dosen, warga, penyandang disabilitas).
- Triangulasi metode: Menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.
- Triangulasi teori: Menganalisis temuan dari berbagai perspektif teoretis (kewarganegaraan sosial Marshall, konsep pelayanan publik, standar teknis infrastruktur).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kondisi Fisik JPO di Kawasan UIN Jakarta

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan pada Maret-April 2024, JPO di kawasan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. **Struktur dan Desain** JPO ini dibangun dengan konstruksi beton bertulang dan memiliki dua akses tangga di kedua sisi jalan. Jembatan ini memiliki panjang sekitar 30 meter dengan

lebar selasar kurang lebih 2 meter. Struktur fisik secara umum masih dalam kondisi kokoh, meskipun beberapa bagian menunjukkan tanda-tanda keausan seperti cat yang mengelupas dan korosi pada bagian besi pegangan.

**2. Aksesibilitas** Salah satu temuan penting adalah JPO ini belum dilengkapi dengan lift atau ram (jalur landai) yang memadai bagi penyandang disabilitas, pengguna kursi roda, ibu hamil, atau lansia. Akses hanya tersedia melalui tangga yang cukup tinggi dengan sekitar 25-30 anak tangga di setiap sisi. Kondisi ini mengakibatkan kelompok rentan mengalami kesulitan bahkan tidak mampu menggunakan fasilitas ini.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan, Ibu Siti (58 tahun), warga sekitar kampus:

"Saya sering kesulitan naik JPO karena lututnya sudah sakit. Kalau bawa barang juga susah. Kadang saya lebih memilih menyeberang di bawah walaupun tahu itu berbahaya."

**3. Kebersihan dan Pemeliharaan** Dari segi kebersihan, JPO ini menunjukkan kondisi yang kurang terawat. Ditemukan sampah berserakan di beberapa sudut, terutama di bagian bawah tangga. Beberapa area juga terlihat berlumut, khususnya pada musim hujan, yang dapat menyebabkan permukaan lantai menjadi licin dan berbahaya. Tidak terlihat adanya jadwal pembersihan rutin atau petugas kebersihan yang bertanggung jawab secara khusus terhadap pemeliharaan JPO.

**4. Pencahayaan** Pencahayaan di JPO menjadi salah satu permasalahan serius. Pada observasi yang dilakukan pada malam hari (pukul 19.00-21.00), terlihat bahwa beberapa lampu penerangan tidak berfungsi atau bahkan tidak terpasang sama sekali. Kondisi ini menciptakan area gelap yang dapat menimbulkan rasa tidak aman, terutama bagi pengguna perempuan yang khawatir akan tindak kriminalitas.

Seorang mahasiswi, Rina (21 tahun), mengungkapkan kekhawatirannya:

"Kalau malam hari saya takut lewat JPO sendirian karena gelap. Pernah ada teman yang diganggu sama orang nggak jelas di situ. Makanya kalau malam saya lebih pilih naik ojek online daripada jalan kaki."

**5. Perlindungan dari Cuaca** JPO ini memiliki atap atau kanopi di sebagian besar area selasar, yang memberikan perlindungan dari panas matahari dan hujan. Namun, atap tersebut kondisinya sudah kusam dan beberapa bagian bocor saat hujan deras, menyebabkan air menggenang di lantai dan menciptakan kondisi licin yang berbahaya.

**6. Fasilitas Pendukung** Tidak ditemukan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, rambu petunjuk, atau informasi keselamatan. Pegangan tangga (*handrail*) tersedia namun beberapa bagian sudah berkarat dan tidak stabil, sehingga kurang memberikan keamanan maksimal bagi pengguna.

**Persepsi Pengguna terhadap Rasa Aman dan Nyaman**

Hasil wawancara dengan 15 informan menunjukkan persepsi yang beragam namun mayoritas menyoroti adanya permasalahan terkait rasa aman dan nyaman dalam menggunakan JPO.

#### **Aspek Rasa Aman:**

- **Keamanan Fisik:** 11 dari 15 informan (73%) menyatakan khawatir terhadap keamanan fisik JPO, terutama terkait kondisi tangga yang licin saat hujan dan pegangan yang berkarat. Beberapa informan pernah mengalami atau menyaksikan kejadian terpeleset di tangga.
- **Keamanan dari Kriminalitas:** 9 dari 15 informan (60%) menyatakan merasa tidak aman dari potensi tindak kriminalitas, terutama pada malam hari karena minimnya pencahayaan dan sepi pengguna JPO di waktu-waktu tertentu.
- **Keamanan Struktural:** Meskipun secara umum struktur JPO masih dianggap kuat, 4 dari 15 informan (27%) menyatakan kekhawatiran terhadap kemungkinan kerusakan struktural di masa depan mengingat kondisi yang kurang terawat.

#### **Aspek Rasa Nyaman:**

- **Kenyamanan Fisik:** 13 dari 15 informan (87%) menyatakan ketidaknyamanan dalam menggunakan JPO karena harus menaiki tangga yang tinggi, terutama ketika membawa barang bawaan atau dalam kondisi lelah. Ketiadaan lift atau eskalator menjadi keluhan utama.
- **Kebersihan:** Semua informan (100%) menyatakan ketidakpuasan terhadap tingkat kebersihan JPO. Sampah yang berserakan dan aroma tidak sedap di beberapa area menjadi keluhan yang sering disampaikan.
- **Perlindungan dari Cuaca:** 10 dari 15 informan (67%) menilai bahwa perlindungan dari cuaca sudah cukup baik karena adanya atap, meskipun kondisi atap yang bocor di beberapa bagian masih menjadi masalah.
- **Estetika:** 12 dari 15 informan (80%) menilai bahwa tampilan JPO kurang menarik dan terkesan kumuh, yang mengurangi kenyamanan psikologis dalam menggunakannya.

#### **Analisis dari Perspektif Kewarganegaraan Sosial Marshall**

Menggunakan kerangka teori kewarganegaraan sosial T.H. Marshall, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak sosial warga negara, khususnya hak atas rasa aman dan nyaman dalam mengakses fasilitas umum, belum sepenuhnya terwujud. Marshall menegaskan bahwa hak sosial mencakup "hak untuk berbagi dalam kesejahteraan ekonomi dan keamanan, hak untuk berbagi dalam konteks warisan serta hak untuk menjalani kehidupan sebagai makhluk yang beradab sesuai dengan standar yang berlaku di dalam masyarakat" (Marshall & Bottomore, 1950).

...Hal ini bertentangan dengan prinsip kesetaraan yang menjadi inti dari konsep kewarganegaraan sosial Marshall, bahwa semua warga negara berhak menikmati standar

minimum kesejahteraan dan keamanan tanpa diskriminasi berbasis kondisi fisik, usia, maupun status sosial-ekonomi.

### 3. Hak atas Kenyamanan dan Martabat dalam Ruang Publik

Dalam perspektif Marshall, hak sosial tidak hanya dimaknai sebagai pemenuhan kebutuhan fisik semata, tetapi juga menyangkut martabat (*dignity*) warga negara dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Rasa nyaman saat menggunakan JPO—yang tercermin dari kebersihan, estetika, dan kemudahan akses—merupakan bagian dari upaya menjaga martabat pengguna sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan publik yang manusiawi.

Kondisi JPO UIN Jakarta yang kumuh, kotor, dan minim fasilitas pendukung mengindikasikan bahwa aspek martabat warga negara belum menjadi pertimbangan utama dalam perencanaan dan pengelolaan fasilitas ini. Ketika warga dipaksa menerima kondisi fasilitas yang jauh dari layak, negara secara tidak langsung mengirim pesan bahwa kenyamanan dan martabat warga bukan prioritas utama dalam pelayanan publik.

### 4. Relasi Negara–Warga Negara dalam Pelayanan Publik

Teori Marshall menekankan bahwa hak sosial hanya mungkin terwujud jika negara secara aktif membangun sistem kelembagaan yang mampu menjamin pemenuhan hak-hak tersebut secara berkelanjutan. Dalam konteks JPO UIN Jakarta, relasi negara–warga negara tampak masih bersifat top-down: fasilitas dibangun, tetapi tidak dikelola dengan mekanisme partisipatif dan responsif terhadap aspirasi pengguna.

Minimnya kanal pengaduan yang efektif, ketiadaan informasi terkait pihak pengelola JPO, serta lambannya respon terhadap kerusakan dan masalah kebersihan menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dalam pelayanan publik belum berjalan optimal. Padahal, dalam perspektif kewarganegaraan sosial, warga negara bukan sekadar penerima pasif pelayanan, melainkan subjek yang berhak berpartisipasi dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi fasilitas publik.

## KESIMPULAN

Penelitian ini berangkat dari kerangka teori kewarganegaraan sosial T.H. Marshall yang menempatkan hak sosial—termasuk hak atas kesejahteraan, keamanan, dan akses pelayanan publik yang layak—sebagai unsur penting dalam mewujudkan kewarganegaraan yang penuh (*full citizenship*). Dalam konteks Indonesia, hak sosial tersebut sejalan dengan amanat UUD 1945 dan nilai-nilai Pancasila, khususnya sila kelima tentang keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Studi kasus Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) di kawasan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menunjukkan bahwa:

### 1. Relevansi Teori Marshall dalam Konteks Fasilitas Umum

Konsep kewarganegaraan sosial Marshall sangat relevan untuk menganalisis penyediaan fasilitas umum di Indonesia. JPO sebagai bagian dari pelayanan publik seharusnya menjadi instrumen negara dalam menjamin hak sosial warga negara atas rasa aman dan nyaman di ruang publik.

### 2. Pemenuhan Hak atas Rasa Aman dan Nyaman Belum Optimal

Temuan lapangan menunjukkan bahwa kondisi fisik JPO UIN Jakarta masih menghadapi berbagai masalah, seperti aksesibilitas yang rendah bagi kelompok rentan, kebersihan yang kurang, pencahayaan yang minim, serta pemeliharaan yang tidak optimal. Persepsi pengguna menegaskan bahwa rasa aman dan nyaman mereka belum sepenuhnya terpenuhi, baik dari aspek keamanan fisik maupun psikologis.

### 3. Tantangan Struktural dan Kultural dalam Implementasi Hak Sosial

Sejumlah tantangan—mulai dari keterbatasan anggaran pemeliharaan, lemahnya koordinasi kelembagaan, minimnya partisipasi publik, hingga rendahnya budaya keselamatan pejalan kaki—menunjukkan bahwa pemenuhan hak sosial warga negara masih menghadapi hambatan serius. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara jaminan normatif dalam konstitusi dan realitas empiris di lapangan.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa pemenuhan hak warga negara atas rasa aman dan nyaman dalam fasilitas umum bukan sekadar isu teknis infrastruktur, tetapi merupakan bagian integral dari praktik kewarganegaraan sosial. Negara, melalui pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan, perlu memperkuat komitmen dan kapasitas dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan warga negara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Manajemen transportasi darat*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Marshall, T. H., & Bottomore, T. B. (1992). *Citizenship and social class*. London: Pluto Press.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Putri, M. F. J. L., Saputra, R., Iswardhana, M. R., Emillia, R., Rastati, R., Sugiharto, A., Rendra, A., Rachimoellah, M., Zahri, T. A., Octaviany, N., & Lubis, P. H. (2023). Kewarganegaraan: Teoretis dan praksis. Malang: Future Science Publisher.

Tamin, O. Z. (2008). Perencanaan, pemodelan, dan rekayasa transportasi. Bandung: Penerbit ITB.